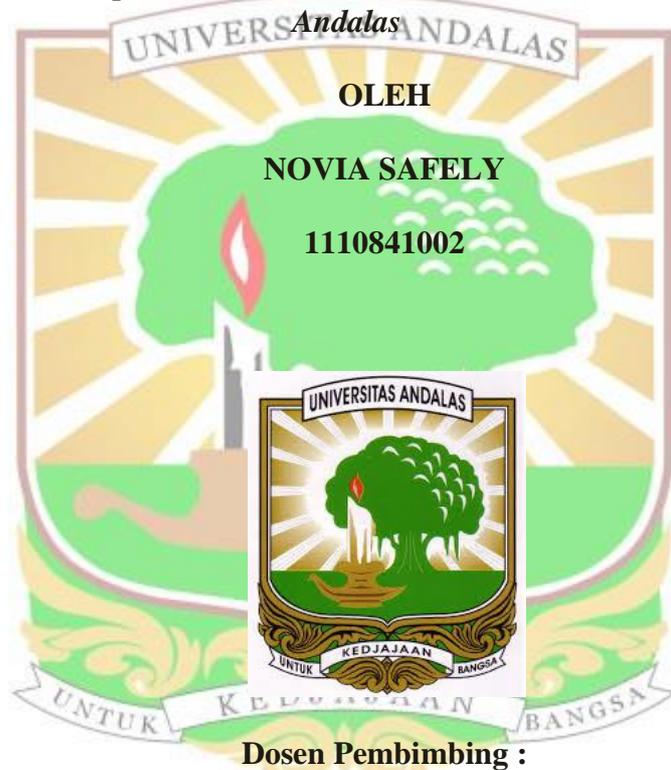


**KUALITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN PASAMAN DALAM PENERBITAN SURAT IZIN
USAHA PERDAGANGAN (SIUP)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas*



Dosen Pembimbing :

1. Drs.Yoserizal, M.Si
2. Dr. Ria Ariany, M.Si

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

Novia Safely, No.BP : 1110841002, Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) . Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2018. Dibimbing oleh : Drs. Yoserizal, M.Si dan Dr. Ria Ariany,Msi, skripsi ini terdiri dari 166 halaman dengan referensi 10 buku teori, 5 buku metode, 2 penelitian dan 7 perundang-undangan.

Penelitian ini mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Kajian ini dilatar belakangi dengan kesan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang lamban, berbelit-belit serta sistem dan prosedur pelayanan yang rumit. Untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan maka Mendagri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat (skm) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam penyelenggaraan pelayanan tergolong “baik”, sehingga hal ini dapat menjadi acuan DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. DPMPTSP Kabupaten Pasaman memiliki jumlah perizinan dan non perizinan sebanyak 134 jenis izin dengan 13 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam menerbitkan salah satu jenis perizinan yang ada yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mengkaji keabsahan data yang didapatkan di lapangan, maka dilakukan teknik triangulasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dkk.

Dari hasil penelitian, secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) telah berjalan cukup baik. Namun ada beberapa poin yang belum terlaksana dengan baik yang sesuai dengan indikator pelayanan seperti ; ketersediaan sistim informasi yang masih terbatas, waktu penyelesaian izin yang tidak terlaksana sesuai dengan SOP, keterbatasan sarana dan prasarana dalam konteks optimlalisasi pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia yang ada serta kemampuan (SDM) DPMPTSP yang tidak merata. Untuk mengatasi permasalahan tersebut seharusnya DPMPTSP Kabupaten Pasaman melakukan perubahan sistim pelayanan, memperbaiki sarana dan prasaranan sebagai penunjang pelayanan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan perizinan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, SIUP