

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN IZIN USAHA**

**(Studi di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**SELLA DWI LESTARI WAHYUNIARTI**

**NIM : 2016210158**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**MALANG**

**2020**

## **Ringkasan**

Efektivitas yaitu ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar suatu target, baik waktu, kualitas, dan kuantitas yang sudah tercapai. Dalam hal ini semakin tinggi target yang dicapai maka semakin tinggi juga efektifitasnya.

penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha tersebut. Jenis penelitian yg digunakan dalam ini adalah Penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang didapat dari data primer dan data sekunder. Penentuan sampel yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Setelah data tersebut diperoleh, maka data itu dianalisis secara kualitatif melalui reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini menyimpulkan penerapan pelayanan prima oleh petugas pada Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu masih belum efektif karena penerapan A6 dalam setiap pelayanan yang mencakup Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, dan Accountability tidak berjalan dengan baik. Akan tetapi selaku atasan Sekretariat Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu selalu memberi himbauan dan mengingatkan petugas bahwa kepuasan pelanggan adalah tolak ukur dari efektivitas pelayanan prima. Kemudian dalam proses pelayanan izin usaha masih terdapat banyak kendala, pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu seharusnya bisa lebih baik. Tingkat disiplin dalam bekerja harus lebih ditingkatkan lagi agar penerapan pelayanan prima dan pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu dapat berjalan dengan baik sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan.

Saran Diharapkan penelitian ini sebagai masukan bagi peningkatan kemampuan pegawai di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan prima dalam pelayanan izin usaha terhadap publik. Memperluas pengetahuan dan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian di bidang efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha. Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan, sumber informasi, dan referensi penelitian selanjutnya tentang efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha. Dan bagi prodi administrasi publik diharapkan bisa memberikan sumbangan pengetahuan pada bidang pelayanan perizinan bagi Program Studi Ilmu Administrasi publik dan bagi peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti kembali secara lebih mendalam tentang efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha.

Kata Kunci : efektivitas, ijin usaha, pelayanan prima

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan prima adalah unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan umum maupun pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga Pemerintah, dan Badan usaha milik negara ataupun privat/swasta. Pemerintah daerah memiliki peran untuk memberikan suatu pelayanan prima demi menciptakan kepuasan masyarakat, salah satunya yaitu pemberian pelayanan perizinan.

Efektivitas merupakan ukuran yang biasa digunakan untuk mengetahui seberapa besar suatu target, baik waktu, kualitas, dan kuantitas yang sudah tercapai. Dalam hal ini semakin tinggi target yang dicapai maka semakin tinggi pula efektivitasnya. Menurut hardiyansyah (2011:16) menjelaskan Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek penentu dalam upaya menarik minat investor agar berminat untuk menanamkan modalnya pada daerah tersebut. Selain itu, bila dipandang dari peraturan daerah, pelayanan perizinan berfungsi untuk mendukung dan memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah agar dapat menciptakan pelayanan prima sehingga memberikan perkembangan sehat bagi perkembangan daerah tersebut.

Hasil observasi penulis pada tanggal 5 Oktober 2019, efektivitas pelayanan izin usaha yang diberikan Dinas penanaman modal PTSP Kota Batu terhadap masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih rendah. Ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan cenderung mempersulit pelanggan, sementara masyarakat yang mengikuti prosedur tidak diperlakukan sebagaimana mestinya, dalam artian masyarakat harus

menunggu dalam waktu yang cukup lama. Lebih lanjut masalah fasilitas kerja di Dinas penanaman modal PTSP Kota Batu diindikasikan kurang memadai.

Hasil observasi di atas sejalan dengan hasil penelitian Rego (2012) yang menyatakan kualitas pelayanan berbasis sistem informasi akademik, dimana hasil penelitian menyebutkan pelayanan berbasis sistem informasi akademik pada Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang masih kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari rendahnya kualitas fasilitas (komputer dan printer yang sering eror) dan staf akademik lambat dalam memberikan pelayanan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Izin Usaha (Studi Di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu)”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam pelayanan izin usaha?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha.
2. Mengetahui apakah terdapat kendala dalam proses pelayanan prima dan pelayanan izin usaha

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis Terhadap Keilmuan**

- a. Sebagai masukan bagi peningkatan kemampuan pegawai di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan prima dalam pelayanan izin usaha terhadap publik.
- b. Memperluas pengetahuan dan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian di bidang efektivitas pelayanan prima dan pelayanan izin usaha.
- c. Penelitian ini bisa digunakan sebagai rujukan, sumber informasi, dan referensi penelitian selanjutnya.
- d. Bagi prodi administrasi bisa memberikan kontribusi baik secara langsung atau tidak bagi kepastakaan Program Studi Ilmu Administrasi.
- e. Bagi penulis dalam meningkatkan dan mengembangkan kemampuan menganalisa serta kemampuan untuk berpikir dan menganalisa suatu masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Rijal. 2015. *Manajemen Pelayanan Izin Usaha*. Yogyakarta. Gava Media. Hal. 18.
- Al Arif, Rianto Nur M. 2010. *Dasar-Dasar pelayanan Prima, cetakan ke-II*. Jakarta: Elex Media Komputindo. hal. 18-19.
- Sjachran, B. (2018). **Perlindungan Hukum Terhadap Sikap Tindak Administrasi Negara**. Bandung: Alumni.
- Rego Pereira, A. D. *Kualitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Akademik Di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 1(1),
- Hardiyansyah. 2011. *Penilaian Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Jurnal Edukasi.
- Ismayanti, L. (2015). **Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang**. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004. *Tentang Izin usaha*.
- Khotimah, A. H., & Wardhana, A. (2018). **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (bpbdd) Provinsi Jawa Barat**. *eProceedings of Management*, 5(2).
- Mahmud. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. Unit Penerbit Dan Percetakan STIM YKPN.
- Maddy, Khairul, 2016. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Manullang. 2012. *Tujuan Peningkatan Kinerja Pegawai*. Bandung: Manajemen SDM.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arief. 2017. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Komarudin. Kamus Istilah Skripsi dan Tesis. Bandung: Angkasa. hal: 91.
- Oknawati Dwi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Singosari*. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi. JISIP.
- Pakpahan, E. S. (2014). **Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)**. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 116-121.
- Pasolong Harbani, 2017. *"Efektivitas Pelayanan Prima"*. Bandung: CV.Alfabeta. hal. 14.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi*.

- Poltak Lajian, Sinambela. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prins, W.F. 2013. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: pradnya Paramita
- Rahmawati Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. hal. 8.
- Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha ilmu. Hal. 8.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5).
- Sigit Soehardi, 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Sosial-Bisnis-Manajemen, Yogyakarta: BPFE UST.
- Siti Rochmah dan Siswidiyanto. 2014. *Analisis pengaruh efektivitas pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Medan)*. Medan: USU Repository.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997. *Tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap*.
- Sutedi Adrian. 2014. *Fungsi Dan Tujuan Pemberian Izin Usaha*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal 193-200.
- Tangklilisan Hessel, Nogi. 2015. *Manajmen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 1999. *Tentang Otonomi Daerah*.
- Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982. *Tentang wajib daftar perusahaan*.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014. *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2007. *Tentang Penanaman Modal, Undang-Undang No. 32 Tahun 2000 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Zulkifli, 2018. *Manajemen Pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal. 13.