

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI
SI JEMPOL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI



SITI HAJAR

NIM. 180563201008

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI
SI JEMPOL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Publik



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tak ada di dunia ini yang didapatkan dengan mudah, semua membutuhkan kerja keras, kerjakan sesuatu jangan setengah-setengah, jangan berhenti dan menyerah totalitaslah sampai akhir”

“Hidup tidak hanya untuk hari ini, masih ada hari esok hari yang kita tak pernah tahu, maka lakukanlah hal yang sangat bermanfaat untuk dirimu sendiri, untuk orang lain bahkan untuk orang yang pernah menyakitimu”

Ku Persembahkan Skripsi Ini Kepada:

Kedua orangtuaku yang telah bersusah payah, berusaha dengan tulus mendoakan, membimbing hidupku hingga saat ini, Ayahanda Jamal, Ibundaku Yuliana dan Nenekku Sarinah tercinta tiada hentinya kupanjatkan doa, selalu diberikan kebahagiaan hingga kesehatan. Kepada Abangku Bairul Idana dan Kakakku Siti Ruqmana, terimakasih sudah mendukungku semoga kita semua bisa berbakti dan terus mendoakan orangtua tiada terhingga.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Hajar

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201008

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Si Jempol Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Adapun ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 17 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan,


Siti Hajar
NIM. 180563201008

96A.X51.9094559

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Siti Hajar
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Si Jempol Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Kepulauan Riau

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 17 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. **Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A** Ketua (.....)
NIDN. 1016127402
2. **Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si** Anggota 1 (.....)
NIDN. 1009037101
3. **Edy Akhyari, S.Sos., M.Si** Anggota 2 (.....)
NIDN. 1008096901
4. **Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc** Anggota 3 (.....)
NIDN. 1026058301
5. **Dr. Okparizan. S.Sos., M.H.I., M.SI** Anggota 4 (.....)
NIDN. 0001108304

Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarja Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

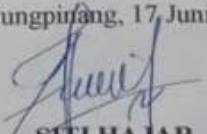
1. Bapak Prof. Dr Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Bapak Edison, S.AP.,MPA., selaku Ketua Progrma Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji;
4. Bapak Ramadhani Setiawan, M. Soc. Sc selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, membimbing, telah banyak memberikan ilmu, pengajaran, masukkan-masukkan untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan ilmu pengetahuan, masukkan, saran dan menyediakan waktu dan pikiran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini. Oleh karena itu saran dan masukkan sangat penulis harapkan untuk perbaikan

6. Bapak dan ibu dosen yang telah membekali ilmu bermanfaat kepada penulis serta Staff Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga Staff Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik yang juga turut berperan;
7. Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau sebagai informan yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian yang menjadi tempat bagi peneliti untuk mendapatkan data demi kelengkapan skripsi ini;
8. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan, semakan, setidurku Putri Haryani, Nur Asikin, Wijayanti, Surmita, Nurul Astika, Sepni Arlinda telah menemani keseharianku selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, banyak membantuku, memberikan dukungan, selalu mendoakan untuk kelancaran penelitian ini, semoga hidup kalian selalu diberkahi, bahagia serta semoga hubungan persudaraan baik ini akan selalu terjaga hingga akhir hayat nanti;
9. Segenap kawan-kawan Ilmu Administrasi Negara terima kasih telah menjadi kawan seperjuangan pada masa perkuliahan semoga kita bisa bertemu kembali kelak nanti;

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini. Oleh karena itu saran dan masukan sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Tanjungpinang, 17 Juni 2022


SITI HAJAR
NIM. 180563201008

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Siti Hajar
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Si Jempol Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau

Beserta perangkat yang ada, dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelal dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Tanjungpinang

Pada tanggal : 17 Juni 2022

Yang Menyatakan,


SITI HAJAR
NIM. /180563201008

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SI JEMPOL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Oleh
Siti Hajar
NIM. 180563201008

Abstrak

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Saatu Pintu merupakan instansi pemerintahan berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Instansi tersebut melakukan sebuah terobosan dalam memberikan pelayanan perizinan yang memiliki ide kreatif memanfaatkan teknologi informasi sebagai suatu upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis aplikasi yaitu Si Jempol. Aplikasi Si Jempol merupakan sebuah inovasi pelayanan secara online kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan, seseorang atau kelompok terkait. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi Si Jempol di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau. Pendekatan dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan teknik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Sugiyono meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Teori yang digunakan penelitian ini adalah teori Levine et. al. berdasarkan tiga indikator yaitu responsivitas (*Responsiveness*), tanggungjawab (*Responsibility*) dan akuntabilitas (*Accountability*) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Si Jempol di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau dari Indikator Responsivitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat para pegawai memberikan respon serta daya tanggap pelayanan yang baik dalam proses pelayanannya. Indikator Tanggungjawab pemberian pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan ditetapkan di DPMPTSP, pegawai menunjukkan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta prosedur yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. dan Indikator Akuntabilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, memiliki tingkat kesesuaian dari sistem pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma-norma yang ada, memiliki keterbukaan dan transparansi informasi dalam layanan. Kesimpulan terhadap ketiga indikator tersebut terkait Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Si Jempol Di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau secara keseluruhan sudah berjalan dengan maksimal dan memenuhi standar kualitas pelayanan hanya saja terdapat sedikit permasalahan dalam menggunakan Aplikasi Si Jempol yaitu permasalahan terkait dengan jaringan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan perizinan, Si Jempol, DPMPTSP Provinsi Kepri

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF LICENSING THROUGH THUMBS UP
APPLICATION AT THE AND ONE STOP INTEGRATED SERVICE
OFFICE (DPMPTSP) OF THE RIAU ISLAND PROVINCE**

**By
Siti Hajar
NIM. 180563201008**

Abstract

Investment Service and Integrated Service at One Door is a government agency authorized in the administration of one-stop licensing and non-licensing services. The agency made a breakthrough in providing licensing service that have creative ideas using information technology as an effort to improve the quality of application-based licensing service, namely is Thumb. The Thumbs Up application is an online service innovation to the public related to licensing and non-licensing service, providing documents as proof of legality to business actors/activities, related individuals or groups. The goal to be achieved in this study is to determine the quality of licensing service through the Thumb Application at DPMPTSP Riau Island Province. The approach in this study uses a qualitative approach with techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis using the approach developed by Sugiyono includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theory used in this study is the theory of Levine et. al. based on three indicators, namely Responsiveness, Responsibility, and Accountability with the results of the study showing that the quality of licensing service through the Thumb Application in DPMPTSP Riau Island Province from the Service Responsiveness indicator has been running according to the expectations of the community, the employees have responded and good service responsiveness in the service process. Indicators of Responsibilities for providing service are in accordance with the provisions stipulated in DPMPTSP, employees have demonstrated responsibility in providing service to the community, have a level of conformity of the service system provided in accordance with existing norms, have openness and transparency of information in service. So that the conclusion of the three indicators is related to the Quality of Licensing Service through the Thumbs Up Application at DPMPTSP Riau Island Province as a whole it has run optimally and meets service quality standards, it's just that there are a few problems in using the Thumbs Up Application, namely problems related to the network.

Keywords: Quality, Licensing Service, The Thumb, DPMPTSP Riau Island Province

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.2. Kerangka Teori.....	17
2.2.1. Pelayanan Publik	17
A. Pengertian Pelayanan Publik	17
B. Kualitas Pelayanan Publik	19
C. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	24
D. Standar Pelayanan Publik	26
2.2.2. Inovasi	27
A. Pengertian dan Ruang Lingkup Inovasi.....	27
B. Atribusi Inovasi.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Definisi Konsep.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Pendekatan penelitian	36
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian.....	37
a. Objek Penelitian	37
b. Lokasi Penelitian	37
3.3. Fokus Penelitian	37
3.4. Sumber Data	38
a. Data Primer	38
b. Data Sekunder.....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	39
3.6. Informan	40
3.7. Teknik Analisis Data	41
3.8. Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	43
A. Deskripsi Objek Penelitian	43
B. Deskripsi Lokasi Penelitian	48
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.3. Analisis	65
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91