

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG STRATEGI UPTSA KOTA
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN ADMINSTRASI PERIZINAN
SURABAYA SINGLE WINDOW**

SKRIPSI



OLEH:

MAHESTI CHAIRUNNISA

NIM. 071111016

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Genap 2014/2015

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh indivisu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Juni 2015



MAHESTI CHAIRUNNISA

NIM. 071111016

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG STRATEGI UPTSA KOTA SURABAYA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PERIZINAN SURABAYA SINGLE WINDOW**

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga



Disusun Oleh:

MAHESTI CHAIRUNNISA

NIM. 071111016

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Genap 2014/2015

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sudi Deskriptif tentang Strategi UPTSA Kota Surabaya dalam Meningkatkan
Kualitas Layanan Administrasi Perizinan *Surabaya Single Window*

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 18 Juni 2015

Dosen Pembimbing



Drs. Eko Supeno, M. Si

NIP. 196504031989111001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIAN PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

**Studi Deskriptif tentang Strategi UPTSA Kota Surabaya dalam
Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Perizinan *Surabaya Single
Window***

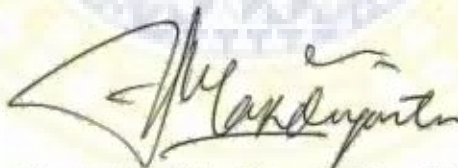
Telah diujikan dan disahkan dihadapan penguji

Program Studi: Administrasi Negara
Departemen: Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Hari/Tanggal: Kamis, 25 Juni 2015
Pukul : 12.00
Ruang : 207

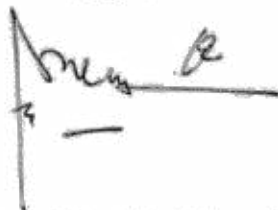
Tim Penguji

Ketua,



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA
NIP. 196110311988101001

Penguji I



Dr. Roestoto Hartojo Putro, SU
NIP.195305061979031003

Penguji II



Dr. Eko Supeno, M.Si
NIP. 196504031989111001

HALAMAN PERSEMBAHAN



HALAMAN MOTTO

*“You Can't Get Much Done In Life If You Only
Work On The Days When You Feel Good.”*

- Jerry West -

*“Live As If You Were To Die Tommorrow And
Learn As If You Were To Live Forever.”*

- Mahatma Gandhi -

UCAPAN TERIMA KASIH

- ❖ **Allah Swt.** Alhamdulillah, berkat Rahmat, Hidayah dan KebesaranMu, skripsi ini bisa terselesaikan tepat waktu.
- ❖ **Keluarga**
 - **Mama** “*my lifetime teacher*” yang selalu memberikan *support* dan nasihat-nasihatnya. Terima kasih Ma karena selalu mendukung dan tidak henti dalam memberikan doa dalam penyelesaian skripsi Hesti.
 - **Uwa, Tante Iva, Tante Novi dan Tante Ririn** yang selalu memberikan semangat dan doa dari Jakarta. Terimakasih untuk semua kebaikannya.
- ❖ **Para Dosen AN Fisip Unair**
 - **Pak Eko** yang merupakan dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih Pak telah mau membimbing, memberikan banyak nasihat, masukan dan ilmu baik dalam penyelesaian skripsi ini maupun selama empat tahun saya menjadi mahasiswa di AN. Terima kasih juga karena Bapak telah sabar dan selalu memaklumi saya.
 - **Pak Antun dan Pak Roestoto** yang merupakan dosen penguji skripsi saya. Terima kasih atas masukan dan ilmunya selama ini Pak.
 - **Pak Falih, Pak Naryo, Pak Gitadi, Pak Jusuf, Pak Bintoro, Bu Erna, Bu Wahyuni, Pak Philipus dan Pak Nanang** yang merupakan dosen-dosen yang berperan penting dalam proses belajar selama empat tahun di Administrasi Negara UNAIR. Terima kasih karena sudah berbagi wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang menjadi sebuah pelajaran.

- ❖ **Para pegawai di UPTSA Kota Surabaya dan DCKTR Kota Surabaya**
 - **Mbak Devi** yang merupakan salah satu staf di UPTSA. Terima kasih Mbak karena sudah membantu memberikan data-data yang diperlukan selama penelitian di lapangan dan menghubungkan dengan informan di UPTSA.
 - **Ibu Herda dan Ibu Yani** selaku informan yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara singkat yang penuh makna ini. Karena berkat kesidaannya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- ❖ **Angels Says ☺ (Agnes, Dhina, Desi, Winda, Narindhi, Hesti, Marsha)**

Terima kasih selalu menjadi teman-teman yang baik yang bikin betah di Surabaya. Terimakasih uda mau nebengin kemana-mana, jadi temen cerita dan jalan-jalan. Maaf yaa kalo aku sering ngeropotin kalian. Semoga kita semua bisa menjadi orang yang sukses dan tercapai segala impiannya. See you on top!
- ❖ **Teman-Teman AN'11** yang menjadi bagian dari perjalanan saya selama empat tahun ini. Semoga kita semua dapat menjadi orang yang sukses dan bisa membanggakan almamater kita!
- ❖ **Teman-Teman KKN-BBM 50 Gamping Rowo** terima kasih buat pengalaman KKN yang tidak terlupakan dan selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ **Niken, Ayu, Bretty, Tania, Puti, Amel dan Aldi** terima kasih karena selalu siap buat jadi temen cerita atau curhat segala macam hal. Walaupun kalian ada di Jakarta tetapi selalu setia menyemangati dan selalu ada buat aku.