

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN
TEMPAT USAHA (SITU) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN MALAKA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



OLEH

YANUARIANI BRIA KLAU

NPM : 22190305

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN
TEMPAT USAHA (SITU) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN MALAKA**

Disusun Oleh :

Nama : Yanuariani Bria Klau
NPM : 22190305
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor (UNIMOR)
Disetujui Pada Tanggal : 14 Mei 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



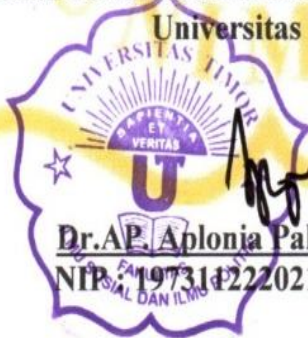
Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP : 197311222021212002



Stefanus Bekun, S.S.Sos.,M.AP
NIP:197907282021211007

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor**



Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP: 197311222021212002

**HALAMAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN
TEMPAT USAHA (SITU) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN MALAKA**

Disusun Oleh :

**Yanuariani Bria Klau
NPM : 22190305**

Hari : **Senin**
Tanggal : **29 April 2024**
Tempat : **Ruang AN-1 Fisipol Unimor**
Waktu : **15:30-17:00 WITA**

Susunan Dewan Penguji :

1. **Drs. Marthen Patiung, M. Si**
(Ketua)
2. **Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP**
(Sekretaris)
3. **Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM**
(Anggota)



Mengetahui :

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Yokim Rembu, S.Sos., M.AP
NIP: 198504162019031009

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malaka**”, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 14 Mei 2024

Mahasiswa



Nama : Yanuariani Bria Klau

NPM : 22190305

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

ABSTRAK

Nama Yanuariani Bria Klau, NPM. 22190305, Judul Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Marthen Patiung, M. Si selaku Penguji dan Bapak Stefanus Bekun, S.Sos., M.Ap selaku pembimbing pendamping serta Ibu Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM. selaku pembimbing utama. Kabupaten Malaka merupakan salah satu organisasi atau lembaga publik yang didirikan oleh pemerintah dan memiliki tenaga atau aparat desa untuk melayani kebutuhan masyarakat. Adapun permasalahan yang diajukan adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka dengan sub fokus Kinerja (*performance*), Keandalan (*reliability*), Mudah Dalam Penggunaan (*ease of use*), Estetika (*esthetics*). Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat izin tempat usaha pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat dilihat bahwa dalam pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha, para pegawai sudah bertanggung jawab atas tupoksinya serta bekerja sesuai prinsip dan mekanisme yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur. Para pegawai juga menetapkan persyaratan dan dokumen yang bisa dan harus dipenuhi sebelum mengurus Surat Ijin Tempat Usaha. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga memberikan pembinaan kepada pegawai agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Sesuai dengan hasil di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pulik dalam pembuatan surat ijin tempat usaha pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka sudah baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Izin.

ABSTRACT

Nama Yanuariani Bria Klau, NPM. 22190305, Judul Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka. Di bawah Bimbingan Bapak Drs. Marthen Patiung, M. Si selaku Penguji dan Bapak Stefanus Bekun, S.Sos., M.Ap selaku Pembimbing Pendamping serta Ibu Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM. selaku Pembimbing Utama. *Malacca Regency is one of the organizations or public institutions established by the government and has village personnel or officials to serve the needs of the community. The problem raised is how the quality of public services in making business place licenses at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Malacca Regency with sub-focuses on performance, reliability, ease of use, aesthetics (esthetics). The purpose of this pelitian is to describe the quality of public services in making business place permits at the Malacca Regency Investment and One-Stop Integrated Services office. The method used in this study is qualitative descriptive and in data collection using observation, interview and documentation techniques. From the results of the research conducted, it can be seen that in making a Business Place Permit, employees are already responsible for the tupoksinya and work according to the principles and mechanisms contained in the Standard Operating Procedures. The employees also set the requirements and documents that can and must be met before applying for a Business Place Permit. The Head of the Investment and One-Stop Integrated Services Office also provides guidance to employees so that they can provide services that satisfy the community. In accordance with the results above, it can be concluded that the quality of public service in making a business place license at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Malacca Regency is good.*

Keywords: *Quality, Service, Permit.*

MOTTO

Bila Anda Serius Ingin Mengubah Hidup Anda, Seriuslah Mengubah Semua
Yang Mengelilingi Anda

(Andrew Matthews)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan rendah hati kepada :

1. Kedua Orangtua Tercinta Bapak Blasius Bria Bouk dan Mama Kristina Seuk Klau.
2. Terimakasih selanjutnya untuk: Keluarga Besar Haitimuk, Manlea, Oenopu, Kefa, Beianok, Kupang yang tidak bisa di sebut kan satu persatu), yang dengan luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti.
3. Adik Relvi Bria, Jestin, Melisa, Melvin, Nini, Nona, Uku Roma, serta kk Boby Djudris
4. Almamater Tercinta Universitas Timor

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan penyertaan-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu” ini dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam merampungkan skripsi ini ada berbagai pihak yang memberikan dukungan moril dan material. Oleh sebab itu, Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu yang telah megizinkan peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Timor.
2. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan juga sebagai Pembimbing Utama yang telah dengan rela dan penuh tanggung jawab membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP selaku pembimbing Pendamping yang dengan sabar membimbing Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Marthen Patiung, M. Si selaku penguji yang dengan sabar membimbing Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
7. Bapak Blasius Bria Bouk, Mama Kristina Seuk Klau, Mama Emilia Aek, beserta Ade Relvy, Jestyn, Melisa, Melvin, dan anak tercinta Nini Augustyn yang selalu memberi dukungan secara jasmani dan rohani.
8. Keluarga besar Haitimuk, Manlea dan Kefa yang juga selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Sahabatku (Eva Muti, Osi Uskono, dan Viani Manehat) dan teman-teman kelas B angkatan 2019 yang sudah berusaha memberikan semangat dan dukungan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa SKRIPSI ini masih sangat jauh dari kesempurnaan karena berbagai keterbatasan dan hambatan yang ditemui dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan tulisan ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kefamenanu, 14 Mei 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORIZINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Kualitas	14
2.1.1 Defenisi Kualitas.....	14
2.2 Konsep Pelayanan	15
2.2.1 Defenisi Pelayanan.....	15
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 Dimensi Pelayanan Publik	19
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3 Surat Izin Tempat Usaha.....	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Berpikir.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian	37
3.3 Sumber Data.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum.....	42
4.2 Penyajian Data Fokus.....	46
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada DPMPTSP Kabupaten Malaka 2023	7
Tabel 1.2 Jumlah Surat Izin Tempat Usaha DPMPTSP Kabupaten Malaka Tahun 2022	7
Tabel 1.3 Keadaan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka 2023	8
Tabel 1.4 Data Pegawai Pengurus SITU Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2023	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2023	44
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan Pangkat dan Golongan 2023	45
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan Tingkat Pendidikan 2023	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Proses Pendaftaran Pembuatan SITU	61
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Penelitian	62
Lampiran 3 Panduan Wawancara.....	63
Lampiran 4 SOP DPMPTSP Kabupaten Malaka.....	66
Lampiran 5 Hasil Penerbitan SITU	70
Lampiran 6 Struktur Organisasi dan tata kerja	72
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian	74