

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ACEH**

SKRIPSI

Disajikan Oleh:

MELY ANJASARI

NIM. 210802014

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025**

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mely Anjasari
NIM : 210802014
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar 12 Juli 2023
Alamat : Cot Yang Kec. Kuta Baro Kab. Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya yang telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 April 2025

Tang Menyatakan,



MELY ANJASARI

NIM. 210802014

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Adminidtrasi Negara

Oleh:

MELLY ANJASARI

NIM. 210802014

Mahasiswi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Banda Aceh, 15 Apri 2025

Disetujui untuk dimunaqasyah kan oleh:

A R - R A N I R Y

Dosen Pembimbing



Muazzinah, B.Sc.M.PA.

NIP:198411252019032012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ACEH

Oleh

MELLY ANJASARI

NIM. 210802014

Telah di Uji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Studi Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari/ Tanggal: **Kamis, 15 April 2025**

Ketua

Sekretaris



Muazzinah, B.Sc.M.PA.
NIP:198411252019032012



Evi Yusnaini, S.AP
NIP. -

Penguji 1

Penguji 2



Dr. Mahmuddin, M.Si. R A N **Zakki Fuad Khalil, S.IP.,M.Si.**
NIP:197210201997031002 NIP:199011192022031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan



Dr. Muji Muliya, S.Ag. M.Ag.
NIP.197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengacu pada penerapan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Aceh telah melakukan berbagai upaya signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti renovasi gedung, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas komputer yang memadai. Prosedur pelayanan yang jelas dan transparan serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas meningkatkan profesionalisme dan akurasi pelayanan. Keandalan pelayanan tercermin dari respons petugas yang profesional meskipun masih terdapat kendala teknis seperti ketidakstabilan aplikasi. Petugas juga menunjukkan sikap tanggap dan komunikatif, serta empati yang tinggi, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Kendala utama yang masih perlu diperbaiki adalah ketersediaan tempat parkir untuk mendukung aksesibilitas. Secara keseluruhan, DPMPTSP Aceh berhasil menerapkan standar pelayanan publik secara efektif dengan fasilitas yang memadai, prosedur transparan, dan sumber daya manusia kompeten, didukung evaluasi berkala untuk peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian merekomendasikan perbaikan aspek teknis dan fasilitas pendukung agar pelayanan perizinan semakin optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Perizinan, DPMPTSP Aceh, Kualitas Pelayanan.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya karena penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Besar Baginda Muhammad SAW. Adapun judul skripsi penelitian berjudul **“Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk sebagai syarat kewajiban studi agar dapat meraih gelar Sarjana di Fakultas Sosial dan Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu sangat diharapkan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas dalam penulisan ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih terhadap bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan semangat terhadap penulis. Untuk itu, peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. Mujibburahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazinah, MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Dr. Delfi Suganda, S.H.L.,M, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Muazzinah,B.Sc.,MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran serta masukan dalam pembuatan skripsi.
6. Siti Nur Zalikha, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Segenap seluruh Dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Seluruh narasumber yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang tiada henti kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan kalian, saya tidak akan bisa mencapai titik ini. Saya sangat berterimakasih atas segala yang kalian telah berikan kepada saya, “Setetes keringat orang tua seribu langkahku untuk maju”dan saya berharap dapat membuat kalian bangga dengan hasil yang saya capai.
10. Kepada adikku tersayang terimakasih juga buat doa dan dukungan adikku yang luar biasa yang membuat penulis senang sehingga penulis semangat mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

11. Kepada kak ayu dan buk pii Terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan kalian selama ini kalian kayak sodara sendiri buat aku, selalu ada di saat aku butuh.

12. Kepada diri saya sendiri Mely Anjasari. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang selalu di usahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Mely. Adapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.



Banda Aceh, 15 April 2025

Penulis

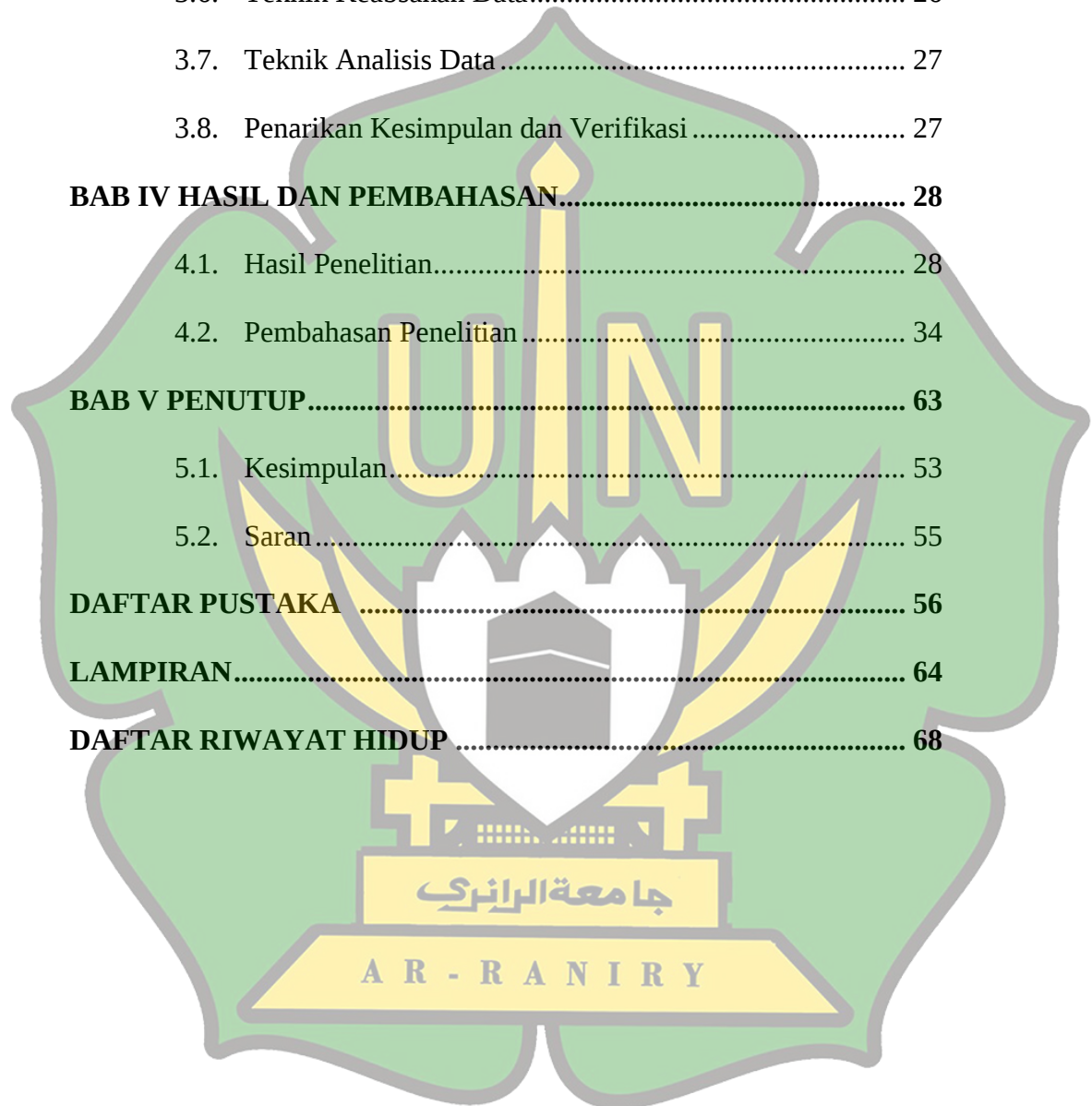
MELY ANJASARI

Nim. 210802014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	2
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.2. Teori Pelayanan Publik.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.4. Penelitian Terdahulu.....	12
2.5. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.3. Sumber Data	24

3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.5. Fokus Penelitian dan Indikator	25
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	26
3.7. Teknik Analisis Data	27
3.8. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian.....	28
4.2. Pembahasan Penelitian	34
BAB V PENUTUP	63
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	68



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kualitas dapat diartikan sebagai sejauh mana fitur-fitur suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan, di sisi lain, merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memastikan kepuasan pelanggan atau karyawan. Pentingnya kualitas pelayanan dalam suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat dipandang sebelah mata. Pertama, kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas perusahaan, terutama dalam sektor jasa. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, proses operasional dapat berjalan lebih efisien dan lancar, yang pada gilirannya meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk atau layanan berkualitas.

Kualitas pelayanan yang baik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Hal ini berkontribusi pada peningkatan loyalitas serta retensi pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pendapatan perusahaan. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, pemerintah perlu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

Selain itu, penting bagi pemerintah untuk mengadopsi sikap pelayanan yang netral dan objektif, serta melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Pengembangan E-

Government juga sangat diperlukan untuk mempermudah pengambilan keputusan dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Tentunya hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik¹.

Perizinan merupakan elemen penting dalam pelayanan publik yang, meskipun tidak diperlukan setiap hari, memiliki peran signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki beberapa keunggulan utama. Pertama, pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta investor, sehingga mempercepat proses investasi dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Kedua, pelayanan yang efisien mampu meningkatkan produktivitas perusahaan, menghindari hambatan operasional akibat proses perizinan yang panjang dan rumit. Ketiga, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat reputasi lembaga. Oleh karena itu, pelayanan perizinan yang optimal menjadi kunci keberhasilan DPMPTSP dalam mendukung pengembangan ekonomi lokal.

Infrastruktur dan kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh masih memerlukan banyak perbaikan. Beberapa tantangan yang dihadapi termasuk keterbatasan infrastruktur fisik, seperti bangunan kantor dan ruang pelayanan yang belum

¹ 2017 Jusnita nina, “Kualitas Pelayan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh” 105, no. 3 (1945): 129–33, <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>.

optimal untuk memberikan kenyamanan serta akses yang mudah bagi masyarakat. Selain itu, infrastruktur teknologi, termasuk sistem perizinan online, belum sepenuhnya dapat diandalkan, dengan masalah pada stabilitas jaringan internet dan kurangnya integrasi sistem antar instansi yang menghambat proses perizinan. Akibatnya, layanan perizinan seringkali lambat dan tidak efisien, yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan investor terhadap kualitas pelayanan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur, pemeliharaan rutin, dan penerapan teknologi yang lebih canggih sangat diperlukan untuk memperbaiki kondisi ini dan memastikan pelayanan perizinan yang lebih baik di masa mendatang.

Sumber daya manusia (SDM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan mutu pelayanan perizinan. Meskipun demikian, terdapat berbagai tantangan yang harus diatasi untuk meningkatkan kinerja SDM di instansi tersebut.

Tantangan yang sering muncul adalah minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan. Banyak karyawan yang belum sepenuhnya memahami prosedur perizinan yang rumit, serta belum terbiasa dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Kondisi ini sering kali menyebabkan lambatnya proses penyelesaian perizinan dan pelayanan yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan para investor.

Selain itu, tingginya beban kerja yang dihadapi dengan jumlah pegawai yang terbatas seringkali menimbulkan tekanan pada sumber daya manusia, yang dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Situasi ini semakin diperparah oleh adanya kekurangan dalam sistem penghargaan dan motivasi yang efektif, sehingga karyawan kurang termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.

Namun, ada juga pegawai yang berkomitmen dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik, meskipun dengan keterbatasan yang ada. Untuk meningkatkan kualitas SDM di DPMPTSP Aceh, diperlukan program pelatihan yang berkelanjutan, penguatan sistem penghargaan dan insentif, serta perbaikan manajemen SDM yang lebih efektif. Dengan peningkatan ini, diharapkan SDM di DPMPTSP Aceh dapat memberikan pelayanan perizinan yang lebih profesional, cepat, dan efisien, sehingga mendukung pertumbuhan investasi di wilayah tersebut².

Dari sisi prosedur dan biaya perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh, masih terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi untuk menciptakan proses yang lebih efisien dan transparan. Prosedur perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh terkadang dianggap cukup kompleks dan memakan waktu yang lama.

Hambatan sering kali muncul akibat birokrasi yang panjang dan berlapis, sehingga menyulitkan masyarakat dan pelaku usaha dalam memperoleh izin.

² Rumayar, "Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Hasjrat Abadi."

Hal ini disebabkan oleh kurangnya integrasi antara sistem perizinan DPMPTSP dengan instansi terkait lainnya, yang mengakibatkan proses verifikasi dan pengumpulan dokumen menjadi lebih lambat. Selain itu, informasi mengenai prosedur serta persyaratan perizinan sering kali kurang tersampaikan dengan baik, sehingga menimbulkan kebingungan bagi para pemohon.

Dari sisi biaya, terdapat kekhawatiran mengenai kurangnya transparansi dalam penentuan biaya perizinan. Meskipun biaya tersebut telah diatur berdasarkan peraturan yang berlaku, pemohon terkadang merasa tidak mendapatkan penjelasan yang jelas terkait rincian komponen biaya yang harus dibayarkan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi yang memadai atau adanya perbedaan pemahaman antara pegawai yang melayani dan pemohon mengenai besaran biaya. Ketidakjelasan ini dapat memunculkan kecurigaan terhadap kemungkinan praktik-praktik yang kurang transparan³.

Dengan adanya perbaikan pada prosedur dan biaya perizinan, DPMPTSP Aceh diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan adil. Ini diharapkan dapat berkontribusi pada terciptanya iklim investasi yang lebih baik serta mendukung pertumbuhan ekonomi di Aceh⁴.

³ Sinaga Kariaman, "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan," *Publik Reform*, no. 4 (2017): 85–94, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/401%0Ahttps://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/download/401/393>.

⁴ Sukur Suleman and Rahmat Fatah, "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate," *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 7, no. 1 (2021): 68–83, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4281>.

1.2. Rumusan Masalah

Ada pun manfaat akhir dari penelitian ini di antaranya meliputi :

- 1.2.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat akhir dari penelitian ini adalah di antaranya meliputi :

- 1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan kajian Ilmu Adminitrasi Negara terkait dengan mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

- 1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan masukan atau rekomendasi kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Aceh terkait dengan kualitas pelayanan perizinan.

1.5. Pertanyaan Penelitian

Bagaiman Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh?