

**KUALITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN 2023**

SKRIPSI

*“Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Departemen Ilmu
Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas”*

Oleh:

ISHLAHUL FIKRI

BP: 2010832019



Pembimbing :

1. Dr. Aidinil Zetra, MA

2. Andhik Beni Saputra S.IP., MA

DEPARTEMEN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

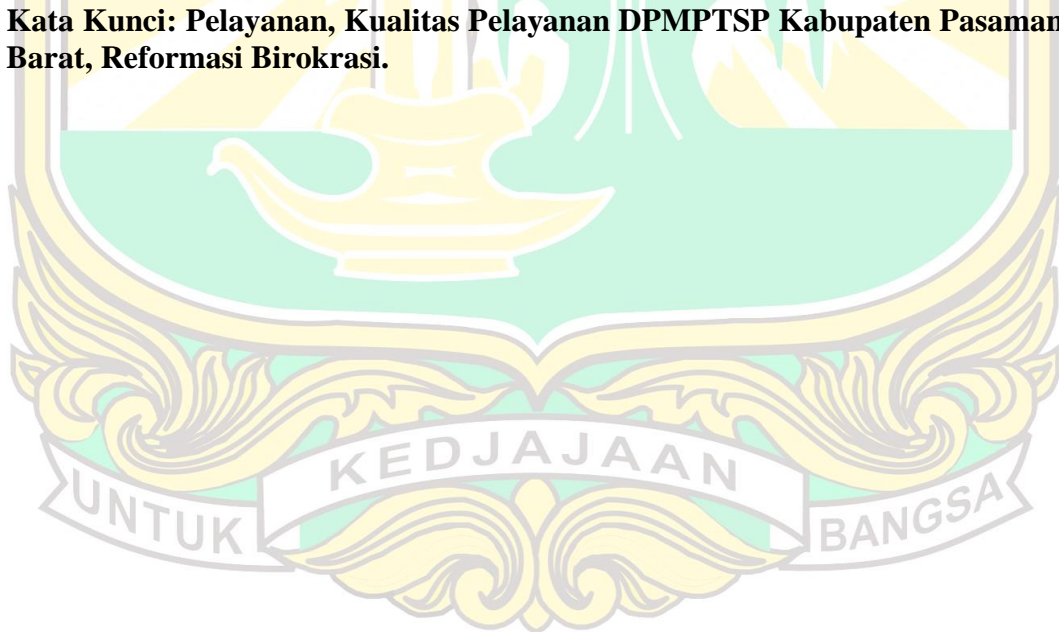
PADANG

2024

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2023. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi harapan masyarakat dan mendukung reformasi birokrasi di Indonesia. Fokus kajian meliputi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan yang terealisasi, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Pendekatan kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry diterapkan, menekankan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dan mengaitkannya dengan KEMENPAN RB nomor 63 tahun 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP belum optimal. Terdapat kesenjangan signifikan antara standar yang diharapkan dan realisasi, terutama terkait ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan pemeriksaan berkas. Faktor pendukung mencakup komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan lebih baik, sementara faktor penghambat meliputi kurangnya informasi kepada masyarakat dan keterbatasan dalam implementasi SOP. Penelitian merekomendasikan peningkatan penyebaran informasi prosedur dan standar pelayanan, perbaikan dan penyempurnaan SOP, serta pelatihan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai standar.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, Reformasi Birokrasi.



Abstract

This study evaluates the service quality of the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) in West Pasaman Regency in 2023. The background of this research is the importance of improving public service quality to meet community expectations and support bureaucratic reform in Indonesia. The focus of the study includes community satisfaction with services, the gap between expected and actual service standards, as well as supporting and inhibiting factors in service implementation. A qualitative approach was used, with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and document analysis. The SERVQUAL theory developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry was applied, emphasizing five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, and relating it to KEMENPAN RB number 63 of 2013. The research results show that community satisfaction with DPMPTSP services is not yet optimal. There is a significant gap between expected and actual standards, particularly regarding timeliness, information accuracy, and document examination. Supporting factors include staff commitment to providing better services, while inhibiting factors include a lack of information provided to the community and limitations in SOP implementation. The study recommends enhancing the dissemination of information on procedures and service standards, improving and refining SOPs, and further training staff to enhance their ability to deliver services in accordance with established standards.

Keyword: Service, DPMPTSP West Pasaman District Service Quality, Bureaucratic Reform.

