

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PERIZINAN  
USAHA PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Pada Kantor PTSP di DKI Jakarta )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Ade Caswito**

**NIM : 43111120024**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Caswito  
Nim : 43111120024  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2016



**Ade Caswito**

NIM : 43111120024

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

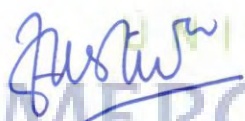
Nama : Ade Caswito  
NIM : 43111120024  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Perizinan Usaha Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Tanggal Lulus Ujian : 16 Februari 2016

Disahkan Oleh :

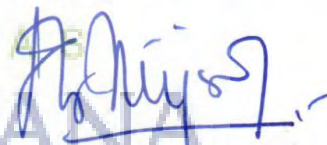
Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Tanggal : 23-2-2016



(Luna Haningsih, SE., ME)

Tanggal : 23-2-2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)

Tanggal : 23/2 2016



(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal : 23/2 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Perizinan Usaha Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis hanturkan Allhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dan terima kasih juga kepada PT. Perintis Pelayanan Paripurna khususnya kepada staff legal, terima kasih atas informasi serta dukungannya kepada penulis.
7. Teman-teman di Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan dukungan (Oryza, Riyono, Heri, Wulan, Kholid, Vita). Teman seperjuangan dari awal semester sampai akhirnya lulus bareng.
8. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, dan menghibur penulis dikala menghadapi kesulitan (DBL48, Ardhi, Bayu, Irfan, Jeni, Ricki, Rio, Sultan, Yuga).
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, Januari 2016

Ade Caswito

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	9



## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Pengertian Manajemen Operasional.....	10
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
1. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	11
2. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....	12
3. Asas dalam Penyelenggaraan Pelayanan.....	13
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
5. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	17
6. Pengertian Pelayanan.....	19
7. Hakikat Pelayanan Publik.....	19
8. Evaluasi Pelayanan Publik.....	20
9. Pengertian Kepuasan.....	23
C. Pengertian Quality Function Deployment (QFD).....	23
D. Penelitian Terdahulu.....	26
E. Rerangka pemikiran.....	27
F. Hipotesis.....	28



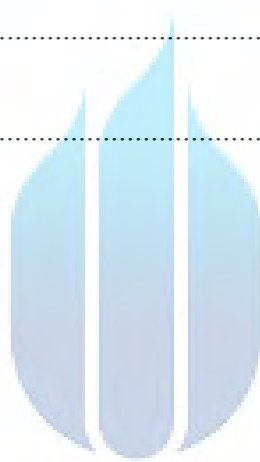
### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
1. Waktu Penelitian .....	29
2. Tempat Penelitian .....	29
B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Metode Analisis Data .....	32
1. Analisis validitas data .....	32
2. Analisis reliabilitas data .....	33
a. Uji Validitas .....	33
b. Uji Reliabilitas .....	33
3. Teknik Pengolahan Data .....	34
a. Bagian A: keinginan Pelanggan .....	34
b. Bagian B: Matriks Perencanaan .....	34
c. Bagian C: Karakteristik Teknis .....	35
d. Bagian D: <i>Relationship</i> .....	35
e. Bagian e: Korelasi Persyaratan Teknis .....	36
f. Bagian F: <i>Technical Matrix</i> .....	36

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	37
1. Visi dan Misi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	38
2. Karakteristik Umum Responden.....	38
B. Harapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	40
1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	42
2. Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan.....	46
3. Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	46
C. Tingkat Kinerja atau Kepuasan Pelanggan.....	48
1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	48
2. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	50
3. Rata-rata Tingkat kinerja atau Kepuasan.....	51
D. Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	52
E. Desain Ulang Pelayanan Publik PTSP.....	54
1. Karakter Teknis.....	54
2. Menentukan Arah Perbaikan.....	54
3. Hubungan Antara Keinginan Pelanggan.....	55
4. Korelasi Persyaratan Teknis.....	56

5. <i>Technical Matrix</i> .....	57
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	64
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN</b> .....	72



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Tabel Standar Operasional Prosedur Pelayanan .....	2
1.2 Tabel SOP dan Rata-rata Pelayanan .....	4
1.3 Tabel SOP Pelayanan Ijin Usaha di <i>Thailand</i> .....	5
1.4 Tabel Peringkat kemudahan waktu penyelesaian dalam membuka usaha di benua Asia Pasifik 2015.....	6
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	26
3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	30
4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	39
4.2 Tabel Usia Responden.....	39
4.3 Tabel Pendidikan Responden.....	40
4.4 Tabel Validitas Tingkat Harapan/Kepentingan.....	43
4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan/Kepentingan .....	45
4.6 Tabel Reliability Tingkat Kepentingan.....	46
4.7 Tabel Rata-rata Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	47
4.8 Tabel Validitas Tingkat Kinerja/Kepuasan.....	49
4.9 Tabel Reliability Tingkat Kepuasan .....	50
4.10 Tabel Rata-rata Tingkat Kepuasan.....	51

4.11 Tabel Kinerja PTSP.....	53
4.12 Tabel Karakteristik Teknis.....	54
4.13 Tabel Arah Perbaikan Karakteristik Teknis .....	55
4.14 Tabel Nilai abasolute Importen dan Relative Importance.....	58
4.15 Tabel Perhatian Karakteristik Teknis.....	58



## DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
1.1 Gambar Mekanisme Proses Perizinan.....	7
2.1 Gambar <i>House Of Quality-QFD</i> .....	26
2.2 Gambar Rerangka Pemikiran .....	28
4.1 Gambar Korelasi Persyaratan Teknis.....	57
4.2 Gambar <i>House Of Quality</i> Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

### Keterangan

Lampiran 1 Kuesioner .....	72
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden .....	77
Lampiran 4 Data Tingkat Kepentingan .....	79
Lampiran 5 Data Tingkat Kepuasan .....	80

