

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TAPIN

Radha Amalia Rezki¹, A. Nikhrawi Hamdie², H.M. Uhaib As'ad³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 16120173

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 1105026401

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 1106036001

Email: radhaamaeyla@gmail.com

ABSTRAK

RADHA AMALIA REZKI, NPM. 16120173 “*Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin*”. Bimbingan A. Nikhrawi Hamdie sebagai Pembimbing Utama dan H.M. Uhaib As'ad sebagai Co Pembimbing. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan perizinan dan Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin. Metode Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, studi kepustakaan, dokumentasi, dan wawancara kepada 5 (lima) orang Informan. Analisis Data menggunakan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin sudah berjalan kearah yang lebih baik, yang terlihat dari aspek Sistem Mekanisme & Prosuder, Produk Layanan, dan Evaluasi Kinerja Pelaksana sudah di implementasikan secara baik. Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan perizinan yaitu Kebijakan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat sedangkan faktor yang menghambat kualitas pelayanan perizinan yaitu Sumber Daya Manusia dan Sarana & Prasarana.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Perizinan*

ABSTRACT

RADHA AMALIA REZKI, NPM. 16120173 “*Analysis Quality Of Licensing Services at the Department Investment and Integrated Services One Door Tapin Regency*”. Guidance of A. Nikhrawi Hamdie as The Man Advisor and H.M. Uhaib As'ad as Co Mentor. The purpose of this research is find out thr picture of service quality licensing and factors that affect the quality of licensing services at the regency One-Stop Investment and Integrated Service Office Tapin. The research method uses a qualitative approach to the type of research Descriptive. Data were collected using observation, studi techniques literature, documentation, and interviews wit 5 (five) Informants. Data Analysis uses the steps of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The result showed that the quality of licensing services at the Department Investment and Integrated Services One Door Tapin Regency already walk for the better. Wich is seen from the aspects of the System Mechanism & Procedure, Product Service, and Implementing Performance Evaluation already in implement it well. Factors that support service quality licensing namely Government Policies and Cummunity Participation whereas factors that hinder the quality of licensing services are Resources people and Facilities & Insfratructure.

Keywords : *Quality, Services, Licensing.*

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdulah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- BPS Kabupaten Tapin. 2019. *Statistik Daerah Kabupaten Tapin Tahun 2019*. BPS Kabupaten Tapin. Rantau.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi. Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15. Pearson Education, Inc.
- Ombusman RI. 2017. *Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman RI. Jakarta.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *PERIZINAN : Problem Dan Upaya Pembenahan*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Spelt, N.M. dan. J.B.J.M ten Berge. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*. Yuridika. Surabaya.
- Sudirdjo, Prajudi Atmo. 1983. *Hukum Administrasi Negara*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Utrecht. dan. Moh. Saleh Djindang. 1985. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Balai Buku Ichtiar. Jakarta.

Peraturan-peraturan :

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 05 Tahun 2008.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 09 Tahun 2015.
- Peraturan Bupati Tapin Nomor 29 Tahun 2018.