



**REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH KOTA SEMARANG
STUDI KASUS DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KOTA SEMARANG.**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

Ahmad Nuril

14010112130155

DEPARTEMEN ILMU POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Nuril
NIM : 14010112130155
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang

Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk digunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Februari 2018

Pembuat Pernyataan

Ahmad Nuril

14010112130155

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang
Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota
Semarang.

Nama : Ahmad Nuril

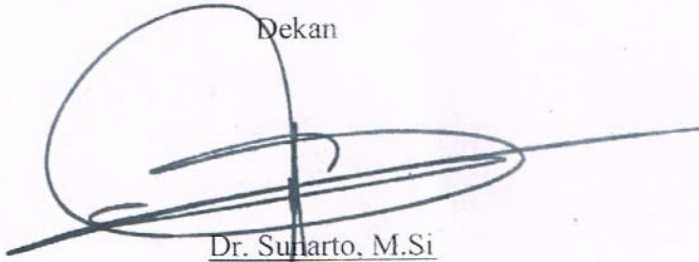
NIM : 14010112130155

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Strata Satu (S1)**

Semarang, Februari 2018

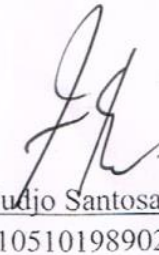
Dekan



Dr. Sunarto, M.Si

NIP : 19660727199201001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP : 196105101989021002

Dosen Pembimbing :


1. Drs. Ahmad Taufik, M.Si
NIP : 195903181986031003



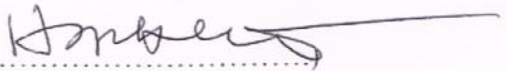
(.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Ahmad Taufik, M.Si
NIP : 195903181986031003
2. Drs. Priyatno Harsasto, M.A
NIP : 196106211987031001
3. Dra. Nunik Retno H. S.Sos, M.Si
NIP : 197110301999032001



(.....)



(.....)



(.....)

WHOEVER
IS TRYING TO
BRING YOU
DOWN,
IS ALREADY
BELOW YOU

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua, adik, keluarga saya, orang-orang terdekat, sahabat, rekan, kolega, terimakasih untuk dukungan moral dan materilnya. Untuk masyarakat secara luas, mahasiswa, siapapun yang membutuhkan referensi dari karya tulis ini, silahkan pergunakan sebaik-baiknya, silahkan ambil yang anda butuhkan, jika ada perbedaan kondisi di masa mendatang penulis harap dikemudian hari, peneliti selanjutnya bisa menyempurnakan apa saja yang masih menjadi kekurangan di dalam karya tulis ini.

ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan studi kebijakan yang membahas tentang bagaimana upaya Pemerintah Kota Semarang dalam melaksanakan reformasi birokrasi sebagai salah satu bentuk realisasi dari Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Pebaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumen. Hal yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah sejauh mana proses reformasi birokrasi yang Pemerintah Kota Semarang jalankan di BPPT Kota Semarang, dan juga apa strategi yang digunakan dalam melaksanakan reformasi birokrasi tersebut.

Berdasarkan penelitian ini, diperoleh hasil penelitian dan pembahasan yang menunjukkan bahwa upaya reformasi birokrasi yang berjalan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang masih terdapat beberapa hambatan. Strategi yang digunakan BPPT Kota Semarang yakni Incremental Strategy yakni strategi yang dilaksanakan secara bertahap. Dalam pelaksanaannya masih mendapati berbagai macam hambatan, berbagai faktor hambatan utama tersebut yaitu, koordinasi Tim Teknis BPPT Kota Semarang masih belum berada di BPPT Kota Semarang sendiri melainkan berada di dinas-dinas lain.

Proses reformasi birokrasi tentu masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. BPPT Kota Semarang diharapkan bisa menyelesaikan masalah-masalah yang menjadi sebab belum terciptanya pemerintahan yang efektif dan efisien.

Kata Kunci : Reformasi, Birokrasi, Strategi

ABSTRACT

This research is a policy studies that discuss about how Semarang City Government effort to implement the bureautratic reform as one of the realization of Presidential Instruction Number 1 Year 1995 with reference to The Restoration Improving the Quality of Government Agency Services to the People. The research uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques through in-depth interviews dan documents. The main focus of this research is the extent of the bureaucratic reforms is running at Governmental Licensing Agency (GLA) of Semarang City, and what is the reform strategy that used in realizing the reform itself.

Based on this research, the result that obtained is shows that bureaucratic reform effort which running at Governmental licensing agency is still facing some obstacles. Besides, the strategy that used is incremental strategy, that is strategy which held gradually. In implementation, The government is still found some obstacles, which is the technical team Semarang City GLA is still not exist at the bureau itself, but in other governmental bureau.

The bureaucratic reform process is still remote from what to expect by the people, Semarang City GLA expected to solved the problems that caused the effectiveness and efficiencyness of bureaucratic is not yet reached.

Keywords : Reform, Bureaucratic, Strategy

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Pemilik langit dan bumi serta seluruh isinya, Allah SWT semoga kita semua mendapatkan berkah dan maghfirah dalam menjalankan kehidupan kita sehari-hari hingga hari akhir. Dengan izin-Nya pula penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang, Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang”**. Skripsi ini penulis susun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, binaan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari berbagai macam pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Diponegoro, Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum atas kesempatannya menjadi salah satu bagian dari almamater Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Kushandajani, M.S. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP atas ilmu dan bimbingannya.
4. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, M.Si selaku dosen wali atas bimbingannya.

5. Drs. Ahmad Taufiq, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan yang berharga dari awal hingga akhir penyusunan skripsi
6. Drs. Priyatno Harsasto, M.A selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Dra. Nunik Retno H., S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji yang ikut serta menyempurnakan skripsi ini.
8. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
9. Segenap staff pegawai administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Jurusan Ilmu Pemerintahan, atas segala bantuan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
10. Kedua Orang Tua, Ir. Andeg Bagaswanto, dr. Jenny Prihijangani dan Irfan Nurulhuda, Keluarga besarku tercinta.
11. Kepada seluruh staff Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang, atas bantuan, kedesaiaannya memberikan kesempatan untuk penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menghaturkan banyak maaf serta kritik dan saran yang membangun, demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat baik untuk penulis sendiri dan juga kepada masyarakat secara luas.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Abstraksi.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	8
1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
1.5.2 Strategi Reformasi Birokrasi.....	13
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	16
1.6.1 Kualitas Pelayanan.....	16
1.6.2 Strategi Reformasi Birokrasi.....	17
1.7 Metode Penelitian.....	18
1.7.1 Desain Penelitian.....	18
1.7.2 Peran Peneliti.....	19
1.7.3 Batasan Penelitian.....	19
1.7.4 Pertimbangan-Pertimbangan Etis Penelitian.....	21
1.7.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	22
1.7.6 Metode Pengumpulan Data.....	23
1.7.7 Prosedur Perekaman Data.....	24
1.7.8 Analisis dan Interpretasi Data.....	26

1.7.9 Teknik Validasi Data.....	29
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Profil Kota Semarang.....	31
2.1.1 Keadaan Topografi.....	32
2.1.2 Luas Penggunaan Lahan.....	33
2.1.3 Keadaan Demografi.....	35
2.2 Pemerintahan.....	37
2.2.1 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.....	38
2.2.1.1 Sejarah BPPT Kota Semarang.....	40
2.2.1.2 Dasar Hukum BPPT Kota Semarang.....	40
2.2.1.3 Visi dan Misi BPPT Kota Semarang.....	43
2.2.1.4 Pelimpahan Kewenangan BPPT Kota Semarang.....	44
2.2.1.5 Maksud dan Tujuan.....	45
2.2.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi.....	46
2.2.1.7 Kedudukan.....	47
2.2.1.8 Kepegawaian.....	50
2.2.1.9 Pembidangan Perizinan pada BPPT Kota Semarang.....	54
BAB III HASIL PENELITIAN	
3.1 Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang.....	57
3.1.1 Penerapan Upaya Reformasi Birokrasi Kota Semarang sesuai dengan INPRES No. 1 Tahun 1995.....	59
3.1.2 Komunikasi Antar Internal Lembaga Pemerintah Kota Semarang.....	64
3.1.3 Instrumen Reformasi BPPT Kota Semarang.....	65
3.1.4 Kemampuan BPPT Kota Semarang dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.....	67
3.1.5 Mobilisasi Masyarakat Kota Semarang dalam Menerima Perubahan Khususnya Reformasi Birokrasi.....	68
3.1.6 Strategi Reformasi Birokrasi BPPT Kota Semarang.....	70
3.1.7 Prestasi BPPT Pemerintah Kota Semarang Hingga Tahun 2015	71
3.2 Tanggapan Masyarakat terhadap Reformasi Birokrasi Kota Semarang..	73
3.2.1 Tanggapan Media Massa Terkait Reformasi	

Birokrasi Pemerintah Kota Semarang.....	74
3.2.2 Tanggapan Lembaga Swadaya Masyarakat Terhadap Reformasi Birokrasi yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang.....	93
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	110
4.2 Rekomendasi.....	114
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Key Informan.....	20
Tabel 2.1 Batas Wilayah Kota Semarang.....	31
Tabel 2.2 Penggunaan Lahan Wilayah Kota Semarang.....	34
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kota Semarang.....	35
Tabel 2.4 Komposisi Penduduk Kota Semarang Berdasarkan Mata Pencaharian.....	36
Tabel 2.5 Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kepegawaian.....	51
Tabel 2.6 Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Pangkat/Golongan.....	51
Tabel 2.7 Jumlah Tenaga Kerja CPNS Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	52
Tabel 2.8 Jumlah Tenaga PNS dan CPNS Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 2.9 Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 2.10 Jumlah Tenaga Kerja PNS Berdasarkan Eselon.....	53
Tabel 3.1 Capaian Pemerintah Kota Semarang dalam Hal Pelayanan Publik..	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pelimpahan Kewenangan BPPT Kota Semarang.....	45
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi BPPT Kota Semarang.....	50