

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN IZIN USAHA

by Sella Dwi L W

Submission date: 15-Jul-2020 03:29AM (UTC-0400)

Submission ID: 1351261114

File name: L_W-EFEKTIVITAS_PELAYANAN_PRIMA_DALAM_PELAYANAN_IZIN_USAHA.docx (45.31K)

Word count: 827

Character count: 5492

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA ⁵ DALAM PELAYANAN IZIN USAHA

(Studi di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batu)

SKRIPSI



OLEH :

SELLA DWI LESTARI WAHYUNIARTI

NIM : 2016210158

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

⁸ PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

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

2 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 Tunggaladewi 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.

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN IZIN USAHA

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.utu.ac.id

Internet Source

5%

2

docplayer.info

Internet Source

3%

3

[Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia](#)

Student Paper

3%

4

journal.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

2%

5

jurnal.usu.ac.id

Internet Source

2%

6

www.scribd.com

Internet Source

2%

7

eprints.ums.ac.id

Internet Source

2%

8

unsri.portalgaruda.org

Internet Source

2%

9

es.scribd.com

Internet Source

1%

10

jurnalmahasiswa.unesa.ac.id

Internet Source

1%

11

id.scribd.com

Internet Source

1%

12

scholar.unand.ac.id

Internet Source

1%

13

pt.scribd.com

Internet Source

1%

14

vdocuments.site

Internet Source

1%

15

bp3ip3sakti11.wordpress.com

Internet Source

1%

16

text-id.123dok.com

Internet Source

1%

17

Mohammad Erdi Ferdiansyah, Arsiyah Arsiyah.
"PERAN PEMERINTAH DAN KADER
MASYARAKAT DALAM PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT UNTUK PENGOLAHAN
SAMPAH", JKMP (Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik), 2014

Publication

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On