



**FAKTOR KEBERHASILAN OPTIMALISASI  
PELAYANAN PERIJINAN REKLAME  
(STUDI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA  
KABUPATEN BONDOWOSO)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

**DINDA RAGIEL PUJI A**

**NIM. 1810511041**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**FAKTOR KEBERHASILAN OPTIMALISASI PELAYANAN  
PERIJINAN REKLAME (Studi di Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu) KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Oleh :

**DINDA RAGIEL PUJI A**

**NIM 1810511041**

**Dosen Pembimbing,**

*Khermune*

**Drs. Kabar Haerah, M.Si**  
**NIP 196601041991011001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi saya persembahkan untuk :

Allah SWT. Terima kasih atas segala rahmat, ridho dan hidayah-Mu, tugas ini dapat terselesaikan dengan baik

Ayahku (Susanto), Ibuku (Susanti) yang tak henti hentinya berdoa, bersabar dan berjuang untuk kesuksesan anakmu ini.

Kakak - kakak ku yang telah memberi dukungan berupa apapun yang aku butuhkan, Indah Puji Lestari, Elok Puji Kurniasari, Wahyu Puji Laksono , dan Arief Pujiono.

Drs. Kahar Haerah, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, menyemangati, memberi motivasi, dan membantu selama pelaksanaan dan penulisan skripsi ini

Guru dan Dosen terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh keikhlasan serta kesabaran.

Sahabat Seperjuanganku yang selalu ada dalam suka maupun duka Ilham Maulana, Cindy Ari, Dyah Ayu, Fany Aditya, Anisa Nur Hanifa.

Teman – teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 atas dukungan yang diberikan kepada saya.

Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

## MOTTO

Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes.

(Dinda Ragiel Puji Agustin)

Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.

(Imam Syafi'i)



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan benar.

Jember, 3 Juni 2022



Dinda Ragiel Puji  
NIM.1810511041



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Faktor Keberhasilan Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame (Studi di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja) Kabupaten

Bondowoso” ini telah diuji dan disahkan :

Hari, Tanggal : Jum’at, 3 Juni 2022  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember Gedung B Lantai 3.3

Tim  
Penguji  
Ketua

  
Dr. Emy Kholifah R. M.Si.  
NIP. 0725036702

Sekretaris,




Drs. Kahar Haerah, M.Si  
NIP. 0004016601

Anggota,





Drs. Itok Wicaksono, M.Si.  
NIP. 0716106501

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Drs. Itok Wicaksono, M.Si  
NPK. 95 05 234

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
  
Dr. Juariyah, M.Si.  
NIP. 196708061993032002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Ragiel Puji Agustin  
NIM : 1810511041  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Faktor Keberhasilan Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame (Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga kerja ) di Kabupaten Bondowoso.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihkan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember  
Pada Tanggal : 3 Juni  
Yang Menyatakan,



Dinda Ragiel Puji  
NIM 1810511041

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
KATA PENGANTAR

***“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”***

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkah dan karuniaNya kepada penulis dan memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalankan studi di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember sampai akhirnya dapat menyelesaikan kuliah dengan baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Faktor Keberhasilan Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame (Studi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja) di Kabupaten Bondowoso” . Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan di Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi substansi maupun redaksinya. Oleh karena itu, penulis juga mengharapkan kritik, saran, serta masukan dari Bapak/Ibu Dosen serta rekan-rekan mahasiswa lainnya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik dalam bentuk ide atau gagasan, moral, maupun materi. oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang se besar-besarnya kepada :

1. Drs. Kahar Haerah, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orang tua saya ayahku Susanto dan Ibuku Susanti yang selalu mendoakan, memberi semangat dan memberi bantuan berupa material maupun moral untuk dapat menyelesaikan skripsi ini;



3. Kakak - kakak saya Indah Puji Lestari, Elok Puji Kurniasari, Wahyu Puji Laksono, Arief Pujiono yang telah membantu dan mendukung saya dalam memberi bantuan material untuk semangat menyelesaikan skripsi ini;
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih banyak atas semua ilmu, didikan, dan pengalaman yang sangat berarti yang telah diberikan kepada saya selama ini;
5. Bapak Achmad selaku Kepala Seksi Perijinan yang telah menerima dan membantu saya dalam melakukan penelitian dan mencari data yang saya perlukan;
6. Kepada informan yang ada di kantor DPMPTSP dan informan luar yang ada di Kabupaten Bondowoso yang telah membantu saya untuk memberikan data dan informasi dengan jelas dan cukup tentang masalah penelitian;
7. Sahabat Seperjuanganku Cindy Ari, Dyah Ayu, Fany Aditya, Anisa Nur Hanifa;
8. Seseorang yang memiliki peran spesial Ilham Maulana yang telah menjadi penyemangat peneliti dan menemani selama melakukan penelitian ini; dan
9. Teman – teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala amal kebaikan yang telah mereka berikan. Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Jember, 3 Juni 2022



Dinda Ragi Puji

NIM. 1810511041

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kerangka Landasan Teori.....	10
2.3 Pelayanan Publik.....	11
2.4 Tujuan Pelayanan Publik.....	14
2.5 Standar Pelayanan Publik .....	14
2.6 Kualitas Pelayanan .....	15
2.7 Perizinan .....	16

2.8 Tujuan Perizinan .....	17
2.9 Prosedur Pemberian Izin .....	18
2.10 Kerangka Konseptual .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4 Instrumen Penelitian.....	25
3.5 Penentuan Informan .....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.7 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Khusus Lokasi Penelitian .....	29
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal PTSP dan Tenaga Kerja .....	31
4.1.2 Visi Misi .....	32
4.1.3 Struktur Organisasi DPMPTSP dan Naker Kabupaten Bondowoso .....	33
4.2 Optimalisasi Pelayanan Perizinan Reklame .....	40
4.2.1 Sumberdaya (Resources).....	46
4.2.2 Faktor Disposisi .....	49
4.2.3 Faktor Komunikasi.....	52
4.3 Kendala Dalam Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame Pada Dinas Penanaman Modal PTSP dan Tenaga Kerja .....	56

BAB V PENUTUP .....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN .....	78



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.10 Kerangka Konseptual .....	21
GAMBAR 3.1 Skema Teknik Analisi Data Kualitatif .....	28
GAMBAR 4.1 Peta Kab. Bondowoso .....	30
GAMBAR 4.1.3 Struktur Organisasi .....	33

