

**KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(BPMPTSP) KOTA PADANG**

**(IZIN GANGGUAN, SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN, DAN
TANDA DAFTAR PERUSAHAAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas**



OLEH :

**YESRIMA DELITA
1210832007**

Pembimbing :

- 1. Drs. Syaiful, M.Si**
- 2. Andri Rusta, S.IP, MPP**

**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2016**

ABSTRAK

Yesrima Delita. 1210832007. Kualitas Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang (Izin gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan). Jurusan Ilmu Politik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas, Padang. 2016. Dibimbing oleh Pembimbing I Drs. Syaiful, M.Si dan Pembimbing II Andri Rusta, S.IP, MPP. Skripsi ini Terdiri dari + 114 Halaman dengan 11 Rujukan, 4 Buku Metode, 3 Skripsi, 5 Undang-undang dan Peraturan, 4 Situs Internet.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh laporan tahunan Ombudsman pada tahun 2014 dan 2015, bahwa setiap tahun laporan keluhan kinerja instansi pelayanan publik selalu meningkat pada tingkat instansi pemerintahan daerah dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang mengenai pelayanan Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan oleh Vincent Gaspersz, yang terdiri dari 10 indikator yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, dan atribut pendukung pelayanan. Pendekatan penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, tipe penelitian adalah tipe deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan responden dengan teknik *Accidental Sampling*. Selanjutnya dalam analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tabel frekuensi.

Temuan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, dari 10 indikator kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh Gaspersz, secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah baik dengan tingkat capaian sebesar 82%. Walaupun masih ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan oleh pihak pelaksana pelayanan yaitu, indikator Variasi Model Pelayanan dengan tingkat capaian hanya sebesar 35%, pelayanan pribadi 8%, dan ketepatan waktu pelayanan sebesar 52%. Dengan analisis (IPA) *Importance Performance Analysis* maka dapat diketahui masih terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan pembenahan untuk kedepannya oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang, yaitu indikator ketepatan waktu pelayanan, variasi model pelayanan, dan pelayanan pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, BPMPTSP, Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan.

ABSTRACT

Yesrima Delita. 1210832007. *Quality Service On Investment Board and the One Stop Service In Padang City (Nuisance Permit, Business License, Certificate of Company Registration)*. Department of Political Science. Faculty of Social Science and Political Science. Andalas University, Padang. 2016. Guide of Supervisor I Drs. Syaiful, M.Si and Supervisor II Andri Rusta, S.IP, MPP. This Thesis consist of + 103 pages with 9 References, 3 method books, 2 Thesis, 7 the Laws and Regulation, and 4 Internet Website.

This research is motivated by annual report of the Ombudsman in 2014 and 2015, that every year performance report complaints of public service agencies is increasing at the rate of local government agencies and estimation of community toward quality of service on Investment Board and the One Stop Service In Padang City (Nuisance Permit, Business License, Certificate of Company Registration). This research purpose to describe how quality of service on Investment Board and the One Stop Service (Hinder Ordonantie, Business License, Certificate of Company Registration) In Padang city (disturbance license, commerce license and sign list of business)

The theory was used in this study is the quality of service by Vincent Gaspersz, Indicators of quality service consists of ten parts: timeliness of service, accuracy of service, courtesy and hospitality, responsibility, comprehensiveness, ease of getting service, variety of service models, personalized service, comfort, and support service attributes. The approach of this study was done by quantitative, the type of this study was descriptive type. The data was collected by using questionnaire. The taking of respondent was by accidental sampling. Further to analyse the data was by using analyse of frequents table.

The findings in this study show that the quality of service, of the ten indicators by Gaspersz, the overall quality of service has good with the level of achievement of 82%. Although there is some indicator must need attention are variation of models service with the level of achievement only 35%, personal service 8%, comfort 50%, and timeliness of service 52%. The analysis of the Importance Performance Analysis then known still there are several indicators necessary corrections by the Investment Board and the One Stop Service In Padang City, that is indicators timeliness of service, variety of service models, and personalized service.

Keywords : *Quality of Public Service, Investment Board and the One Stop Service, Hinder Ordonantie, Business License, Certificate of Company Registration*