

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN PESISIR BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



Oleh

Dwi Meitya Pajrina

192411039

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dwi Meitya Pajrina

Nomor Induk Mahasiswa: 192411039

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pesisir Barat

skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu syarat ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Eddy Setvanto, S.Sos., M.Si

NIDN. 0325107402



Dr. Eddy Setvanto, S.Sos., M.Si

NIDN. 0325107402

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN PESISIR BARAT**

**OLEH
DWI MEITYA PAJRINA**

192411039

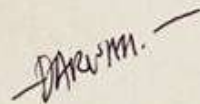
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 16 Agustus 2023



Dr. Parwanto
Ketua Tim Penguji



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji 1



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si
Anggota Tim Penguji 2

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 16 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Dwi Meitya Pairina

NIM : 192411039

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Meitya Pajrina
NIM : 192411039
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pesisir Barat", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Bekasi, 16 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan

(Handwritten Signature)
Dwi Meitya Pajrina
NIM. 192411039

MOTTO

“Be a person who always spreads goodness without having to feel afraid of being ostracized”

Jadilah pribadi yang selalu menebarkan kebaikan tanpa harus merasa takut dikucilkan

-Dwi Meitya Pajrina, 2023-

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Kedua orang tua Ayah Rahman Bustoni dan Ibu Disna Herty, S.Pd yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Kakak Adelia Larosa, SE dan Adik Silvia Ramadhani yang selalu memberikan support dalam penyusunan laporan skripsi ini.
3. Kekasih Rafi Maulani yang selalu menjadi support system dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pesisir Barat. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab terjadinya penurunan kualitas pelayanan publik disebabkan oleh belum diterapkannya sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) dimensi *empathy* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat yang paling dominan pada pelaksanaan pelayanan publik yaitu masalah kualitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah Kabupaten serta masih terbatasnya sarana dan prasarana. Diharapkan DPMPTSP dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*, *reliability*, dan *empathy* untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas dan lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Faktor Penghambat

ABSTRACT

This study aims to determine the causes of the decline in the quality of public services and the inhibiting factors for public services at the Investment and One-Stop Services Office (DPMPTSP) of Pesisir Barat Regency. This research is a descriptive, namely research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual and accurate manner regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were 1 Head of Services as a key informant, 1 service officer and 6 community service users as supporting informants. Data analysis in this study consisted of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data is done by triangulation of sources. The results of the study show that the cause of the decline in the quality of public services is due to the lack of implementation of them in accordance with service standards. The indicators that have not run according to service standards are (1) Tangible dimensions (physical evidence), namely the inconvenience of service places including incomplete facilities and infrastructure. (2) The dimension of reliability (reliability), namely the lack of expertise by employees in using service tools. (3) the dimension of empathy (empathy), namely the unfriendliness of employees in the service process. The most dominant inhibiting factor in the implementation of public services is the problem of the quality of human resources, the lack of coordination with the district government and the limited facilities and infrastructure. It is hoped that DPMPTSP can improve service quality from the dimensions of tangible, reliability, and empathy to support quality and better public services.

Keywords: *Service Quality, Inhibiting Factors*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pesisir Barat”. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Pendidikan S-1 Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

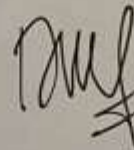
1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, perlindungan, dan kelancaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Marion E. Aritonang Selaku Ketua Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa.
3. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A Selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
4. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.I.Kom selaku Ketua Tri Bhakti Bussines School.
5. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Fitriyah Nur Mulya, S.Hum, MSM selaku Dosen Penasihat Akademik
7. Bapak Ir. Prillia Heliawan, MM Selaku Dosen Kemahasiswaan yang telah memberikan bimbingan dan arahan dari penyusunan LPKL sampai Penyusunan Skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang tiada hentinya selama kuliah di Tri Bhakti Bussines School
9. Bapak Jon Edwar, M.Pd selaku Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pesisir Barat
10. Kedua orang tua Ayah Rahman Bustoni dan Ibu Disna Herty, S.Pd yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Rafi Maulani sebagai pasangan yang selalu menjadi support system dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini
12. Muhammad Annur, Yunita Sari dan Chicha Agnesia selaku sahabat yang selalu

memberikan semangat dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini

13. Teman – teman seperjuangan skripsi Muhammad Ilham, Ahmad Fauji S, Agus Ali Wafa, Muhammad Irfan, Kevin Yohan, Sabilla Nurul F, Dihar Regina M, Yana Natasya, Retno Sari dan Nuke Anggelina yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Sangat disadari dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik peneliti terima dengan lapang dada demi kesempurnaan skripsi ini.

Bekasi, 16 Agustus 2023



Dwi Meitya Pajrina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (COVER)	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Batasan Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1. Pengertian Implementasi	10
2.2 Pengertian Pelayanan.....	11
2.3 Pengertian Publik.....	12
2.3.1 Pelayanan Publik.....	12

2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	15
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	18
2.3.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.3.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	24
2.3.7 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
2.3.8 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	29
2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	30
2.6 Penelitian Terdahulu.....	32
2.7 Kerangka Penelitian.....	34
2.8 Pertanyaan Penelitian	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Informan Penelitian	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Observasi.....	39
3.5.2 Wawancara.....	39
3.5.3 Dokumentasi	39
3.6 Instrumen Penelitian	40
3.6.1 Pedoman Observasi.....	40
3.6.2 Pedoman Wawancara.....	41
3.6.3 Pedoman Dokumentasi	42
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Pengumpulan Data	43
3.7.2 Reduksi Data.....	43

3.9.2 Data Display (Penyajian Data).....	43
3.9.3 Conclucion Drawing / Verivication (Menarik Kesimpulan)	43
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	43
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Profil Organisasi	45
4.1.2 Letak Geografis.....	45
4.1.3 Visi dan Misi.....	46
4.1.4 Motto.....	47
4.1.5 Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Pesisir Barat.....	47
4.1.6 Struktur Organisasi	49
4.1.7 Susunan Petugas DPMPTSP	51
4.1.7 Jam kerja pelayanan.....	53
4.1.8 Jenis Pelayanan di DMPTSP Kab. Pesisir Barat	53
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Bukti Fisik (tangible)	54
4.2.2 Dimensi Reliability (Kehandalan)	58
4.2.3 Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap).....	61
4.2.4 Dimensi Assurance (Jaminan)	64
4.2.5 Dimensi Empathy (Empati)	66
4.2.6 Faktor Penghambat Pelayanan.....	69
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.3.1 Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pesisir Barat.....	70
4.3.2 Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesisir Barat.....	75

BAB V	77
SIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	85
Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Penelitian	130
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	131
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Skripsi	132
Lampiran 5 Dokumentasi.....	134
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	135
Lampiran 7 Cek Plagiarisme.....	136