

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERDASARKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administasi Negara



Oleh:

REVI DWI SEPTIKASARI
NBI 1111900074

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERDASARKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administasi Negara



Oleh:

**REVI DWI SEPTIKASARI
NBI 1111900074**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan

Pertama, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga dapat menyelesaikan perkuliahan serta menyelesaikan skripsi.

Kedua, untuk orang tua saya Bapak Bambang Suharyana dan Ibu Sri Rahayu yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayang yang tak ternilai serta kakak saya Alfan Bayu Wisudawan yang tidak lupa selalu mendoakan saya dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

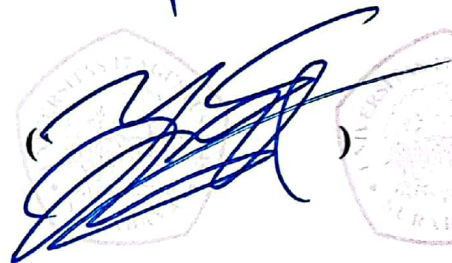
Diketahui di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2023

Dewan Penguji:

1. **Dr. Joko Widodo, M.Si**



2. **Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**



3. **Dida Rahmadanik S.AP., M.AP**



Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Ayun Maduwiharti, MP

NPP. 20120870103

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Revi Dwi Septikasari


NBI : 1111900074

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Surabaya, Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120870103



Dr. Joko Widodo, M.Si

NPP. 20110930306

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Revi Dwi Septikasari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Magetan, 08 September 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Jeruk V Ds. Wage, Kec. Taman, Kab. Sidoarjo
4. Nomor Telepon : 088803377621
5. Email : revidwiseptikasari@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : a) MI Roudlotul Banat Sepanjang (2007-2013)
b) SMP Unggulan Amanatul Ummah Surabaya (2013-2016)
c) SMA Unggulan Amanatul Ummah Surabaya (2016-2019)
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : Praja Observer, Volume 03 No 05 (2023)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Revi Dwi Septikasari

NBI : 1111900074

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 15 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



(Revi Dwi Septikasari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revi Dwi Septikasari
NBI/ NPM : 1111900074
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ ~~Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 01 Juli 2023

Yang Menyatakan

(Revi Dwi Septikasari)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Revi Dwi Septikasari, 2023, **Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur** Dr. Joko Widodo, M.S

Analisis kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. salah satu masalah di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten sidoarjo yaitu masih adanya pengaduan masyarakat yang belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Dengan pengolahan data yang menggunakan rumus dari Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo berkategori A yaitu sangat baik mutu pelayanan sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan perizinan merasa dimudahkan dengan pelayanan yang ada. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya 9 indikator yang diteliti menunjukkan bahwa nilai interval indeks kepuasan masyarakat semua di atas 3,00 berkategori A sangat baik. Mengenai faktor pendukung kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo persyaratan yang mudah dimengerti dan biaya yang diberikan pada saat pengurusan perizinan gratis kecuali pengurusan izin mendirikan bangunan. Selain itu yang menjadi faktor penghambat adalah waktu penyelesaian pelayanan yang membutuhkan cukup lama bahkan berbeda dengan waktu yang telah ditetapkan serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang tidak cepat tanggap terhadap pengaduan yang diberikan oleh masyarakat

KATA KUNCI : PELAYANAN, KUALITAS, SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SUMMARY

Revi Dwi Septikasari, 2023, **Analysis The Quality Of Licensing Service Based On Community Satisfaction Surveys At The Investment Service And One Stop Service In Sidoarjo Regency East Java Province** Dr. Joko Widodo, M.S

Analysis of the quality of public services is an effort to improve service quality and innovation at each government agency on a regular basis according to the needs and expectations of the community. one of the problems in the Sidoarjo district one-stop investment and integrated services service is that there are still complaints from the public who are not satisfied with the quality of services provided. Improving the quality of public services is carried out to build public trust in public service providers in the context of improving people's welfare by making public complaints a means to improve public services. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of licensing services at the investment service and integrated one-stop service in Sidoarjo Regency. This research uses quantitative methods through questionnaires, observation, and documentation. By processing data using the formula from Kepmenpan Number 25 of 2004.

The results of this study indicate that the quality of licensing services at the investment service and one-stop integrated services in Sidoarjo Regency is in category A, namely very good quality of service so that people who carry out licensing services feel facilitated by existing services. This can be proven by the presence of 9 indicators studied showing that the community satisfaction index interval values above 3.00 are all in very good category A. Regarding the supporting factors for the quality of licensing services at the investment service and one-stop integrated services in Sidoarjo Regency, the requirements are easy to understand and the fees provided when obtaining permits are free, except for arranging building permits. In addition, the inhibiting factor is the time to complete the service which requires quite a long time, even different from the predetermined time, and the handling of complaints, suggestions and input that is not responsive to complaints provided by the public.

KETWORD : SERVICE, QUALITY, COMMUNITY SATISFACTION SURVEY, COMMUNITY SATISFACTION INDEX

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Penyusunan skripsi ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”. Adapun penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Beberapa pihak yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspanigtyas, S.AP., M. AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945
4. Bapak Dr. Joko Widodo, M.S selaku dosen pembimbing I saya yang selalu dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan selama masa penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku dosen pembimbing II saya yang selalu dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan selama masa penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya Bapak Bambang Suharyana dan Ibu Sri Rahayu yang telah membesarkan, mendidik, serta tidak pernah lelah memberikan dukungan dan terima kasih telah mengajarkan kebaikan serta kesabaran dalam hidup. Tidak lupa selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi serta jasa-jasa yang tidak akan dapat saya ganti.
7. Kakak saya Alfian Bayu Wisudawan yang selalu mendoakan dan perhatian.

8. Sahabat saya Mashita Lutfiara Nesyah yang telah memberikan waktu, dukungan, dan menjadi tempat untuk berbagi keluh kesah serta selalu membantu saya dalam keadaan apapun dan selalu memberikan semangat serta menemani dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya Yunira, Cindy, Alwan, Liza, Elvira, Bella, Fhany terima kasih telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kemudian kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Berkat doa, tenaga, waktu, serta motivasi yang telah diberikan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga laporan tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 15 Juni 2023

(Revi Dwi Septikasari)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | v |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vii |
| RINGKASAN | viii |
| SUMMARY | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Organisasi Publik | 14 |
| 2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik | 14 |
| 2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.4 Indikator Pelayanan Publik | 17 |
| 2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik | 17 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.2.6 | Indikator Kualitas Pelayanan Publik | 18 |
| 2.2.7 | Indeks Kepuasan Masyarakat | 19 |
| 2.2.8 | Survei Kepuasan Masyarakat | 20 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 23 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 23 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian | 23 |
| 3.3 | Hipotesis | 23 |
| 3.4 | Variabel Penelitian dan Pengukuran..... | 24 |
| 3.5 | Tipe dan Sumber Data | 24 |
| 3.5.1 | Data Primer..... | 24 |
| 3.5.2 | Data Sekunder..... | 24 |
| 3.6 | Populasi dan Sampel..... | 25 |
| 3.6.1 | Populasi | 25 |
| 3.6.2 | Sampel..... | 26 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 27 |
| 3.9 | Teknik Pengolahan Data | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 31 |
| 4.1 | Deskripsi Objek Penelitian..... | 31 |
| 4.1.1 | Profil Wilayah Kabupaten Sidoarjo | 31 |
| 4.1.2 | Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo | 32 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo | 33 |
| 4.1.4 | Sumber Daya Manusia | 38 |
| 4.2 | Hasil Penelitian dan Pembahasan | 39 |
| 4.2.1. | Uji Validitas..... | 39 |
| 4.2.2. | Uji Reliabilitas | 39 |
| 4.2.3. | Deskripsi Karakteristik Responden Responden..... | 40 |

| | | |
|----------------------|--|----|
| 4.2.4. | Hasil Penelitian Kepuasan Masyarakat | 43 |
| 4.2.5. | Pembahasan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat | 53 |
| 4.2.6. | Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo 57 | |
| BAB V PENUTUP | | 59 |
| 5.1 | Kesimpulan | 59 |
| 5.2 | Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 61 |
| LAMPIRAN | | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pengaduan | 3 |
| Tabel 3. 1 Skala likert..... | 24 |
| Tabel 3. 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan | 29 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Desa Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo..... | 31 |
| Tabel 4. 2 Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo..... | 38 |
| Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo | 38 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas | 39 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas | 40 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 40 |
| Tabel 4. 7 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan..... | 41 |
| Tabel 4. 8 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan | 42 |
| Tabel 4. 9 Nilai Per Unsur Pelayanan | 43 |
| Tabel 4. 10 Nilai Rata-Rata Tertimbang | 44 |
| Tabel 4. 11 Unsur Persyaratan..... | 45 |
| Tabel 4. 12 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 46 |
| Tabel 4. 13 Unsur Waktu Pelayanan..... | 46 |
| Tabel 4. 14 Unsur Biaya atau Tarif..... | 47 |
| Tabel 4. 15 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... | 48 |
| Tabel 4. 16 Unsur Kompetensi Pelaksana | 49 |
| Tabel 4. 17 Unsur Perilaku Pelaksana..... | 50 |
| Tabel 4. 18 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 51 |
| Tabel 4. 19 Unsur Sarana dan Prasarana..... | 51 |
| Tabel 4. 20 Nilai Interval, Konversi, dan Bobot Pelayanan | 52 |
| Tabel 4. 21 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman RI Tahun 2020..... | 2 |
| Gambar 3. 1 Jumlah pengunjung DPMPTSP bulan Mei 2023 | 25 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo..... | 34 |
| Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 42 |
| Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 43 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 65 |
| Lampiran 2 Hasil Responden Google Form | 73 |
| Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 29 | 77 |
| Lampiran 4 Surat Izin Penelitian | 80 |
| Lampiran 5 Surat Bakesbangpol | 81 |
| Lampiran 6 Surat Uji Turnitin | 82 |
| Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi | 83 |
| Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi | 85 |
| Lampiran 9 Surat LOA | 88 |
| Lampiran 10 Artikel Ilmiah | 89 |
| Lampiran 11 Hasil Turnitin | 101 |