

## Lampiran 1

### Proses Pendaftaran Pembuatan SITU



**Lampiran 2**

**Dokumentasi Wawancara Penelitian**



**Foto Bersama Kepala Dinas DPMPTSP**



**Foto Bersama Kepala Bidang Pelayanan Terpadu**



**Foto Bersama Kapala Seksi Informasi Pelayanan**



**Foto Bersama Staff Administrasi**

## **Lampiran 3 Panduan Wawancara**

### **PANDUAN WAWANCARA**

#### **Dengan Judul**

**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usah Pada  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

**Kabupaten Malaka.**

#### **1.1 Identitas Informan**

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jabatan/Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

Tanggal Wawancara :

#### **1.2 Petunjuk Pengisian**

Bapak/Ibu silahkan memberikan jawaban sesuai dengan arahan peneliti.

#### **1.3 Panduan Wawancara**

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
  - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan?
  - b. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP?
  - c. Bagaimana responsiveness atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai pengurus SITU kepada masyarakat?

2. Kepala Bidang Pelayanan Terpadu
  - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan?
  - b. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP?
  - c. Bagaimana responsiveness atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai pengurus SITU kepada masyarakat?
  - d. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
3. Kepala Seksi Informasi Pelayanan
  - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan?
  - b. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP?
  - c. Bagaimana responsiveness atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai pengurus SITU kepada masyarakat?
4. Staff Administrasi Bidang Perizinan
  - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan?
  - b. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP?
  - c. Bagaimana responsiveness atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai pengurus SITU kepada masyarakat?
5. Masyarakat yang sudah melakukan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SITU)
  - a. Apa saja hasil kerja dari pelayanan yang diberikan dan prestasi apa yang bisa dikatakan baik?
  - b. Bagaimana pelayanan yang diberikan?
  - c. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP?
  - d. Bagaimana responsiveness atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai pengurus SITU kepada masyarakat?

## Lampiran 4 SOP DPMPTSP Kabupaten Malaka



PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Ahmad Yani No... Betun, Nusa Tenggara Timur 85762  
Call Center : 081262511363, Pengaduan : 082162511452. email : dpmptspmalaka1@gmail.com

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
NOMOR :DPMPTSP.800/ 782 / VII / 2022

TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MALAKA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka perlu adanya Standar Operasional Prosedur yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka;
- b. Bahwa agar pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan berjalan tertib, lancar dan tepat waktu perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomo 4724);
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Malaka di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5396);

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Malaka  
Nomor : DPMPTSP.800/782/VII/2022  
Tanggal : 07 Juli 2022  
Tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP)  
Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan  
pada Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Malaka.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MALAKA**

**A. DEFINISI PELAYANAN PERIZINAN**

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan. Non perizinan adalah pemberian legalitas/rekomendasi kepada seseorang yang peruntukannya bukan usaha/kegiatan tertentu.

**B. PRINSIP PELAYANAN PERIZINAN**

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Kepastian hukum;
5. Kondisi wilayah;
6. Kemudahan akses;
7. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan;
8. Kenyamanan.

#### **D. MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN**

1. Pemohon mendapatkan informasi dan formulir permohonan di loket;
2. Pemohon menyerahkan berkas / dokumen yang telah di lengkap dengan persyaratannya ke petugas front office;
3. Petugas Front Office memeriksa keabsahan dokumen kelengkapan, jika lengkap dilanjutkan ke Tim Teknis, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
4. Pemeriksaan lapangan atau survey lokasi bagi pemohon izin usaha perdagangan;
5. Tim Teknis melakukan verifikasi berkas, pengkajian teknis dan pemberian rekomendasi;
6. Perhitungan retribusi oleh bendahara penerimaan untuk jenis izin yang berbayar;
7. Pemohon melakukan pembayaran retribusi pada bank yang ditunjuk (Bank NTT);
8. Petugas Back Office melakukan proses penginputan konsep perizinan dan non perizinan kemudian menyerahkan kepada Kasie Informasi Pelayanan Perizinan untuk di paraf;
9. Kasie Informasi Pelayanan Perizinan memeriksa dan memaraf konsep perizinan dan non perizinan jika benar diteruskan ke Kabid Perizinan, jika ada kesalahan di kembalikan ke petugas Back Office untuk di perbaiki;
10. Kabid Perizinan memeriksa dan memaraf konsep perizinan & non perizinan jika benar diteruskan ke Sekretaris, jika ada kesalahan di kembalikan ke Kasie Informasi Pelayanan Perizinan untuk di perbaiki;
11. Sekretaris memeriksa dokumen perizinan dan non perizinan, setuju memaraf dan di teruskan ke Kepala Dinas jika tidak setuju di kembalikan ke Kepala Bidang untuk di perbaiki;
12. Penandatanganan dokumen oleh Kepala Dinas;
13. Petugas Front Office mencatat di buku register, menggandakan dokumen untuk di arsipkan;
14. Surat izin di serahkan ke pemohon.

#### **E. PENGAWASAN DAN PEMBINAAN**

Pengawasan melekat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan pengawasan fungsional oleh aparat pengawas fungsional.

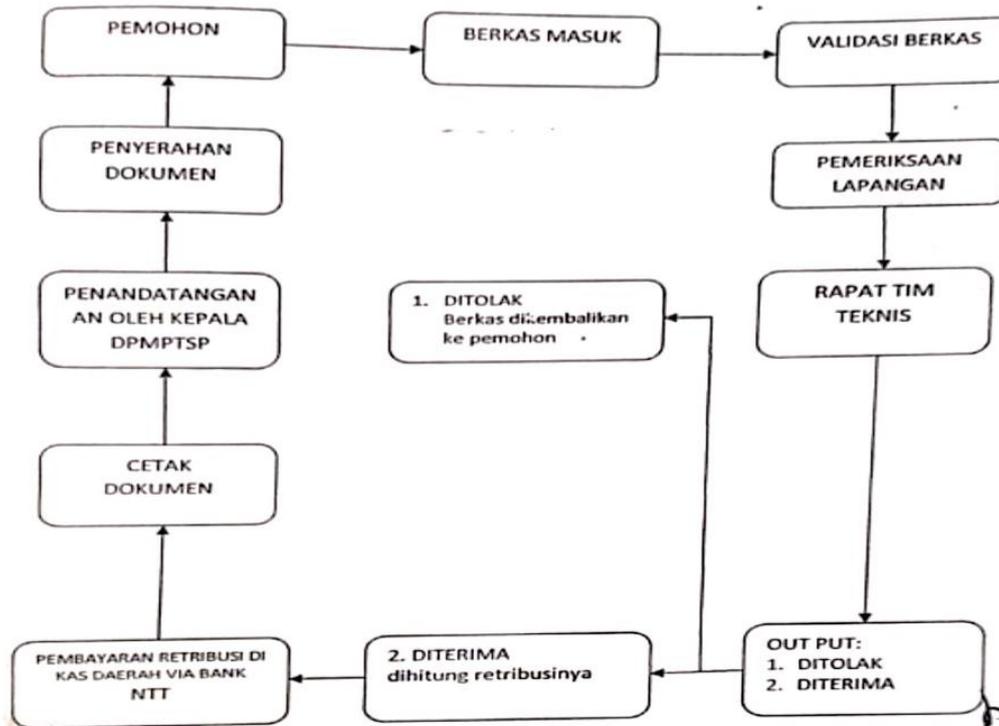
#### **F. EVALUASI**

Kepala dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib melakukan evaluasi secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **G. PELAPORAN**

Kepala dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerima laporan dari bidang perizinan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan publik. b

### MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN



## Lampiran 5 Hasil SITU yang sudah diterbitkan



### PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

#### PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO NOMOR INDUK BERUSAHA: 8120012131725

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Nama Pelaku Usaha                                     | : PT INTI DAYA KENCANA  |
| 2. Alamat Kantor   | : JL. LETJEN S.PARMAN KAV.32-34, Kel. Kemanggisan, Kec. Pal Merah,<br>Kota Adm. Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta,<br>Kode Pos: 11480 |
| No. Telepon  | : 81905600542   |
| Email  | : intidayakencanapt@gmail.com   |
| 3. Status Penanaman Modal                                | : PMDN  |
| 4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) | : 08930 - Ekstraksi Garam   |

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (API-P), hak akses kepabeanaan, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laport Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 12 November 2018

Menteri Investasi/  
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,



Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 9 Agustus 2021

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI-E-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.





**PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA**  
**PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO**  
**LAMPIRAN**  
**NOMOR INDUK BERUSAHA: 8120012131725**

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

**A. Tabel Kegiatan Usaha yang Telah Memiliki Izin Usaha Efektif (Diterbitkan oleh Sistem OSS sebelum implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja)**

No.	Kode KBLI*	Judul KBLI*	Lokasi Usaha	Perizinan Berusaha
1	08930	EKSTRAKSI GARAM	Jalan Misi Dusun Pasar lama, Kel. Wehali, Kec. Malaka Tengah, Kab. Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur	NIB dan Izin Usaha

\* Mengacu kepada Peraturan Kepala BPS No. 19 tahun 2017

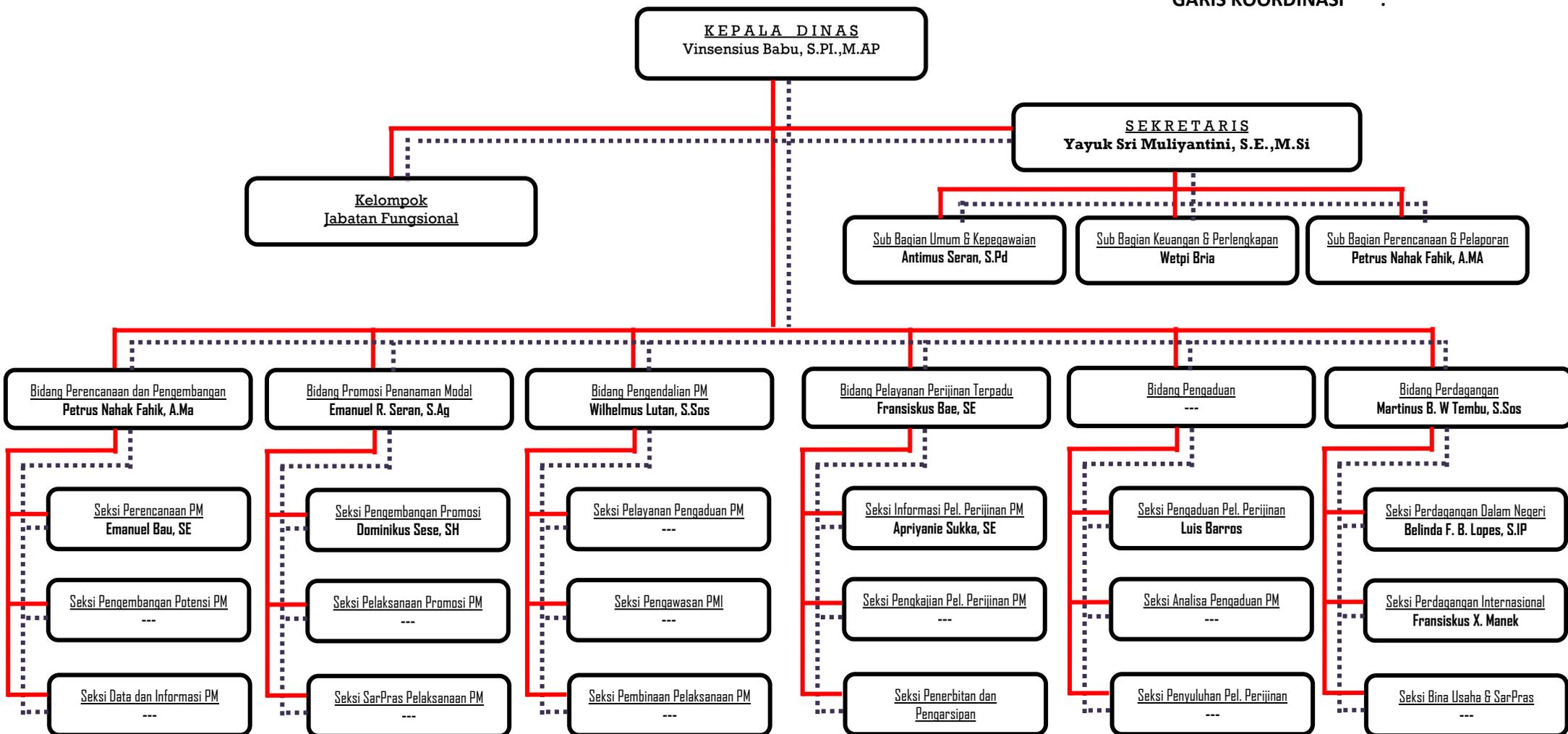
1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah dilandastangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI/E-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



Lampiran 6

**STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALAKA**

GARIS KOMANDO :  
GARIS KOORDINASI :





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TIMOR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Km 09 Kelurahan Sasi, Kefamenanu

Laman : [unimor.ac.id](http://unimor.ac.id), e-mail: [universitastimor@yahoo.co.id](mailto:universitastimor@yahoo.co.id)

Nomor : 521/UN60.2/PP/2023  
Lampiran : Satu Proposal Penelitian  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

14 November 2023

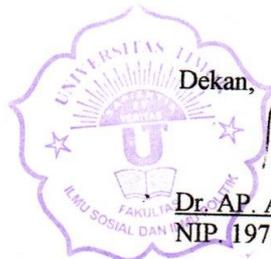
Yth. Kepala DPMPTSP Kab. Malaka

Berkaitan dengan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang sedang mempersiapkan Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Malaka”

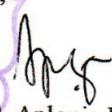
Nama : Yanuaria Bria Klau  
NPM : 22190305  
Waktu : Disesuaikan Dengan Situasi Di Lapangan

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa yang bersangkutan diizinkan melaksanakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan di instansi Bapak/Ibu. Adapun mengenai biaya untuk hal – hal tersebut di atas (Foto, Copy, CD, Film) terkait Izin tersebut di tanggung oleh yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terimakasih.



Dekan,

  
Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos, MM  
NIP. 197311222021212002



**PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Ahmad Yani0 No... Betun, Nusa Tenggara Timur 85762  
Call Center : 081262511363, Pengaduan : 082162511452. email : [dpmptspmalaka18@gmail.com](mailto:dpmptspmalaka18@gmail.com)

Betun, 27 November 2023

Kepada  
Yth. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Timor Kefamenanu  
di -  
Tempat

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : DPMPTSP. 070 / 913/ XI /2023

Yang bertanda tangan dibawah ini **Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Malaka** menerangkan bahwa :

Nama : Yanuariani Bria Klau  
NPM : 22190305  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Universitas : Universitas Timor Kefamenanu  
Kebangsaan : Indonesia

Yang bersangkutan telah selesai melakukan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka dengan Judul: **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA (SITU) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(DPMPTSP) KABUPATEN MALAKA ”**.

Demikian Surat Keterangan selesai penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
Kepala Dinas  
**Yinsensius Babu, S.Pi.,M.AP**  
Pembina Utama Muda  
NIP.197407192000121003

**Tembusan :**

1. Bupati Malaka di Betun (Sebagai Laporan);
2. Wakil Bupati Malaka di Betun;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Malaka di Betun;
4. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Malaka di Betun;
5. Kepala Badan Kesbangpol Kab.Malaka di betun;
6. Dekan Fakultas Fisipol Universitas Timor Kefamenanu di kefa;
7. Yang bersangkutan;
8. Arsip;