

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)  
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN BANTUL**

**Skripsi**



**Disusun Oleh :**  
**Shafa Anggriani**  
**NIM. 20200610105**

**Fakultas Hukum**  
**Program Studi Hukum**  
**Rumpun Hukum Administrasi Negara**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**  
**2023**

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)  
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN BANTUL**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:  
Shafa Anggriani  
NIM. 20200610105**

**Fakultas Hukum  
Program Studi Hukum  
Rumpun Hukum Administrasi Negara  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Shafa Anggriani

NIM : 20200610105

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 20 Oktober 2023



Shafa Anggriani  
NIM. 20200610105

## HALAMAN MOTTO

“Jika orang lain bisa, maka aku harus lebih bisa”



# UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

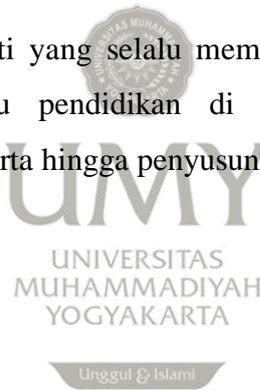
Unggul & Islami

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'alamin*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai dan sangat berarti dalam hidup saya:

1. Allah, S.W.T yang selalu memberikan saya kesehatan sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
2. Orang yang kasihnya tak terhingga, bijak mendidik, tulus dalam setiap do'a, dan ikhlas dalam restu yaitu Ibuku Sri Endyah Lisawati serta Bapakku Sigit Kusworo Adji.
3. Adikku Alda Kusumawati yang selalu memberikan semangat kepada saya selama saya mengampu pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hingga penyusunan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL.”** Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. *Allah Subhana Wa Ta'aala* yang telah memberikan Rahmat, hidayah serta nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. *Rasulullah Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* yang telah menjadi tauladan suri bagi semua umat manusia.
3. Kedua Orang Tua, Ibu Sri Endyah Lisawati dan Bapak Sigit Kusworo Adji yang selama ini telah memberikan segala dukungan dan doa dengan tulus kepada penulis.
4. Alda Kusumawati, adik tersayang penulis semoga tercapai tujuannya tahun ini dan terimakasih atas dukungannya.
5. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

6. Iwan Satriawan, S.H., MCL., PhD. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan AIK Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Prof. Dr. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn. Selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan.
9. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum. Selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih atas saran dan masukan, kesabaran dan nasihat yang sangat membantu dalam mengevaluasi penulisan skripsi ini hingga penulisan ini berjalan dengan baik. Penulis sangat terkesan dengan keakraban dan nasihat bapak dalam proses penulisan skripsi.
11. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi tempat yang nyaman bagi penulis untuk belajar dan menyelesaikan studi gelar Sarjana.
12. Ahdiana Yuni Lestari, S.H., M.Hum., dan seluruh teman Instruktur di Laboratorium Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
13. KPS Petita Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menjadi wadah untuk belajar dan memiliki banyak pengalaman bagi penulis.
14. Ibu Achmedina Meratu Siak, S.kom, M.Eng, selaku Jabatan Fungsional Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP Kabupaten Bantul yang telah meluangkan waktunya sebagai responden.
15. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis selama perkuliahan.
16. Seluruh Staff dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu seluruh mahasiswa/i, mulai dari kami masuk hingga sampai menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

17. Kost Putri Bilqis 2, yang menjadi tempat tinggal penulis selama berada di Kota Yogyakarta ini untuk menempuh pendidikan hingga sampai penulisan skripsi ini.
18. Sahabat seperjuangan penulis, Annisa Myta Aldwina, Diana Amelia Al-Zahri, dan Dewi Tirtaningrum. Terimakasih kalian telah membersamai penulis hingga mendapat gelar sarjana serta selalu menyediakan pundak untuk penulis berkeluh kesah dan ada disaat penulis membutuhkan bantuan kalian. Terimakasih sudah menjadi sahabat baikku, semoga persahabatan kita tidak akan pernah putus sampai kapan pun itu.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Yogyakarta, 20 Oktober 2023

Shafa Anggriani  
NIM. 20200610105

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pelayanan Publik .....	8
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	11
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	13
4. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	16
5. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	18
B. Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik.....	20
1. Pengertian Perizinan .....	20
2. Fungsi Perizinan .....	22
3. Tujuan Perizinan.....	23
C. Standar Pelayanan Minimal.....	23
1. Pengertian Standar Pelayanan Minimal.....	24
2. Komponen Standar Pelayanan Minimal .....	25
3. Tujuan Implementasi Standar Pelayanan Minimal.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Data Penelitian .....	30

C. Teknik Pengumpulan Data .....	31
D. Responden .....	32
E. Lokasi Penelitian .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pelayanan Publik di bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul .....	34
B. Faktor-faktor yang menghambat Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pelayanan Publik di Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.....	65
1. Faktor Kelengkapan Data .....	65
2. Kurangnya Partisipasi Masyarakat .....	66
3. Faktor Perubahan Transisi Model Pelayanan .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Pelayanan Non Berusaha DPMPTSP Kab Bantul .....	50
Tabel 4.2 Kompetensi Pelaksana DPMPTSP Kab Bantul .....	58
Tabel 4.3 Nilai-nilai Unsur Pelaksana.....	68
Tabel 4.4 Hasil Survey Masyarakat .....	69



## DAFTAR SINGKATAN

BKAD	: Badan Keuangan dan Aset Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i>
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPUPKP	: Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman
HAN	: Hukum Administrasi Negara
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
KKN	: Korupsi, Kolusi, Nepotisme
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LAN RI	: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
MenPAN	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PBG	: Persetujuan Bangunan Gedung
SKPD	: Surat Ketetapan Pajak Daerah
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SOP	: Standar Operasional Prosedur

