

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMPSTP KABUP...

#### LAMPIRAN

##### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMPSTP KABUPATEN SIDOARJO

Dalam rangka penyelesaian skripsi, saya melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur".  
Terima kasih

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Nama

\_\_\_\_\_

2. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Laki-Laki

Perempuan

## KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMP TSP KABUPATEN...

## 3. Pendidikan \*

*Tandai satu oval saja.*

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma I
- Diploma II
- Diploma III
- Strata-1/S1
- Strata-2/S2
- Strata-3/S3

## 4. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Wiraswasta
- PNS/TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Pegawai BUMN/D
- Peneliti/Dosen
- Lainnya

## PERNYATAAN

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

## KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMP TSP KABUPATEN...

5. 1. Persyaratan pelayanan yang diberikan mudah diketahui \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

6. 2. Prosedur yang diberikan mudah dipahami \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

## KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMTSP KABUP...

## 7. 3. Penyelesaian pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

## 8. 4. Biaya yang diberikan wajar \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

## KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMP TSP KABUPATEN...

9. 5. Produk pelayanan yang anda terima sesuai dengan standar pelayanan \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

## KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMP TSP KABUPATEN...

10. 6. Pegawai pelayanan sigap, cekatan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

## KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMP TSP KABUPATEN...

11. 7. Perilaku pegawai saat memberikan pelayanan sopan serta ramah \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

12. 8. Penanganan pengaduan memberikan respon yang cepat kepada masyarakat \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SAAT PELAYANAN PERIZINAN PADA DPMP TSP KABUPATEN...

13. 9. Sarana dan prasarana pelayanan nyaman, bersih, rapi, dan aman \*

*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

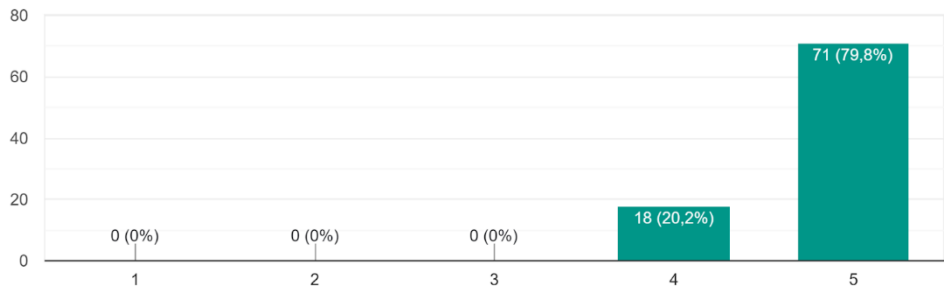
Google Formulir



## Lampiran 2 Hasil Responden Google Form

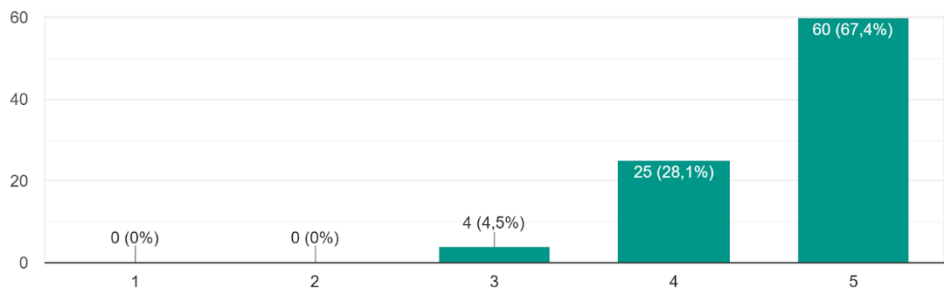
### 1. Persyaratan pelayanan yang diberikan mudah diketahui

89 jawaban



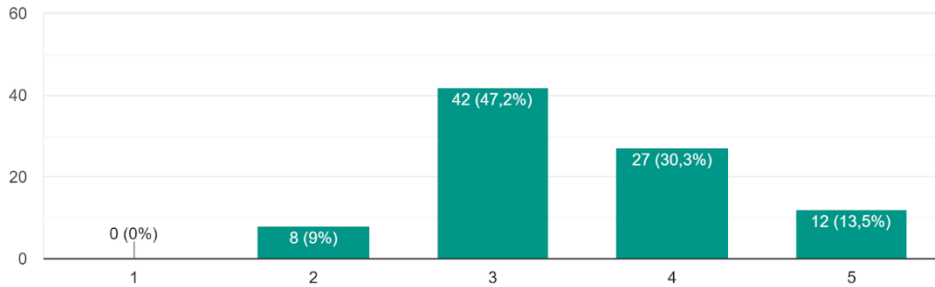
### 2. Prosedur yang diberikan mudah dipahami

89 jawaban



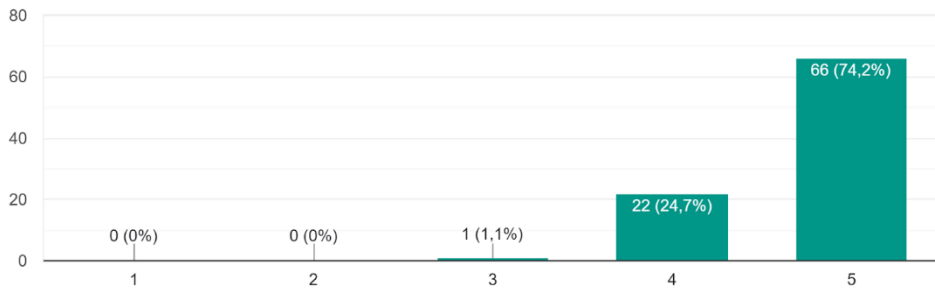
### 3. Penyelesaian pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan

89 jawaban



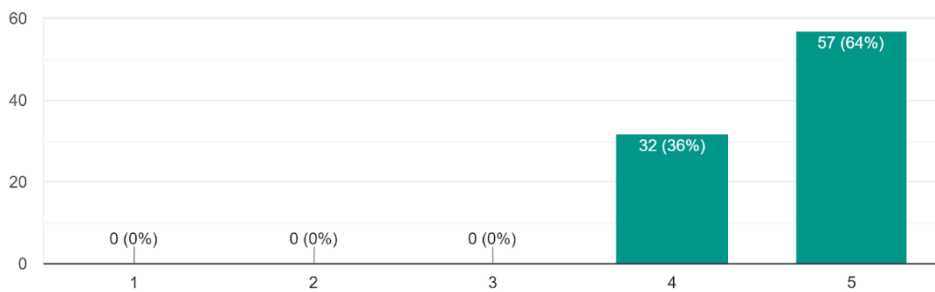
### 4. Biaya yang diberikan wajar

89 jawaban



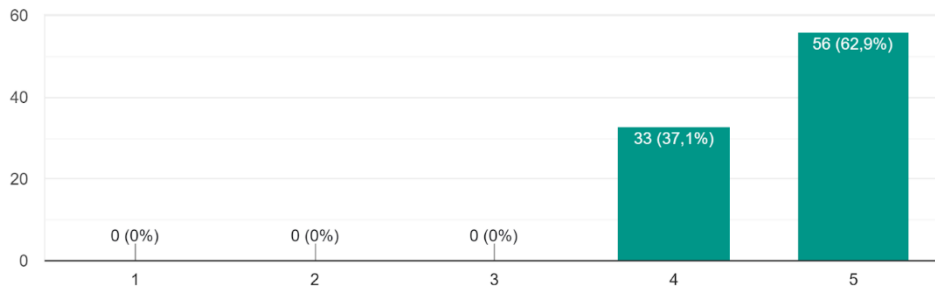
### 5. Produk pelayanan yang anda terima sesuai dengan standar pelayanan

89 jawaban

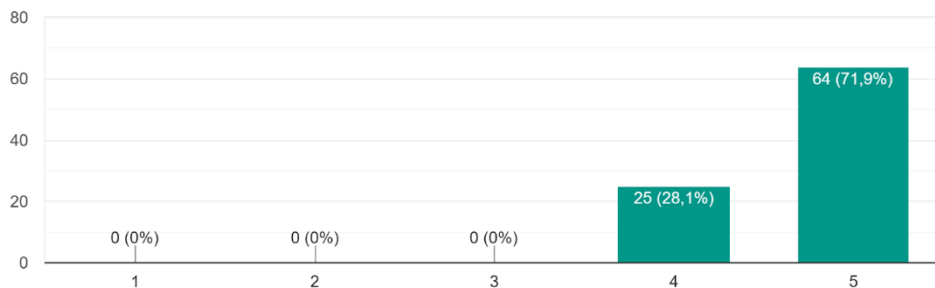


**6. Pegawai pelayanan sigap, cekatan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan**

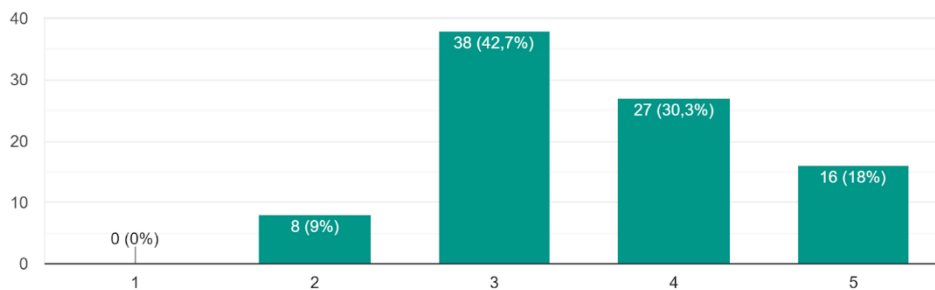
89 jawaban

**7. Perilaku pegawai saat memberikan pelayanan sopan serta ramah**

89 jawaban

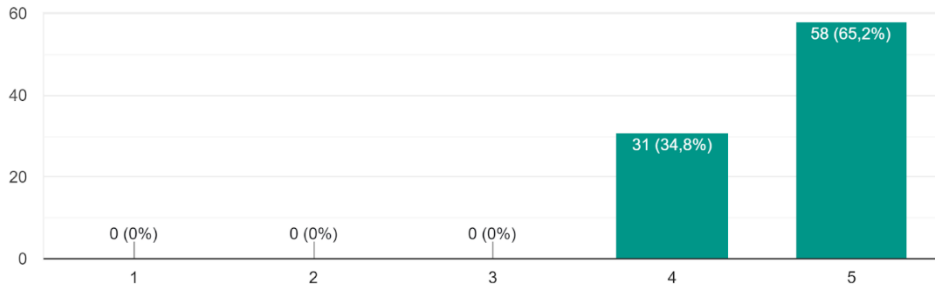
**8. Penanganan pengaduan memberikan respon yang cepat kepada masyarakat**

89 jawaban



### 9. Sarana dan prasarana pelayanan nyaman, bersih, rapi, dan aman

89 jawaban



### Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 29

#### Statistics

		jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
N	Valid	89	89	89
	Missing	0	0	0

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	56	62.9	62.9	62.9
	perempuan	33	37.0	37.1	100.0
	Total	89	99.9	100.0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	2	2.2	2.2	2.2
	D2	1	1.1	1.1	3.4
	D3	27	30.0	30.3	33.7
	S1	59	65.6	66.3	100.0
	Total	89	98.9	100.0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	59	65.6	66.3	66.3
	Pegawai Swasta	30	33.3	33.7	100.0
	Total	89	98.9	100.0	

### Correlations

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
U1	Pearson	1	.606**	.124	.307**	.381**	.308**	.245*	.073	.336**	.474**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)		<.001	.248	.003	<.001	.003	.020	.496	.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U2	Pearson	.606**	1	.306**	.257*	.500**	.481**	.384**	.244*	.394**	.639**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	<.001		.004	.015	<.001	<.001	<.001	.021	<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U3	Pearson	.124	.306**	1	.189	.349**	.499**	.391**	.749**	.310**	.726**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.248	.004		.076	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U4	Pearson	.307**	.257*	.189	1	.518**	.402**	.441**	.237*	.284**	.538**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.003	.015	.076		<.001	<.001	<.001	.025	.007	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U5	Pearson	.381**	.500**	.349**	.518**	1	.734**	.626**	.379**	.632**	.778**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U6	Pearson	.308**	.481**	.499**	.402**	.734**	1	.762**	.418**	.611**	.812**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U7	Pearson	.245*	.384**	.391**	.441**	.626**	.762**	1	.461**	.645**	.766**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.020	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U8	Pearson	.073	.244*	.749**	.237*	.379**	.418**	.461**	1	.367**	.730**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.496	.021	<.001	.025	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001

	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
U9	Pearson	.336**	.394**	.310**	.284**	.632**	.611**	.645**	.367**	1	.697**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	.003	.007	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson	.474**	.639**	.726**	.538**	.778**	.812**	.766**	.730**	.697**	1
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded <sup>a</sup>		0
	Total	89	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.842	9

## Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 28 Maret 2023

Nomor : 1090/K/FISIP/III/2023  
 Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal  
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
 Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo  
 Jl. Pahlawan No. 141, Jetis, Lemahpurto, Kecamatan Sidoarjo,  
 Kabupaten Sidoarjo

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

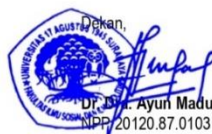
No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Revi Dwi Septikasari (1111900074)	Jl. Jeruk V No. 57, Ds. Wage, Kabupaten Sidoarjo	088803377621

Guna melakukan pengambilan data di:

**"Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo"**

Dengan Judul Skripsi: **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,  
  
 Dr. S. Ayu Maduwinarti, M.P.  
 NIP. 20120.87.0103



## Lampiran 5 Surat Bakesbangpol



### PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954  
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com  
Website : bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Nomor : 070/907/438.6.5/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. REVI DWI SEPTIKASARI

Sidoarjo, 03 April 2023  
Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.  
di  
**SIDOARJO**

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur Nomor : 070/3175/209/2023 tanggal 30 Maret 2023 Perihal **Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : REVI DWI SEPTIKASARI  
Tempat/Tgl Lahir : Magetan, 08 September 2001  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Alamat : Jl. Jeruk V RT 06, RW 07, Desa Wage, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo  
Instansi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA / FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
NIM : 1111900074 NIK : 3515134809010005  
Judul : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR**  
Pembimbing : Dr. Djoko Widodo, M.S  
Peserta : -  
Bidang : Sosial  
Tujuan : Mencari Data, Wawancara, Penelitian  
Waktu : 10 April 2023 s/d 31 Mei 2023  
Telephone/Hp : 088803377621 E-mail : revidwiseptikasari@gmail.com

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan menaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.

Demikian untuk menjadikan Maklum.

Tembusan :

1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;
2. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Sdr. Yang bersangkutan.

#### KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SIDOARJO



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. MUSTAIN, M. Pd.I  
NIP.196503111991031006

**Dr. MUSTAIN, M.Pd.I**  
Pembina Utama Muda  
NIP.196503111991031006



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangani secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akta hukum yang sah.

## Lampiran 6 Surat Uji Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 209/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Revi Dwi Septikasari  
NBI : 1111900074


Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Mei 2023  
Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama** : Revi Dwi Septikasari  
**NBI** : 1111900074  
**Program Studi** : Administrasi Negara  
**Dosen Pembimbing I** : Dr. Joko Widodo, MS  
**Dosen Pembimbing II** : Drs. Radjikan, M.Si  
**Judul Skripsi** : Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	13/2 <sup>23</sup> /2	Perbaikan sesuai arahan.		
2.	22/2 <sup>23</sup> /2	Fokus ke kualitas pelayanan dan kepuasan Masyarakat		
3.	27/2 <sup>23</sup> /2	Perb I. Ace Perb II. Perbaik sesuai arahan		
4.	8/3 <sup>23</sup> /3	Ace. Tanya layanan		
5.	9/3 <sup>23</sup> /3	Buat pedoman wawancara		
6.	21/3 <sup>23</sup> /3	Pedoman wawancara - ace. - Terjemah ke lap. untuk bab III & IV		
7.	4/5 <sup>23</sup> /5	Perbaiki penyajian data		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : faip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8	17/5/23	Pmb I - V Acc (kengkap & saran - & prosedur)		
9	23/5/23	Acc.		
10	30/5/23	Pmb I - V - Acc (Siap ujian)		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 30/5/23

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

## Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Revi Dwi Septikasari

NIM : 1111900074

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Tambahkan data IKM.  
sebagai basis refleksi pelayanan  
dikatakan berkualitas.
- Kesimpulan dan saran diperbaiki
- Saran penguji lain ditindak lanjut

Surabaya, 26-6-2023.

Persewaan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(Joko Widodo) (Joko Widodo)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Revi Dwi Septikasari

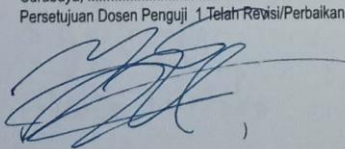
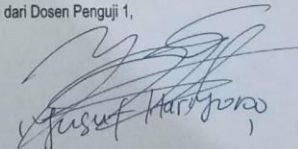
NIM : 1111900074

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Diagram flow → Gunakan word online
2. Data Sekunder masih sangat kurang
3. Pembahasan Tidak Jelas arahnya
4. Apakah Pemanfaatan survei kepuasan tidak ada

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

 , 

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Revi Dwi Septikasari

NIM : 1111900074

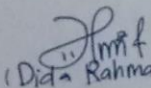
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Siapa yang anda teliti ?
- Permasalahannya apa ?
- Pembahasan belum ada analisis
- Coba pahami lagi penelitian ini mau kuantitatif atau kualitatif ?

Surabaya, 26 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
(Dida Rahmadani, M. AP

  
(Dida Rahmadani, M. AP

## Lampiran 9 Surat LOA



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA  
DEPARTEMEN PENERBITAN



**PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK**

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: [prajajurnal@gmail.com](mailto:prajajurnal@gmail.com)

**PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik**

**1/09/2023/#1012**

**L.o.A**

**23/05/2023**

Kepada

**REVI DWI SEPTIKASARI**

[revidwiseptikasari@gmail.com](mailto:revidwiseptikasari@gmail.com);

**JOKO WIDODO**

[jokowid@untag-sby.ac.id](mailto:jokowid@untag-sby.ac.id);

**RADJIKAN**

[radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id);

Di

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

**INDONESIA**

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

**Kusnan**

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>





**Lampiran 10 Artikel Ilmiah****ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SIDOARJO****Revi Dwi Septikasari**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[revidwiseptikasari@gmail.com](mailto:revidwiseptikasari@gmail.com)

**Joko Widodo**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[jokowid@untag-sby.ac.id](mailto:jokowid@untag-sby.ac.id)

**Radjikan**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

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

### **ABSTRACT**

*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.*

*Keyword: service, licensing, quality, community satisfaction survey, community satisfaction index*

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu indikator perkembangan dan keberhasilan instansi pemerintahan adalah dengan terwujudnya pelayanan yang berorientasi publik, artinya pelayanan hendaknya berpihak pada kepentingan masyarakat sehingga birokrasi yang terkesan rumit dan berbelit-belit tidak lagi menjadi citra pemerintah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar dapat disampaikan dengan cepat dan tepat, organisasi publik dalam memberikan pelayanan harus efektif serta mampu mengikuti perkembangan zaman. Semua orang membutuhkan pelayanan, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan masyarakat sangat berkaitan. Menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai “kumpulan aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat” (Han & goleman, daniel boyatzis, Richard Mckee, 2019). Jika pelayanan yang diberikan berfokus pada kebutuhan masyarakat maka pelayanan publik tersebut dapat dikatakan baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan adalah “suatu tindakan atau rangkaian perbuatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap negara dan masyarakat dalam hal penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan” (Tahun, 2009). Menurut undang-undang pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atas masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi, proses pelayanan, dan kecepatan proses semuanya dituntut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu ciri negara maju yang dituntut oleh masyarakat di era globalisasi saat ini. Dengan adanya peningkatan pelayanan publik saat ini dapat menjadi harapan seluruh masyarakat. Kinerja pegawai masih buruk dalam memberikan pelayanan publik di berbagai sektor pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaduan masyarakat tentang prosedur yang berbelit-belit, kurangnya transparansi dan informasi, fasilitas yang tidak memadai, lingkungan yang kurang nyaman dan aman, serta pengaduan yang disampaikan melalui surat pembaca dan media pengaduan lainnya. Ada beberapa permasalahan dengan pelayanan publik, salah satunya adalah permasalahan perizinan khususnya dalam kasus maladministrasi yang terjadi di banyak kota dan kabupaten di Indonesia. Pelayanan terpadu satu pintu menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 adalah “kegiatan perizinan dan nonperizinan yang proses pengolahannya menggabungkan berbagai jenis pelayanan untuk memberikan pelayanan secara terpadu melalui satu prosedur yang terpadu”. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik secara transparan terkait dengan waktu, tarif, persyaratan, dan proses yang harus diikuti. Berdasarkan berita media *online*, ombudsman yang berada di Jawa Timur mengaku pengaduan pelayanan publik masih tinggi. Pada tahun 2019 pengaduan dengan lokasi terlapor paling banyak berada di Kota Surabaya yaitu 90 laporan, Kabupaten Sidoarjo sebanyak 15 laporan, dan Kota Malang sebanyak 12 laporan. Berdasarkan berita tersebut dapat diketahui bahwa daerah Kabupaten yang memiliki jumlah pengaduan terbanyak adalah Kabupaten Sidoarjo. Menurut data pada *website* DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah pertama di Indonesia yang memelopori inovasi pelayanan prima sebagai pembentukan dinas perizinan dan penanaman modal yang pertama di Indonesia.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **PENGERTIAN ORGANISASI PUBLIK**

Menurut (Stephen P. Robbin), organisasi publik merupakan “kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan”. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian (Aprianti, 2016). Menurut Handoko (2011:167) pengorganisasian merupakan “proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang

dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya” (Hartono, 2018). Mengingat kecukupan organisasi birokrasi yang merencanakan implementasi kebijakan publik, maka struktur organisasi merupakan produk akhir dari pengorganisasian. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Dalam rangka menjaga setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, organisasi publik merupakan salah satu wadah yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sejalan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan korporasi.

### **PENGETIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Wahyuni (2016), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima”.

Menurut Lewis & Hoom dalam (Lubis, 2013) Ukuran kualitas layanan adalah seberapa dekat tingkat layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.. Menurut Triguno menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong secara profesional”. Dapat disimpulkan bahwa tingkat layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan menentukan kualitas layanan publik dalam hal memuaskan pelanggan dengan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Jika suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan berkualitas atau memadai. Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu mengutamakan konsumen karena jika masyarakat tidak puas dengan suatu layanan, hampir dapat dipastikan bahwa layanan tersebut berkualitas rendah atau tidak efisien.

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Meningkatkan kepuasan klien adalah komponen kunci dalam menawarkan layanan yang lebih baik, lebih efektif, dan efisien. Sudah pasti bahwa suatu layanan tidak berfungsi dan efisien jika pelanggan tidak puas dengannya. Sebaliknya, jika konsumen puas, maka pelayanan tersebut efektif dan efisien. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Ruang lingkup yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan  
Persyaratan yang harus dipenuhi pada tingkat teknis dan administrasi untuk mengelola jenis layanan tertentu;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Kebijakan layanan untuk penyedia layanan dan pelanggan, termasuk keluhan;
3. Waktu Pelayanan  
Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh proses layanan setiap jenis layanan;
4. Biaya atau Tarif  
Besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk mengelola dan memperoleh layanan dari penyelenggara;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Hasil dari layanan yang diberikan dan diterima di bawah kondisi yang ditetapkan. Setiap definisi jenis layanan mengarah pada pembuatan produk layanan ini;
6. Kompetensi Pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, kecakapan, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan  
Mekanisme untuk mengatasi masalah dan memantau kemajuan;
9. Sarana dan Prasarana  
Sarana adalah “segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan”. Prasarana adalah “segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek”. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin. Prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggunakan metode kuantitatif. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang

diberikan oleh instansi. Penelitian ini menggunakan indeks kepuasan masyarakat, data yang telah terkumpul dalam bentuk angka akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan analisis indeks kepuasan masyarakat yang selanjutnya akan dijelaskan ke dalam bentuk kalimat.

### **Fokus Penelitian**

Fokus sangat penting dalam penelitian kualitatif karena berfungsi sebagai dasar pengumpulan data yang pada gilirannya membantu mempersempit ruang lingkup penelitian. Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu survei kepuasan masyarakat menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan secara nyata dari objek yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Mall Pelayanan Publik (MPP) Jl. Lingkar Timur No. 888, Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

## **D. PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo**

Pembahasan fokus penelitian ini bertujuan untuk menentukan solusi dari rumusan masalah, khususnya bagaimana kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo terhadap kepuasan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan sembilan ruang lingkup. Sesuai dengan fokus penelitian, maka data penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan pada pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 4,91 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 98,2.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa sudah jelas persyaratan yang harus diketahui oleh masyarakat, karena

persyaratan yang diberikan telah bersifat transparan dapat dilihat pada media online seperti website dan instagram. Namun tidak semua masyarakat dapat menggunakan media online mengakibatkan beberapa masyarakat merasa kebingungan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk pengurusan pelayanan perizinan. Sehingga diharapkan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan sosialisasi tentang persyaratan pengurusan perizinan kepada masyarakat.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan pemberi dan penerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 4,26 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 85,2.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur sudah jelas. Namun perlu dilakukan sosialisasi sama halnya dengan indikator persyaratan, tidak semua masyarakat dapat menggunakan media online. Selain itu dengan adanya sistem pengurusan dengan online sehingga menyebabkan adanya permasalahan pada sistem jaringan. Sehingga diharapkan dapat ditingkatkan lagi untuk sistem online yang digunakan.

## 3. Waktu Pelayanan

Jumlah waktu yang dibutuhkan saat melakukan seluruh prosedur setiap jenis pelayanan dikenal sebagai waktu pelayanan. Pelayanan diberikan sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas menurut Sinambela (2006) (Purnomo Kusumo, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 3,13 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 62,6. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap bahwa waktu penyelesaian yang diberikan kurang sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



#### 4. Biaya atau Tarif

Untuk memperoleh pelayanan dari penyelenggara atau instansi, penerima akan dikenakan biaya atau tarif. Nilai nominal biaya tersebut ditentukan atas dasar kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat. Pemberian biaya sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (MPR, 2003). Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 4,95 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 99. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan biaya yang ditetapkan, karena pengurusan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo tidak dipungut biaya atau gratis kecuali untuk pengurusan izin mendirikan bangunan. Biaya untuk izin mendirikan bangunan juga telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu masyarakat sangat puas dengan biaya karena tidak adanya pungutan liar pada pengurusan perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dalam kondisi yang ditentukan merupakan spesifikasi produk untuk jenis pelayanan tersebut. Produk pelayanan meliputi segala sesuatu yang diberikan atau diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk barang, jasa, dan produk administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 4,69 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 93,8. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat menunjukkan bahwa produk yang diberikan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo telah sesuai dengan apa yang diminta atau dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana harus memiliki kompetensi yang disebut kompetensi pelayanan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Gambaran tentang pengetahuan, analisis, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh setiap pelaksana atau pegawai dalam rangka melaksanakan tugas pemberian pelayanan diberikan dengan penyusunan komponen kompetensi pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 4,56 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 91,2. Berdasarkan hasil

penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai juga cekatan dalam menghadapi permasalahan yang dialami oleh masyarakat pada saat pengurusan.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Mengenai sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus bertindak dengan santun, ramah, dan disiplin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 4,91 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 98,2. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan perilaku pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo pada saat sedang memberikan pelayanan. Masyarakat juga tidak merasakan adanya diskriminasi pada saat pengurusan perizinan serta pegawai yang berperilaku sopan serta ramah kepada masyarakat.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Langkah-langkah untuk mempraktikkan manajemen pengaduan dan tindak lanjutnya dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Masyarakat memberikan umpan balik kepada mekanisme pengaduan berupa kritik dan saran sebagai tanggapan atas permasalahan yang muncul selama pemberian pelayanan. Sangat penting untuk mengolah umpan balik instansi sebagai bahan koreksi dan upaya untuk menyempurnakan kebijakan pelayanan selanjutnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat 3,39 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 67,8. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang puas terhadap penanganan pengaduan, karena waktu yang diberikan untuk melakukan penyelesaian pengaduan cukup lama. Sehingga diharapkan dapat melakukan review terhadap waktu penyelesaian pengaduan.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan kebutuhan untuk penyediaan pelayanan. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks

kepuasan masyarakat 4,86 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 97,2. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan fasilitas yang diberikan, karena dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan kursi roda dan toilet untuk difabel. Selain itu ruang tunggu yang diberikan juga sangat nyaman serta dilengkapi dengan wifi yang telah tersedia.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan masyarakat yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditemukan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Survei kepuasan masyarakat yang telah diperoleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 87,46 yang artinya adalah pelayanan yang diberikan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidoarjo sudah sangat baik.
2. Persyaratan dan perilaku pelaksana mendukung standar pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sidoarjo. Pada unsur perilaku pelaksana mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 94,2 sedangkan unsur persyaratan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat 95,8. Sehingga indikator tersebut mendapat respon yang baik dari masyarakat, karena masyarakat sudah merasa puas terhadap perilaku pegawai pada saat memberikan pelayanan serta informasi persyaratan yang sudah jelas.
3. Faktor yang menjadi penghambat pada kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sidoarjo ini adalah waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 70 sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 71,4. Indikator tersebut menjadi faktor penghambat dikarenakan respon masyarakat yang kurang memuaskan terhadap indikator tersebut. mulai dari waktu pelayanan yang cukup lama serta penanganan pengaduan yang membutuhkan waktu cukup lama untuk mendapatkan respon.

## F. SARAN

Peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut untuk peningkatan standar pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan temuan penelitian yang telah diselesaikan:

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang memiliki usaha tentang persyaratan, waktu pelayanan, dan prosedur sehingga masyarakat dapat memahami bagaimana mekanisme pengurusan perizinan.
2. Melakukan review terhadap standar operasional prosedur dan standar pelayanan dengan mempertimbangkan jangka waktu penyelesaian pelayanan dan kendala yang dihadapi.
3. Melakukan pengecekan data secara berkala sehingga dapat mempercepat respon terkait dengan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Aprianti. (2016). Pengertian Organisasi. *Organisasi*, 84, 487–492.  
[http://repository.unpas.ac.id/9795/5/BAB II.pdf](http://repository.unpas.ac.id/9795/5/BAB%20II.pdf)
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). Teori Pelayanan Prima. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 117–118.
- Han, E. S., & goleman, daniel boyatzis, Richard Mckee, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Pelayanan Publik 1*, 53(9), 1689–1699.
- PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik. (2021). *PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik*. 2012(215).
- Tahun, U. R. N. 25. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. *Www.Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.

## Lampiran 11 Hasil Turnitin

### artikel ilmiah

#### ORIGINALITY REPORT

**15%**

SIMILARITY INDEX

**15%**

INTERNET SOURCES

**6%**

PUBLICATIONS

**6%**

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>aksiologi.org</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to IAIN Batusangkar</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>dspace.uii.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>ejurnal.stkip-pessel.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.uir.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositori.uma.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>ejournal3.undip.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>bappeda.kaltimprov.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>digilib.uinsby.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

10	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
11	Harlina Kurniaty. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2022", Pencerah Publik, 2022 Publication	<1 %
12	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://journal.universitaspahlawan.ac.id">journal.universitaspahlawan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="https://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="https://www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id">www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://dpmptsp.makassar.go.id">dpmptsp.makassar.go.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="https://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %

20	<a href="http://ojs.umb-bungo.ac.id">ojs.umb-bungo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.stikes-yrsds.ac.id">repository.stikes-yrsds.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://www.umm.ac.id">www.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://repository.stikeselisabethmedan.ac.id">repository.stikeselisabethmedan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	Maddukelleng Maddukelleng, Mahfuddin Mahfuddin, Muhammad Wahid. "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN UPTD PUSKESMAS KECAMATAN BANAWA DI KABUPATEN DONGGALA", KINESIK, 2021 Publication	<1 %
27	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	<1 %