



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Dwi Handyan Prasetyo

NIM : 14020114120028

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Dwi Handyan Prasetyo
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120028
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 21 Maret 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Bintara, Gg. Merak VII, Rt 02/Rw 03, Ds.
Jatimulyo, Kec. Petarukan, Kab. Pemalang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Mei 2018

Pembuat Pernyataan;

Dwi Handyan Prasetyo

NIM. 14020114120028

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Semarang
Nama Penyusun : Dwi Handyan Prasetyo
NIM : 14020114120028
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Juni 2018


Dekan
Dr. Suharto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001


Wakil Dekan I
Dr. Medi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Mochammad Mustam, MS


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si


(.....)

2. Drs. Mochammad Mustam, MS


(.....)

3. Amni Z. Rahman, SAP, M.Si


(.....)

MOTTO

*UNTUK MENDAPATKAN RIDHO ALLAH S.W.T. DALAM HIDUP KITA,
PERTAMA-TAMA KITA DULU YANG HARUS RIDHO KEPADA-NYA. TERIMA
DAN SYUKURI APAPUN YANG ALLAH S.W.T. KASIH UNTUK KITA
“SUMELEH” DAN TETAP RENDAH HATI KEPADA SEMUA MAKHLUKNYA.*

-EMHA AINUN NAJIB(CAK NUN)-

PERSEMBAHAN

Allah S.W.T

Nabi Muhammad S.A.W

Kedua Orangtua saya *Bapak Gunadi dan Ibu Roro Endang Puspasari Dewi*

Orangtua saya di Semarang *Bapak Mochammad Mustam*

Teman-teman hidup saya (*Gus Agum Jinan, Naufal, Galang pew, Yulianto, Fajar, Aqil, Dek Farras, Dany, Cuk Bim, Wisnu dan Nuning, Ari Nov dan Arin, Amin Nasution, David, Oji, Fajrul, Shelma dan Aji, Trimas, Azzah, Rona, Ujang, dan Aristo*)

JUDUL : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang
NAMA : Dwi Handyan Prasetyo
NIM : 14020114120028

ABSTRAK

Investasi “pro investor” menjadi program dalam era pemerintahan Joko Widodo untuk mendorong masuknya investor, sehingga sudah sepatutnya pemerintah bersiap dalam hal pelayanan khususnya pelayanan perizinan. Masalah yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang adalah kurangnya sumberdaya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang analisis kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan yaitu prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut PERMENPANRB No.14 Tahun 2017 yang meliputi : Persyaratan, Sistem mekanisme, dan prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, masukan, dan saran, sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Semarang telah memenuhi sembilan prinsip kualitas pelayanan, hal ini terlihat dari kepuasan yang masyarakat terima dari pelayanan yang diberikan di DPMPTSP Kabupaten Semarang. Beberapa kekurangan terjadi pada prinsip kualitas pelayanan berupa kurangnya sosialisasi, prosedur yang kurang efektif dan efisien bagi pegawai, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya sarana dan prasarana bagi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang. Rekomendasi, perlu adanya sosialisasi tentang penyebarluasan persyaratan kepada masyarakat, penyederhanaan prosedur pelayanan perizinan bagi pegawai, penambahan pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Semarang, dan pembaruan sarana dan prasarana bagi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Prosedur, SDM, Sarana dan Prasarana

TITLE : Analysis The Quality Of Service Permissions at The Investment Service and One Stop Service of Semarang Regency.
NAME : Dwi Handyan Prasetyo
NIM : 14020114120028

ABSTRACT

"Pro investor" investment into the program in the era of the reign of Joko Widodo to propel the influx of investors, so the Government should have already prepared in terms of services especially services permissions. Problems faced by DPMPTSP Semarang is the lack of human resources. This study aims to describe the quality of service analysis about licensing in DPMPTSP Regency Semarang. Research methods used in this research is descriptive qualitative research methods. The theory being used, namely the principles of quality service according to PERMENPANRB No. 14 Year 2017 which include: requirements, mechanisms, Systems and procedures, the time of completion, cost/rates, product specification type of service, managing competencies, Managing behavior, handling complaints, feedback, and suggestions, and infrastructure. The results showed the quality of service permissions on DPMPTSP Semarang meets nine quality service principles, it is apparent from the community satisfaction received from services provided in DPMPTSP Regency Semarang. Some shortcomings occurred on the principle of quality service burupa lack of socialization, the procedure is less effective and efficient for the employees, the lack of human resources, and a lack of infrastructure and facilities for employees in DPMPTSP Regency Semarang. Recommendations, the need for dissemination of dissemination to the Community requirements, simplification of the procedure of licensing for Ministry employees, the addition of a clerk at DPMPTSP Semarang, and renewal of infrastructure and facilities for the employees in the DPMPTSP Regency Semarang.

Keywords: quality of service, Dissemination, procedures, human resources and infrastructure

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat akhir Pendidikan Strata 1.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha dengan segala kemampuan walaupun penulis menyadari masih terdapat kelemahan dan mengaharapkan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Gunadi dan Ibu Roro Endang Puspasari Dewi selaku orangtua saya yang selalu memberikan doa dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
2. Novelda Sari dan Faraszul Fahmi selaku kedua kakak saya yang selalu memberikan semangat.
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP dan Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si, selaku Ketua dan Sekertaris Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs. Mochammad Mustam, M.Si, selaku dosen pembimbing dan Dosen Wali yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal penulisan hingga akhir.
5. Bapak Drs. AUFARUL MAROM, M.Si dan Amni Z. Rahman, SAP, M.Si, selaku dosen penguji yang membimbing dalam penyelesaian skripsi saya.
6. Ibu Inung selaku Kasubid PPU DPMPTSP Kabupaten Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam pengambilan data.
7. Ibu Wiwid selaku Staf Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam pengambilan data.
8. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam pengambilan data.

9. Semua Teman-teman Pemalang, Jurusan, dan Perkuliahan yang telah memberikan semangat kepada saya untuk mengerjakan skripsi.
10. Semua teman yang saya kenal yang sudah memberikan kesan-kesan atas perkuliahan yang saya jalani selama ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusunan skripsi, maka penulis ucapkan terima kasih dan hanya dapat memanjatkan do'a semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dan merupakan suatu amal kebaikan di sisi Tuhan.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Semarang, Mei 2018

Dwi Handyan Prasetyo
NIM. 14020114120028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Kerangka Teori	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu	10
1.5.2 Administrasi Publik	18
1.5.3 Manajemen Publik	24
1.5.4 Kualitas Pelayanan Publik	25

1.5.5 Perizinan.....	32
1.6 Fenomena Penelitian	34
1.7 Operasionalisasi Konsep	37
1.8 Metode Penelitian	38
1.8.1 Tipe dan Desain Penelitian	38
1.8.2 Lokasi Penelitian	39
1.8.3 Informan Penelitian	39
1.8.4 Jenis Data	40
1.8.5 Sumber Data	40
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	41
1.8.7 Teknik Analisis Data	42
1.8.8 Validitas dan Reliabilitas Penelitian	44
BAB II GAMBARAN UMUM KABUPATEN SEMARANG DAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SEMARANG	
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Semarang	45
2.1.1 Kondisi Geografis	45
2.1.2 Topografi Kabupaten Semarang.....	47
2.1.3 Klimatologi Kabupaten Semarang.....	47
2.1.4 Hidrologi Kabupaten Semarang	48
2.1.5 Penggunaan Lahan.....	48
2.1.6 Kependudukan Kabupaten Semarang.....	49
2.2 Gambaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang	49
2.2.1 Visi dan Misi Dinas	49
2.2.2 Tujuan dan Sasaran Dinas	50

2.2.3 Susunan Organisasi Dinas	51
2.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas	52
2.2.5 Susunan Kepegawaian Dinas.....	56

BAB III PENYAJIAN DATA

3.1 Persyaratan	59
3.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	66
3.3 Waktu Penyelesaian	73
3.4 Biaya/Tarif	76
3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79
3.6 Kompetensi Pelaksana	82
3.7 Perilaku Pelaksana	85
3.8 Penangan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	87
3.9 Sarana dan Prasarana.....	91

BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN

4.1 Persyaratan	101
4.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	103
4.3 Waktu Penyelesaian	105
4.4 Biaya/Tarif	106
4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	108
4.6 Kompetensi Pelaksana	109
4.7 Perilaku Pelaksana	111
4.8 Penangan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	113
4.9 Sarana dan Prasarana.....	114

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 1.2	Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik	23
Tabel 2.1	Jumlas SDM Menurut Jabatan Struktural.....	56
Tabel 2.2	Jumlah SDM Menurut Tingkat Pendidikan	57
Tabel 3.1	Jangka Waktu Penyelesaian SIUP	74
Tabel 3.2	Biaya Pelayanan SIUP	77
Tabel 3.3	Matrik Hasil Penelitian	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir	37
Gambar 2.1	Peta Administrasi Kabupaten Semarang	46
Gambar 2.2	Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Semarang 2018.....	52
Gambar 3.1	Prosedur Pelayanan Perizinan	69
Gambar 3.2	Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kab. Semarang.....	86
Gambar 3.3	Proses Pelayanan Pengaduan.....	89
Gambar 3.4	Ruang Pengaduan	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide

Lampiran 2 Dokumentasi

