

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana SI
Program Studi Ekonomi Pembangunan

Program Studi
Ekonomi Pembangunan

Oleh

MARIA MARGARETHA DUA ESI
NIM: 31116047

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

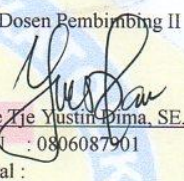
Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi dan telah diuji pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Widya Mandira guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Kupang, Agustus 2020

Dosen Pembimbing I


Daniel Taolin, SE, M.Si
NIDN : 0817085701
Tanggal :

Dosen Pembimbing II


Erike Yte Yustin Dima, SE, ME
NIDN : 0806087901
Tanggal :

Mengetahui

Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan


Emliana M. Lawalu, SE., ME
NIDN : 0822038001
Tanggal : 7/5/2020

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan dengan baik oleh Panitia Penguji Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 26 Agustus 2020
Tempat : Magister Manajemen
Jam : 10.00-Selesai
Atas Nama : Maria Margaretha Dua Esi
No. Registrasi : 311 16047
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Daniel Taolin, SE, M.Si
- 2 Sekretaris : Enike T. Yustin Dima, SE, ME
- 3 Penguji I : Dr. M.E Perseveranda, SE, M.Si
- 4 Penguji II : Adrianus Ketmoen, SE, MM
- 5 Penguji III : Daniel Taolin, SE, M.Si

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Jon Sawa Adrianus, SE, MM
NIDN: 08 090559 01

Ketua Program Studi Ekonomi
Pembangunan

Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN: 0822038001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, Agustus 2020



Maria Margaretha Dua Esi
NIM :31116047

MOTTO

“Berjuanglah seakan-akan Nyawamu Sedang Dipertaruhkan”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ungkapan syukur penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak Patrisius, Mama Pujiati.
2. Kakak Butet, Kakak Mario, dan yang tersayang Rudi Laro

ABSTRACT

This research was written by Maria Margaretha Dua Esi (31116047) Development Economics Study Program under the guidance of first supervisor, Mr. Daniel Taolin, SE, M.Si and second supervisor, Mrs. Enike Tje YunikeDima, SE, ME with the title "Analysis of Quality of Licensing Services in The Office of Capital Experience and Perpetuality of the Door Licensing Service (DPMPTSP) for the province of Nusa Tenggara Timur ".

The objectives of this study are 1) Knowing the description of the quality of licensing services at the East Nusa Tenggara Province One Stop Investment Service and Integrated Services, 2) To analyze the reliability affects the quality of licensing services at the Nusa Tenggara Province One Stop Investment Service and Integrated Services. East Southeast, and 3) To analyze responsiveness, it affects the quality of licensing services at the Office of Investment and One Stop Services, East Nusa Tenggara Province.

This research uses quantitative data because in its implementation it includes data, analysis and interpretation of the meaning of the data obtained, with the data sources used are primary data and secondary data. Primary data in question is using a list of questions (questionnaire) with a significant degree of 5%. While the secondary data used is data on the number of licensing arrangements in 2018-2019. The number of samples in this study were 30 responsive which were then processed using SmartPLS and analyzed using descriptive statistical analysis techniques and inferential statistics with two tests, namely instrument testing and hypothesis testing. The instrument test itself consists of a validity test and a reliability test.

The results showed that: the variable reliability and responsiveness only had an effect of 11.00% on the general description of service quality at the Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service, East Nusa Tenggara Province. Meanwhile, for the calculation results of each variable, it is found that the responsiveness variable is the most influential variable significantly and positively, on the other hand the reliability variable does not have a significant effect.

The results of the analysis in this study indicate that in terms of the dimensions of reliability and responsiveness, the picture of service quality at the Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service of East Nusa Tenggara Province is very good, so it can be said that these two dimensions do not affect the decrease in the number of licensing arrangements.

Keywords: Service Quality, Reliability Variable, Responsiveness Variable, Decrease in the number of licensing arrangements

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Maria Margaretha Dua Esi (31116047) Program Studi Ekonomi Pembangunan dengan di bawah bimbingan pembimbing I Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si dan pembimbing II Ibu Enike Tje Yunike Dima, SE, ME dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur”.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Mengetahui gambaran kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2) Untuk Menganalisis Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan 3) Untuk Menganalisis Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti data yang diperoleh, dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) dengan derajat signifikan 5%. Sementara data sekunder yang digunakan adalah data jumlah pengurusan perizinan pada tahun 2018-2019. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 responsif yang kemudian diolah dengan menggunakan SmartPLS dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan dua uji yaitu uji instrumen dan uji hipotesis. Uji instrumen sendiri terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian diperoleh bahwa : variabel Keandalan dan Daya Tanggap hanya memiliki pengaruh sebesar 11,00% terhadap gambaran umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sementara untuk hasil perhitungan masing-masing variabel diperoleh bahwa variabel Daya Tanggap menjadi variabel yang paling berpengaruh secara signifikan dan positif, sebaliknya variabel Keandalan tidak memberikan pengaruh yang signifikan mampu positif.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Keandalan dan Daya Tanggap gambaran kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur telah sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa kedua dimensi ini tidak mempengaruhi penurunan jumlah pengurusan perizinan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Variabel Keandalan, Variabel Daya Tanggap, Penurunan jumlah pengurusan perizinan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, karena atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan Skripsi penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan Skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Program Studi Ilmu Ekonomika Dan Bisnis Dan Studi Pembangunan.

Penyusunan Skripsi penelitian ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada

1. Rektor beserta Staf yang telah memberikan kesempatan untuk penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan.
2. Bapak Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama belajar di Fakultas Ekonomika dan bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan
3. Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dan Sekertariat program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis bisa ujian tepat pada waktunya.
4. Bapak Daniel Taolin, SE. M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan

Skripsi penelitian ini.

5. Ibu Enike The Yustin Dima, SE. ME selaku dosen pembimbing dua yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
6. Para pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam fasilitas sarana lainnya
7. Bapak Patrisius Koda dan Mama Pujiati, Kakak Butet dan Mario, serta keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.
8. Kakak Ayu, Kakak Jela, Ludia Darali, Aurel Pareira dan yang tersayang Rudi Laro senantiasa meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu dalam penyelesaian penyusunan Skripsi.
9. Semua pihak yang peneliti tidak bisa menyebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi penelitian ini.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun, demikian adanya semoga Skripsi penelitian ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Program Studi Ilmu Ekonomika dan Bisnis Studi Pembangunan.

Kupang, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSKTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Kualitas	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan.....	8

2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	10
2.1.5 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	11
2.1.6 Standar Pelayanan Publik	13
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	19
2.4 Hipotesis Skripsi	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.1.1 Data Kualitatif.....	23
3.3.1.2 Data Kuantitatif.....	23
3.3.2 Sumber Data	23
3.3.2.1 Data Primer.....	23
3.3.2.2 Data Sekunder.....	24
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	25
3.6 Uji Instrumen.....	25
3.6.1 Uji Validitas.....	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	26

3.7 Teknik Analisis Data	27
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	27
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial	27
3.7.2.1 Analisis Partial Least Square (PLS)	27
3.7.2.2 Langkah-langkah Metode PLS	28
3.8 Kriteria Penilaian Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum perusahaan	37
4.1.1 Sejarah perusahaan	37
4.1.2 Dasar Hukum perusahaan	37
4.2 Visi dan Misi perusahaan	39
1 Visi	39
2 Misi	40
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi perusahaan	40
1 Tugas Pokok	40
2 Fungsi	41
4.4 Struktur Organisasi	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
5.1 Hasil Penelitian	45
5.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	46
5.2 Analisis Statistik Deskriptif	46
5.2.1 Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i> (X1)	46
5.2.2 Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X2)	47

5.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	48
5.3 Analisis Statistik Inferensial dengan Partial Least Square (PLS)	
5.3.1 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	49
5.3.2 <i>Discriminant Validity</i>	52
5.3.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
5.3.4 Uji Hipotesis	56
5.4 Pembahasan Pengaruh Keandalan (X_1) dan Daya Tanggap (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	57
BAB VI PENUTUP	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapian Ijin Bulan Januari-Desember Tahun 2018	3
Tabel 1.2 Rekapian Ijin Bulan Januari-Desember Tahun 2019	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Item Pernyataan Dan Skala Yang Digunakan.....	22
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 5.2 Usia Responden.....	46
Tabel 5.3 Deskripsi Variabel Keandalan/ Realibility (x_1).....	47
Tabel 5.4 Deskripsi Variabel Daya Tanggap/ Responsiviness (x_2)	48
Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 5.6 Outer Loading	50
Tabel 5.7 Diskriminant Validity	52
Tabel 5.8 Composite Realibility dan Average Variance Extracted	53
Tabel 5.9 Nilai R- Square	55
Tabel 5.10 Result For Inner Weigh.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Diagram Jalur Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan.....	29
Gambar 5.1 Model Struktural	54
Gambar 5.2 Gambar Model dan Struktural R-Square.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Penelitian	61
Lampiran 2 : Kuisisioner	63
Lampiran 3 : Hasil Input Data Kuisisioner	78
Lampiran 4 : Hasil Olah Data	81
Lampiran 5 : Biodata Penulis.....	84