



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PATI
(STUDI PADA IZIN PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA, IZIN
USAHA JASA KONSTRUKSI, IZIN USAHA INDUSTRI, IZIN
USAHA PERDAGANGAN, DAN IZIN APOTEK)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Diponegoro**

Penyusun

FENY HANDAYANI

14020118120019

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Feny Handayani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118120019
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pati, 25 Mei 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Melati No. 8 Perum. Griya Sekar Asri, Kab.Pati

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

**Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

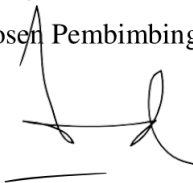
Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

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

Pati, Februari 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



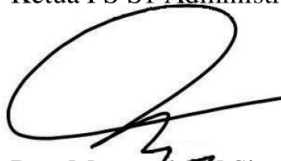
Dra. Nina Widowati, M.Si.

Pembuat Pernyataan,



Feny Handayani

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati (Studi Pada Izin Pangan Industri Rumah Tangga, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, dan Izin Apotek)

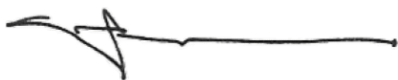
Nama Penyusun : Feny Handayani
NIM : 14020118120019
Program Studi : S1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Maret 2022

Dekan

Wakil Dekan I





Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001






Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin..
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si ()
2. Dra. Maesaroh, M.Si ()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si ()
2. Dra. Nina Widowati, M.Si ()
3. Dra. Maesaroh, M.Si ()

MOTTO

“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.”

– Sir John Lubbock

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan : keberanian atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. Jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya.”

– Lenang Manggala

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberi kekuatan dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari adanya dukungan dari orang-orang tersayang, dan dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya, selalu memberi dukungan dan motivasi, serta telah memberikan kasih sayangnya kepada saya.
2. Almamater Universitas Diponegoro dan para dosen yang telah memberi saya kesempatan untuk berproses dan menimba ilmu.
3. Keluarga besar, sahabat, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PATI
(Studi Pada Izin Pangan Industri Rumah Tangga, Izin Usaha Jasa Konstruksi,
Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, Dan Izin Apotek)**

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati merupakan unsur pelaksana pada Pemerintah Daerah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi melalui pelayanan izin usaha. Tetapi dalam proses pelayanannya masih terdapat permasalahan seperti belum terpenuhinya sarana prasarana, kurang jelasnya informasi yang diberikan, dan belum optimalnya penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan izin usaha pada DPMPTSP Kabupaten Pati, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan izin usaha. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dalam dimensi *tangible* terdapat sarana prasarana yang belum terpenuhi dan kurangnya kedisiplinan petugas. Dalam dimensi *reliability*, belum dilakukan pembaharuan standar pelayanan dan kurangnya kemampuan petugas. Dalam dimensi *responsiveness*, petugas pelayanan tidak menyapa pemohon di awal pelayanan dan kurang optimalnya mekanisme penanganan pengaduan. Dalam dimensi *assurance*, telah diberikan jaminan ketepatan waktu, biaya, dan legalitas izin. Dalam dimensi *empathy*, kepentingan instansi memiliki posisi tawar yang lebih tinggi daripada kepentingan pemohon dan masih terbatasnya akses untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat faktor penghambat seperti faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan, dan faktor sarana prasarana pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Pati tidak memiliki permasalahan yang terjadi pada dimensi *assurance*, namun masih terdapat permasalahan yang ditemui dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dengan permasalahan paling sedikit pada pelayanan izin usaha industri. Saran yang dapat diberikan adalah melakukan penambahan kapasitas sistem OSS dan *update* data, mengadakan pelatihan dan memberikan motivasi bagi petugas pelayanan, mengoptimalkan mekanisme penanganan pengaduan dan menambah sarana prasarana.

Kata kunci : kualitas pelayanan, izin usaha, proses pelayanan, OSS.

**SERVICE QUALITY ANALYSIS OF BUSINESS LICENSE AT THE OFFICE
OF INVESTMENT AND ONE STOP INTEGRATED SERVICES (DPMPTSP)
PATI REGENCY**

**(Study on Home Industry Food Licence, Construction Services Business Licence,
Industrial Business Licence, Trading Business Licence, and Pharmacy License)**

ABSTRACT

The Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Pati Regency is the implementing element in Regional Government to support economic growth through business license services. However in the service process, there are problems such as unfulfilled infrastructure facilities, lack of clarity information provided, and not optimal handling of complaints and suggestions. The purpose of this study was analyze the quality of business license services at DPMPTSP Pati Regency, and identify inhibiting factors in providing business license services. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Based on the research results, in the tangible dimension there are unfulfilled infrastructure and lack of officer discipline. In the reliability dimension, service standards have not been updated and lack of staff capability. In the responsiveness dimension, service officers do not greet the applicant at the beginning of the service and the complaint handling mechanism is less than optimal. In the assurance dimension, timeliness, cost, and legality of licence have been guaranteed. In the empathy dimension, the agency's interest has a higher bargaining position than the applicant's interest and access to services is limited. There are inhibiting factors such as awareness factors, rules, organization, income, competency and service infrastructure factors. It can be concluded that the services provided by DPMPTSP Pati Regency do not have problems that occur in the assurance dimension, but there are problems encountered in the tangible, reliability, responsiveness, and empathy dimensions with the least problems in the industrial business license service. Suggestions that can be given are adding OSS system capacity and updating data, conducting training and providing motivation for service officers, optimizing the complaint handling mechanism and adding infrastructure.

Keywords : Service quality, business license, service process, OSS.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati" sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si, selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus dosen pembimbing kedua.
3. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si, selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dengan sabar, dan bersedia meluangkan waktunya.
4. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si, selaku dosen wali penulis di Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan ilmu-ilmu bermanfaat selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan motivasi dengan penuh kasih sayang.

7. Seluruh anggota keluarga besar yang selalu memberikan dorongan dalam penyusunan penelitian.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat berbagi cerita dan saling memberi dukungan satu sama lain, Fatim, Windra, Erline, Sherin, Faridah, serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2018 dan teman-teman organisasi.
10. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak.

Atas segala bantuan, bimbingan, dan kerjasama yang baik selama penyusunan skripsi, maka penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kebaikan-kebaikan yang diberikan tersebut akan berbuah kebaikan pula, serta mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap agar tulisan yang telah disusun oleh penulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pati, Februari 2022

Feny Handayani

NIM. 14020118120019

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penelitian Terdahulu	14
1.3 Identifikasi Masalah	19
1.4 Perumusan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian	20
1.6 Kegunaan Penelitian	21
1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	22
1.7.1 Administrasi Publik	22
1.7.2 Paradigma Administrasi Publik	23
1.7.3 Manajemen Publik	27
1.7.4 Pelayanan Publik	29
1.7.5 Kualitas Pelayanan	35
1.7.6 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	40
1.8 Operasionalisasi Konsep	44
1.9 Argumen Penelitian	50
1.10 Metode Penelitian	50
1.10.1 Tipe Penelitian	50
1.10.2 Situs Penelitian	51
1.10.3 Subjek Penelitian	51
1.10.4 Jenis Data	52

1.10.5	Sumber Data.....	52
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data.....	53
1.10.7	Analisis dan Interpretasi Data	54
1.10.8	Kualitas Data.....	55
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		57
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Pati.....	57
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Pati.....	57
2.1.2	Kondisi Demografi Penduduk Kabupaten Pati	60
2.2	Gambaran Umum Organisasi.....	62
2.2.1	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati	62
2.2.2	Motto dan Maklumat Pelayanan	62
2.2.3	Kedudukan, tugas, dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Pati	63
2.2.4	Struktur Organisasi.....	64
2.2.5	Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati	65
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN		69
3.1	Tangible (bukti fisik).....	69
3.2	Reliability (keandalan).....	93
3.3	Responsiveness (ketanggapan).....	114
3.4	Assurance (jaminan)	139
3.5	Empathy (empati)	153
3.6	Faktor penghambat pelayanan izin usaha	172
BAB IV PENUTUP.....		183
4.1	Kesimpulan	183
4.2	Saran	188
DAFTAR PUSTAKA.....		190
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar Waktu Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati	3
Tabel 1.2 Jumlah Permohonan Izin Usaha DPMPTSP Kabupaten Pati	10
Tabel 2.1 Luas Daerah dan Jumlah Kecamatan	58
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Pati Per Kecamatan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Antrian di DPMPTSP Kabupaten Pati	6
Gambar 2.1. Peta Kabupaten Pati	57
Gambar 2.2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pati	64
Gambar 3.1 <i>Customer Service</i> dan 2 Petugas Pelayanan	75
Gambar 3.2 Presensi berupa <i>fingerprint</i>	88
Gambar 3.3 Persyaratan di sistem OSS	98
Gambar 3.4 Persyaratan di Standar Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pati ...	98
Gambar 3.5 Formulir izin usaha	118
Gambar 3.6 Permohonan Perubahan Data Pemohon	123
Gambar 3.7 Lembar Izin Usaha	150
Gambar 3.8 Nomor Urut Antrian	163