



**RANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN
KINERJA LEMBAGA PELAYANAN PERIZINAN
DAERAH DKI JAKARTA DENGAN METODE
MBNQA-SWOT**

TESIS

HAFIDZ ANGGARA
55316120003
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**RANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN
KINERJA LEMBAGA PELAYANAN PERIZINAN
DAERAH DKI JAKARTA DENGAN METODE
MBNQA-SWOT**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

HAFIDZ ANGGARA

**UNIVERSITAS
55316120003**

MERCU BUANA

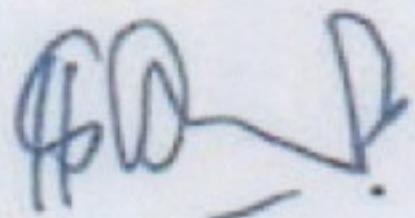
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Rancangan Strategi Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta Dengan Metode MBNQA-SWOT
Nama : Hafidz Anggara
NIM : 55316120003
Program Studi : Magister Teknik Industri
Tanggal : 26 Nopember 2021

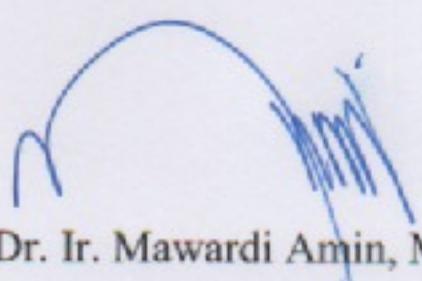
Mengesahkan

Pembimbing



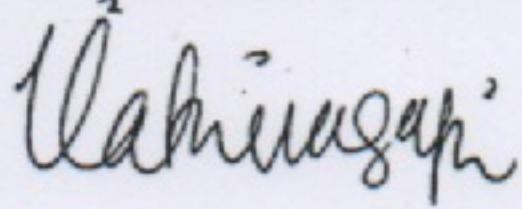
(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Hafidz Anggara
NIM : 55316120003
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul "**Rancangan Strategi Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta Dengan Metode MBNQA-SWOT**", telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 22-02-2020 didapatkan nilai persentase sebesar 30 %

Jakarta, 29 November 2021

Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Rancangan Strategi Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta Dengan Metode MBNQA-SWOT

Nama : Hafidz Anggara

NIM : 55316120003

Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : November 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sunbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, November 2021

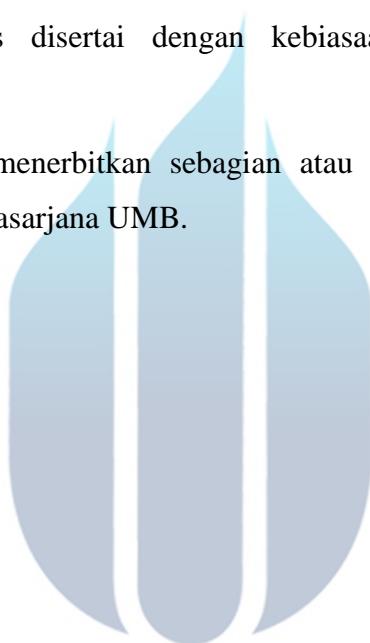


(Hafidz Anggara)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercubuana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebut sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Rancangan Strategi Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta Dengan Metode MBNQA-SWOT

Hafidz Anggara

Operational Management, Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta
Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

corresponding author : anggarahafidz@gmail.com

Abstrak : Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan kemudahan menjalankan bisnis di Indonesia perlu dilakukan perancangan strategi peningkatan kinerja Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta. Gap analisis kinerja Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan DKI Jakarta dilakukan menggunakan metode MBNQA dengan kriteria MBCfPE versi 2017-2018, sedangkan rancangan strategi peningkatan kinerja Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta dilakukan dengan SWOT *analysis*. Hasil pengukuran kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta menggunakan standar MBNQA menghasilkan skor 752.475 yang berada pada tingkatan *global image excellent* dengan kategori *industry leader*. Hasil analisis SWOT menempatkan Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta pada kuadran I (*strengths-opportunities*) yang merekomendasikan strategi agresif. Peneliti merekomendasikan sepuluh strategi untuk peningkatan kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta.

Kata kunci : Pengukuran Kinerja, MBNQA, MBCfPE, *Baldridge assesment*, SWOT.

***Strategy Design for Improving the Performance of DKI Jakarta
Regional Licensing Service Institutions Using the MBNQA-SWOT
Method***

Hafidz Anggara

*Operational Management, DKI Jakarta Regional Licensing Service Institution
Master's Program in Industrial Engineering, Mercubuana University, Jakarta, Indonesia*

corresponding author : anggarahafidz@gmail.com

Abstract : In order to realize bureaucracy reform of public service, especially licensing service and easy doing of business in Indonesia need to be done planning improvement strategy of regional Licensing service. Gap performance analysis regional licensing service board of DKI Jakarta conducted using MBNQA method with criteria MBCfPE version 2017-2018, while the design of the performance improvement strategy of the board of regional licensing services of DKI Jakarta is done with SWOT analysis. The results of the performance measurement of regional licensing service of DKI Jakarta using MBNQA standard resulted in a score of 752,475 which is at the level of an excellent global image with industry leader category. SWOT analysis results put the regional licensing service of DKI Jakarta in the Quadrant I (strengths-opportunities) that recommend the strategy of aggressive. Researchers recommend ten strategies for the performance improvement of the Regional Licensing Service Board of DKI Jakarta.

MERCU BUANA

Key Words : performance measurement, MBNQA, MBCfPE, Baldridge assessment, SWOT.

KATA PENGANTAR

Assalamu'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, karena atas rahmat, karunia dan izin-Nya serta Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW sehingga penulisan Tesis ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Tesis ini disusun untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar Magister Teknik Industri di Universitas Mercu Buana Jakarta, dengan judul “Rancangan Strategi Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Perizinan Daerah DKI Jakarta Dengan Metode MBNQA-SWOT”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini telah mendapat bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak khususnya kepada Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT, IPU selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan memberi motivasi dalam penyusunan Tesis ini penulis ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan dan fasilitas pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
3. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan, dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini;
4. Para Guru Besar Universitas Mercu Buana selaku dosen yang telah memberikan kuliah dan tugas lain guna pendalaman materi kuliah; dan

- rekan-rekan mahasiswa sebagai pendamping diskusi dalam belajar serta segenap civitas akademika Universitas Mercu Buana;
5. Keluarga Besar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yang telah membantu dalam memberikan informasi, data, serta masukan dalam memperkasa tesis ini;
 6. Orang Tua, Istri, Anak-anak dan Saudara yang telah mendidik, membimbing, membantu, memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tesis ini;
 7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tesis ini;

Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberi manfaat khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 29 November 2021

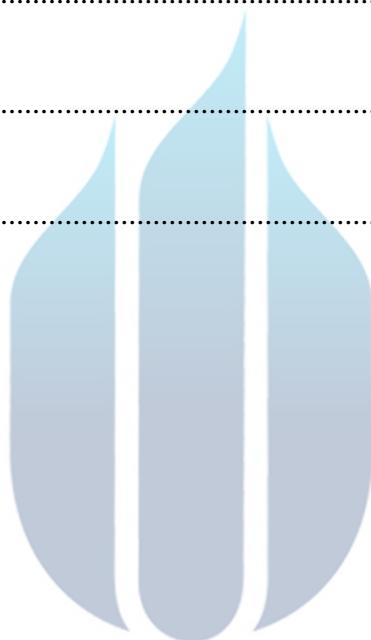


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	10
1.4. Batasan Permasalahan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teori	12
2.1.1. Kinerja	12
2.1.2. Pengukuran Kinerja.....	13
2.1.3. Sistem Pengukuran Kinerja	15
2.1.4. Alat Pengukuran Kinerja	16
2.1.5. Penerapan Penilaian Award Kinerja Organisasi	18
2.1.6. <i>Malcolm Baldridge National Quality Award (MBNQA)</i>	19

2.1.7. Analisis SWOT.....	27
2.2. Penelitian Sebelumnya	31
2.3. Kerangka pemikiran	37
BAB III METODOLOGI.....	39
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	39
3.1.1. Jenis Penelitian	39
3.1.2. Desain Penelitian.....	40
3.2. Data dan Informasi	40
3.2.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4. Populasi dan Sampel	44
3.4.1. Populasi	44
3.4.2. Sampel	45
3.5. Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
3.5.2. Analisis Pengukuran Skor MBNQA	49
3.5.3. <i>Gap Analysis</i>	52
3.5.4. Analisis SWOT.....	53
3.6. Tahapan Penelitian	56
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	58
4.1. Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan Daerah Provinsi DKI Jakarta.....	58
4.1.1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta	58
4.1.2. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	59
4.1.3. Visi, Misi dan Sasaran DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	60
4.1.4. Realisasi Kinerja DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta tahun 2018	64
4.2. Pengukuran Skor Kinerja DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	65

Provinsi DKI Jakarta	99
5.2. Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya.....	100
5.3. Implikasi Industri	102
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	104
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1. Kesimpulan	105
6.2. Saran.....	106
 DAFTAR PUSTAKA	107
 LAMPIRAN	113



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1.	Peringkat <i>Easy of Doing Business</i> Negara ASEAN	3
Tabel. 1.2.	Peringkat zona kepatuhan tahun 2018	5
Tabel. 2.1.	Model Penilaian Award Kinerja Organisasi di Beberapa Negara	18
Tabel. 2.2.	Skor kriteria MBCfPE 2017-2018	25
Tabel. 2.3.	Skor penilaian organisasi berdasarkan <i>Baldridge Assessment</i>	25
Tabel. 2.4.	Review penelitian-penelitian sebelumnya	33
Tabel. 3.1.	Variabel Operasional	41
Tabel. 3.2.	<i>Scoring Band Process Analysis</i>	50
Tabel. 3.3.	<i>Scoring Band Result Analysis</i>	51
Tabel. 4.1.	Perbandingan Realisasi Kinerja DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 Dengan Target Jangka Menengah Provinsi DKI Jakarta	64
Tabel. 4.2.	Demografi responden berdasarkan jenis kelamin responden	66
Tabel. 4.3.	Demografi responden berdasarkan usia responden	66
Tabel. 4.4.	Demografi responden berdasarkan jabatan responden	67
Tabel. 4.5.	Demografi responden berdasarkan pangkat/gol. responden	67
Tabel. 4.6.	Demografi responden berdasarkan pendidikan terakhir responden	68
Tabel. 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (kriteria <i>Leadership</i>).....	69
Tabel. 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel X2 (kriteria <i>Strategy</i>)	69
Tabel. 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel X3 (kriteria <i>Customers</i>)	69
Tabel. 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel X4 (kriteria <i>Measurement, Analysis, and Knowledge Management</i>).....	70
Tabel. 4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel X5 (kriteria <i>Workforce</i>).....	70
Tabel. 4.12.	Hasil Uji Validitas Variabel X6 (kriteria <i>Operations</i>).....	71
Tabel. 4.13.	Hasil Uji Validitas Variabel X7 (kriteria <i>Results</i>)	71
Tabel. 4.14.	Hasil Uji Realibilitas.....	72
Tabel. 4.15.	Skor kriteria kepemimpinan (<i>leadership</i>)	73

Tabel. 4.16. Skor kriteria strategi (<i>strategy</i>)	74
Tabel. 4.17. Skor kriteria pelanggan (<i>customers</i>)	75
Tabel. 4.18. Skor kriteria Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan (<i>Measurement, Analysis, and Knowledge Management</i>)	76
Tabel. 4.19. Skor kriteria tenaga kerja (<i>workforce</i>)	77
Tabel. 4.20. Skor kriteria operasi (<i>operations</i>)	78
Tabel. 4.21. Skor kriteria hasil (<i>results</i>)	79
Tabel. 4.22. Skor MBCfPE DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	80
Tabel. 4.23. <i>Gap Analysis</i> skor kriteria.....	82
Tabel. 4.24. Faktor-faktor internal (<i>strengths – weakness</i>)	83
Tabel. 4.25. Faktor-faktor eksternal (<i>opportunities – threats</i>).....	84
Tabel. 4.26. Matrik Skor Faktor Kekuatan (<i>Strengths</i>)	86
Tabel. 4.27. Matrik Skor Faktor Kelemahan (<i>Weakness</i>)	86
Tabel. 4.28. Matrik Skor Faktor peluang (<i>opportunities</i>)	87
Tabel. 4.29. Matrik Skor Faktor Ancaman (<i>Threats</i>)	88
Tabel. 4.30. Hubungan keterkaitan rekomendasi strategi dengan faktor penyusun dan kriteria MBCfPE	90
Tabel. 5.1. Keterkaitan rekomendasi strategi dengan kriteria MBNQA.....	99
Tabel. 5.2. <i>Strategy Mapping</i>	100

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1.1. Hasil kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan	4
Gambar. 2.1. <i>Framework MBCfPE 2017-2018</i>	23
Gambar. 2.2. Diagram Analisis SWOT.....	30
Gambar. 2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian	38
Gambar. 3.1. Matriks Kuadran SWOT.....	54
Gambar. 3.3. Langkah-langkah Penelitian	57
Gambar. 4.1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	61
Gambar. 4.2. Skor <i>Gap Analysis</i>	82
Gambar. 4.3. Kuadran SWOT	89
Gambar. 4.4. Strategi SWOT	90
Gambar. 5.1. Perbandingan Skor MBNQA versus DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.....	93

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Kueisioner MBNQA (MBCfPE 2017-2018).....	113
Lampiran II.	Responden Kuesioner MBNQA (MBCfPE 2017-2018)	121
Lampiran III.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Item Penelitian dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 26.....	123
Lampiran IV.	Tabulasi Data MBNQA (MBCfPE 2017-2018).....	131
Lampiran V.	Kuesioner SWOT	148
Lampiran VI.	Responden Kuesioner SWOT.....	153



UNIVERSITAS
MERCU BUANA