

**IMPLEMENTASI KETEPATAN WAKTU TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIJINAN DI
KABUPATEN JEMBER (STUDI DI DINAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)**



Ivana Marelda

NIM : 1610111058

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2020**

PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Penulisan Hukum yang dibuat oleh :

Nama : Ivana Marelda

NIM : 1610111058

Judul : Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan sebagai Tugas Akhir Program Sarjana Bidang Ilmu Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, 6 Januari 2020

Dosen Pembimbing

Menik Chumaidah, S.H., MHum
NIP. 195604261984032002

PENGESAHAN

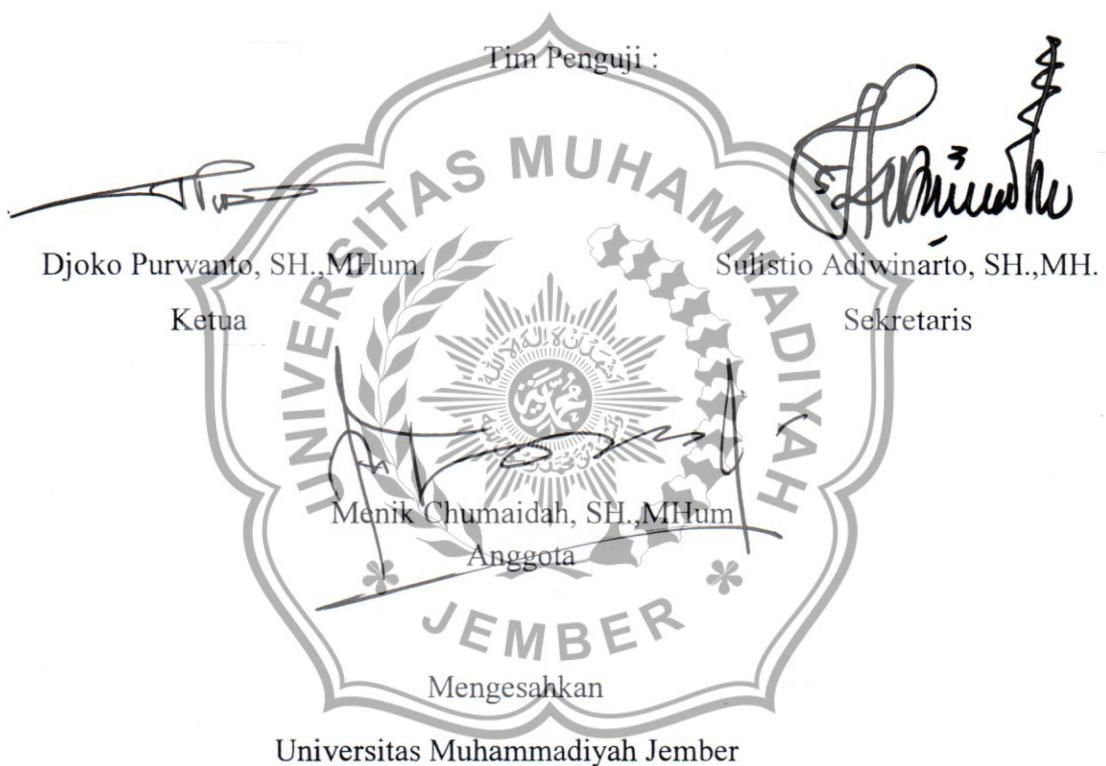
Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Jember).

Diterima dan diuji oleh Tim Penguji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Februari 2020

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember



Fakultas Hukum

Dekan,



MOTTO

“Lebih Baik Menjadi Kepala Ikan Teri Daripada Menjadi Ekor Gajah”

Penulis

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad, Ath-Thabranî dan Ad-Daruquthnî)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**” skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk dapat dinyatakan lulus dari Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kalangan pemerhati hukum. Selanjutnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Secara khusus ucapan terimakasih penulis haturkan kepada :

1. Papa dan Mama tersayang yang selalu mensupport penulis tiada henti secara materil dan immaterial dari awal kuliah hingga detik ini;
2. Bapak Suyatna, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammad Jember, yang telah memberi izin dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan hukum ini;
3. Bu menik Chumaidah, S.H, MHum., selaku dosen pembimbing yang sangat sabar terimakasih atas petunjuk, arahan, dukungan, dan bimbingannya sehingga dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini;
4. Bapak Djoko Purwanto, S.H, MHum, selaku Kaprodi Fakultas Hukum yang sudah saya anggap seperti ayah saya sendiri di kampus, terima kasih untuk bantuan dan wejanganya dari awal studi hingga saat ini;

5. Bu fauziah, S.H, MH, selaku dosen favorit saya sepanjang masa yang telah mengajarkan saya banyak hal terkait dengan penelitian dari semester awal hingga saat ini;
6. Seluruh dosen, karyawan dan pengajaran Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu.
7. Teman istimewa Syaif Arsyad yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk terus belajar dan berkembang.
8. Sahabatku tersayang Firsyatul Farrah, Vonny Lavenia S, Yusuf Dhanu Al-Azhar, Fahmi Rizal yang selalu memberikan tawa disetiap hari-hari saya, im bless to meet you guys.
9. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum (BEM-FH) yang telah bersama saya selama kurang lebih satu tahun dalam berproses.
10. Teman-Teman Kelas A Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember selama awal semester hingga semester akhir ini, penulis bangga pernah belajar dan berjuang bersama.

Penulisan tugas akhir ini sudah layak untuk mendapatkan gelar strata 1 dan dipertanggungjawabkan dihadapan penguji. Sumbangsih pemikiran yang berbentuk kritik dan saran sangat dibutuhkan oleh penulis untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaat untuk kita semua. Amiin.

Jember, 6 Januari 2020

Ivana Marelda



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.5.1 Metode Pendekatan	9
1.5.2 Jenis Penelitian	9
1.5.3 Sumber Data.....	10
1.5.4 Responden.....	12
1.5.5 Teknik Pengambilan Data.....	12
1.5.6 Tempat / Daerah Penelitian.....	14
1.5.7 Analisis Data.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Pengertian Pelayanan.....	16
2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	17
2.3 Sistem Pelayanan Terpadu.....	18
2.4 Good Governance.....	19

2.5 Prinsip Good Governance.....	20
2.6 Konsep Good Governance.....	20
2.7 Penerapan Good Governance.....	21
2.8 Teori Kewenangan.....	22
2.9 Hakikat Birokrasi.....	23
2.10 Birokrasi Dalam Sistem Administrasi.....	24
2.11 Fungsi Hukum Dalam Birokrasi.....	25
2.12 Hubungan HAN dengan Birokrasi Pemerintah di Indonesia.....	29
2.13 Persoalan Kewenangan Dalam Pengisian Jabatan Pemerintah.....	31
2.14 Asas Umum Pemerintahan Yang Baik.....	34
2.15 Batas-Batas Kewenangan.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
3.1 Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Dinas PTSP	38
3.2 Faktor yang Mmpengaruhi Ketepata Waktu Penyelesaian Perijian di Dinas PTSP.....	48
3.3 Upaya Dinas PTSP untuk mencapai ketepatan waktu	53
BAB IV PENUTUP.....	55
4.1 Kesimpulan.....	56
4.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN