

**IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN EXCELLENT SERVICE DI KABUPATEN PATI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas

Dalam Menyelesaikan Tugas Jenjang Strata Satu (S1)

Ilmu Hukum Dengan Kekhususan

Hukum Tata Negara



Disusun Oleh:

ROMALIA

NIM: 2018-20-060

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
EXCELLENT SERVICE DI KABUPATEN PATI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Hukum dengan Kekhususan

HUKUM TATA NEGARA

Oleh : ROMALIA

2018-20-060

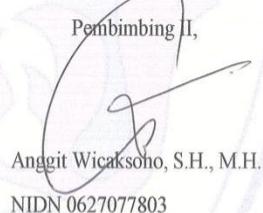
Kudus, 02 Maret 2022

Disetujui :

Pembimbing I,


Dr. Dra. Sulistyowati, SH., C.N
NIDN 0607076401

Pembimbing II,


Anggit Wicaksono, S.H., M.H.
NIDN 0627077803

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus



Misyatullah, S.H., M.H.

NIDN 0613046101

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Romalia

Nim : 2018-20-060

Alamat : Perum Rendole Indah Blok E, Jalan Semeru Baru, RT 01/RW06
Muktiharjo, Margorejo, Pati

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN EXCELLENT SERVICE DI
KABUPATEN PATI

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak ada karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena sekrripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 02 Maret 2022



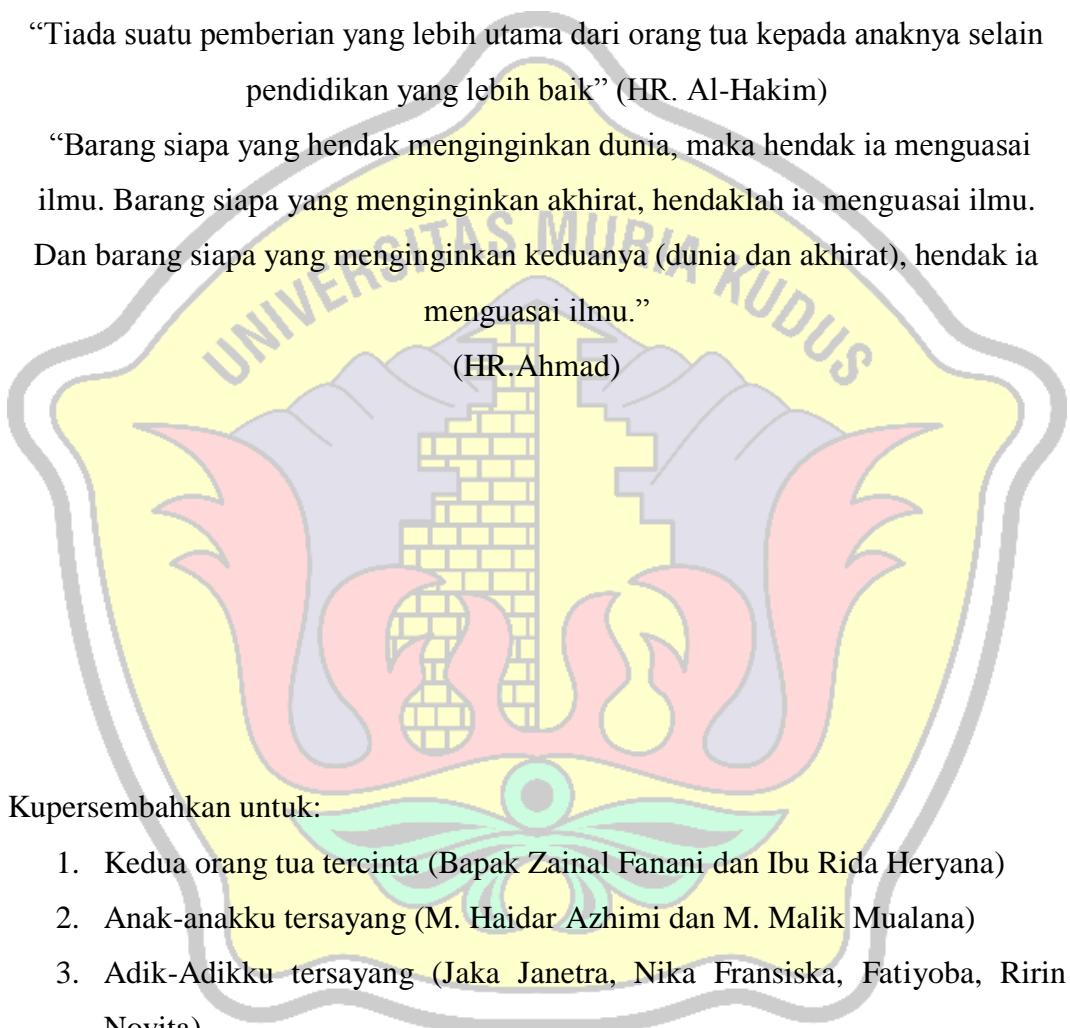
Romalia

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Tiada suatu pemberian yang lebih utama dari orang tua kepada anaknya selain pendidikan yang lebih baik” (HR. Al-Hakim)

“Barang siapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendak ia menguasai ilmu. Barang siapa yang menginginkan akhirat, hendaklah ia menguasai ilmu. Dan barang siapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat), hendak ia menguasai ilmu.”
(HR.Ahmad)



Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta (Bapak Zainal Fanani dan Ibu Rida Heryana)
2. Anak-anakku tersayang (M. Haidar Azhimi dan M. Malik Mualana)
3. Adik-Adikku tersayang (Jaka Janetra, Nika Fransiska, Fatiyoba, Ririn Novita)
4. Sahabat-sahabatku (Dwi Putriani dan Sri Rahayu)
5. Pai Tua Ku (Sergio Valen Retuela)
6. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, maka saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN EXCELLENT SERVICE DI KABUPATEN PATI”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi program Strata 1 (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hidayatullah S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Dra. Sulistyowati, SH., C.N selaku Dosen Pembimbing I, yang membimbing saya langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
3. Bapak Anggit Wicaksono, S.H., M.H.selaku Dosen pembimbing II, yang membimbing penulis, sehingga penulisan skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Kepada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati yang telah membantu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Ibu Bapakku yang telah menjadi penyemangat, motivasi, cinta dan kasih sayang sang pemberi doa yang luar biasa sehingga Allah mengabulkan harapan mereka.
6. Anak-anakku yang sangat aku cintai yang telah bersedia ditinggal dan memberikan izin mamanya pergi menuntut ilmu.
7. Adik-adikku yang bangga memiliki kakak yang masih semangat untuk kuliah.
8. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat di saat semangat menurun.
9. Pria tuaku yang setia menjadi driver ke kampus dan memberi semangat dan dukungan.

10. Rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus Angkatan 2018, yang telah menjadi bagian sejarah melewati hari-hari suka maupun duka selama perkuliahan berlangsung.
11. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil. Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif akan penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 02 Maret 2022



Romalia

ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN *EXCELLENT SERVICE* DI KABUPATEN PATI” penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan surat izin usaha perdagangan dalam mal pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *excellent service* di Kabupaten Pati dan peran mal pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *excellent service* di Kabupaten Pati.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Dalam hal teknik pengumpulan data, penulis menggunakan data primer dan sekunder. Setelah data diperoleh, maka disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh kejelasan mengenai permasalahan yang dibahas dan selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Dari hasil penelitian dapat ditunjukan, implementasi pelayanan surat izin usaha perdagangan dalam mal pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *excellent service* di Kabupaten Pati, pelaksanaanya disesuaikan dengan PP OSS, UU Cipta Kerja, dan PP PPBBR, sehingga proses pendataran izin usaha dilakukan sepnuhnya secara online melalui aplikasi OSS RBA, dan pihak yang melakukanya adalah pelaku usaha sendiri dengan sistem OSS RBA, namun jika pelaku usaha tidak mengetahui langkah-langkah pendafataran izin usaha tersebut dapat meminta bantuan kepada DPMPTSP dengan datang ke MPP Kabupaten Pati. Dan Peran Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan *Excellent Service* Di Kabupaten Pati yaitu apabila ditinjau berdasarkan KEMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 maka pelayanan di DPMPTPS MPP Kabupaten Pati, masih belum *excellent services* karena terdapat indikator yang belum terpenuhi yaitu pada indikator kecepatan pelayanan, dan indikator kejelasan petugas pelayanan. Apabila ditinjau dari tolak ukur pelayanan *excellent services* menurut Zeithaml, Berry, masih terdapat unsur yang tidak terpenuhi yakni unsur/dimensi *Reliability*, dan *Responsiveness*. Di tinjau dari tolak ukur menurut Sviokla, maka dimensi yang tidak terpenuhi yaitu kesesuaian (*conformance*), keandalan (*reability*), keragaman produk (*features*), estetika (*aesthetics*).

Kata Kunci : *Mal Pelayanan Publik, Excellent Service, Surat Izin Usaha Perdagangan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah:	16
C. Tujuan Penelitian:	16
D. Kegunaan Penelitian	16
1. Kegunaan Teoritis	16
2. Kegunaan praktis	16
E. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJUAN PUSTAKA	19
A. Pelayanan Publik	19
1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2. Standar pelayanan publik	20
3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	22
4. Asas-asas Pelayanan Publik	23
B. <i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima)	25
1. Pengertian dan Dasar Hukum <i>Excellent Service</i>	25
2. Tujuan & Fungsi <i>Excellent Service</i>	26
3. Indikator <i>Excellent Service</i>	27
4. Konsep <i>Excellent Service</i>	30
C. Mal Pelayanan Publik	33
BAB III METODE PENELITIAN	37

A. Metode Pendekatan	38
B. Spifikasi Penelitian.....	39
C. Metode Penentuan Sampel	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	40
1. Data Primer.....	41
2. Data Sekunder	41
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	43
F. Metode Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Implementasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Dalam Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan <i>Excellent Service</i> Di Kabupaten Pati.....	45
B. Peran Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan <i>Excellent Service</i> Di Kabupaten Pati	69
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel I.....	7
Tabel II.....	10
Tabel III.....	11
Tabel IV.....	11
Tabel V.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar I	60
Gambar II	61
Gambar III	62
Gambar IV	92
Gambar V	93
Gambar VI	93
Gambar VII	94
Gambar VIII.....	94
Gambar IX.....	95

