

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) DALAM PENGELOLAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
(Studi di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana.

Disusun Oleh

SHANDI NANDA MAYSARAH

20031000035



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2024

MOTTO

“Percayalah pada dirimu sendiri, bahkan saat orang lain meragukanmu.

Kepercayaan diri akan membawamu mencapai prestasi besar.”

-Vladimir Putin

“kebahagiaan dalam hidupmu, bergantung pada kualitas dari pikiranmu”

-Marcus Aurelius

Kupersembahkan kepada :

Diriku sendiri,

Orangtuaku,

Almamaterku.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM PENGELOLAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk)
2. Nama : SHANDI NANDA MAYSARAH
3. NIM : 2003100035
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Malang, 10 Februari 2024

Menyetujui
Pembimbing 1

Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si.

NIK. 1275/ YPTM

Menyetujui
Pembimbing 2

Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

NIK. 786/FS

Menyetujui,

Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB.

NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Shandi Nanda Maysarah ini telah dipresentasikan di hadapan Tim Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 23 Februari 2024

Tempat : Ruang 201 FISIP Unmer Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



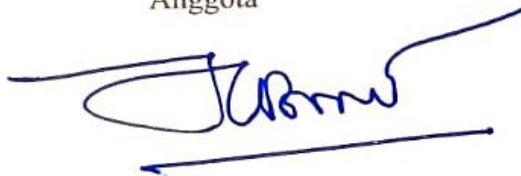
Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si.
NIK. 1275/YPTM

Sekretaris



Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si.
NIK. 834/FS

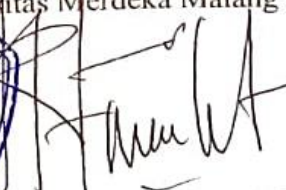
Anggota



Mayjen TNI Purn Dr. Wibisono Poespito Hadi, M.Sc., M.Si.
NIK. 1129/YPTM

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shandi Nanda Maysarah
NPM : 20031000035
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut ,apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016. 1

Malang, 25 Maret 2024

Yang menyatakan



Shandi Nanda Maysarah

ABSTRAK

Penyediaan layanan publik berkualitas sangat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat. Evaluasi kinerja pegawai pelayanan publik menjadi alat untuk mengukur sejauh mana tujuan pelayanan tercapai. Meskipun pemerintah berusaha meningkatkan kualitas dan akses pelayanan melalui konsep Mal Pelayanan Publik (MPP), masih ada tantangan seperti kolaborasi antar instansi, efisiensi administrasi, dan ketersediaan informasi yang tepat. Penelitian ini menyoroti kekurangan dalam pengelolaan MPP, termasuk operasional gerai yang tidak sesuai jadwal dan pelayanan terhalang oleh sikap pegawai. Perbaikan segera diperlukan agar masyarakat tertarik mengurus dokumen atau mendapatkan pelayanan di MPP. Penelitian ini fokus pada kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pengelolaan MPP, serta faktor penghambat dan pendukungnya dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian, kinerja DPMPTSP dalam pengelolaan MPP terus meningkat. Evaluasi dilakukan setiap 3 bulan oleh DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas layanan. Saat ada keluhan, DPMPTSP langsung mengidentifikasi masalah dan berkoordinasi dengan OPD yang mendapat keluhan, lalu melakukan mediasi dan penyelesaian masalah. Salah satu yang menjadi kendala di MPP adalah promosi yang kurang, sehingga masyarakat kurang mengenal jenis layanan yang tersedia di MPP. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah Saran peneliti untuk MPP Nyawiji Nganjuk adalah gunakan media sosial dan website untuk mempromosikan layanan, memberikan informasi, dan menjawab keluhan.,DPMPTSP dapat melakukan upaya untuk menambah OPD di MPP, termasuk mengundang OPD dengan perintah Bupati,serta mengevaluasi ruang perwakilan OPD yang kosong, pastikan pegawai OPD fokus pada pelayanan di MPP, dan tangani keluhan dengan efektif.

Kata kunci : kinerja, pengelolaan, DPMPTSP, MPP.

ABSTRACT

The provision of quality public services is crucial to ensure public satisfaction. Evaluating the performance of public service employees serves as a tool to measure the extent to which service goals are achieved. Despite the government's efforts to improve service quality and accessibility through the concept of Public Service Malls (Mal Pelayanan Publik or MPP), there are still challenges such as inter-agency collaboration, administrative efficiency, and accurate information availability. This research highlights deficiencies in MPP management, including operational irregularities and service hindrances due to employee attitudes. Immediate improvements are necessary to attract citizens to process documents or receive services at MPP. This study focuses on the performance of the Investment and Integrated One-Stop Service Agency (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu or DPMPTSP) in MPP management, as well as the inhibiting and supporting factors using interview, observation, and documentation methods. Based on the research, DPMPTSP's performance in MPP management continues to improve. Evaluations are conducted every 3 months by DPMPTSP to enhance service quality. When complaints arise, DPMPTSP promptly identifies issues, coordinates with relevant agencies, and mediates to resolve problems.

One of the challenges in MPP is insufficient promotion, resulting in limited public awareness of the types of services available. Recommendations from this research include utilizing social media and a website to promote services, provide information, and address complaints at MPP Nyawiji Nganjuk. Additionally, DPMPTSP can make efforts to increase the presence of relevant agencies (OPD) in MPP, including inviting OPDs through the Bupati's directive. Ensuring that OPD staff focus on service delivery at MPP and effectively handle complaints is also essential.

Keywords : performance, management, DPMPTSP, MPP

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik secara moral,materi,maupun do'anya. Serta untuk diri saya sendiri.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, mulai pada saat pengajuan judul, proses penyusunan proposal, pelaksanaan pada saat penelitian sampai pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata. S.Sos. MPA selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr.Hj. Sri Hartini Jatmiko , M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin , M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam mengurus surat-surat.

8. Bapak dan Ibu pegawai DPMPTSP serta staff OPD MPP Nyawiji Nganjuk yang telah memberikan informasi dan data yang saya butuhkan terkait topik penelitian skripsi saya.
9. Kepada kedua orang tuaku, adik, kakek, nenek, serta semua keluarga yang ada di Nganjuk yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan tiada henti sehingga skripsi ini dapat lancar hingga selesai.
10. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa menemani, memberikan semangat, dan membantu saya, tidak hanya di perkuliahan tetapi dalam hal apapun selama saya merantau di Malang : April, Veda, Bella, Daffa, Ibra, Rio, Edo, Wendy, Bagus, Maya, Floren, Dilla, Dinop, Mely, Talyta, Amanda, Amel, Rizma, Dinda, Luvvi, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan saran dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini, agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya. Semoga apa yang telah penulis tulis dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik (studi di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk)”** Skripsi ini disusun dengan maksimal dan penuh dedikasi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelas Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini, agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya. Semoga apa yang telah penulis tulis dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 15 Februari 2024

Shandi Nanda Maysarah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A.Konsep Pelayanan Publik.....	7
1.Pengertian Pelayanan Publik	7
2. Kualitas Pelayanan Publik	9
B. Konsep Kinerja.....	11
1. Pengertian Kinerja	11
2. Faktor-Faktor Kinerja	12
3. Indikator Kinerja.....	13
B. Konsep Pengelolaan.....	15

1. Pengertian Pengelolaan.....	15
2. Ciri - Ciri Pengelolaan yang Baik.....	16
3. Fungsi dan Tujuan Pengelolaan.....	17
C. Mal Pelayanan Publik.....	18
D. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Fokus Penelitian	24
C. Informan Penelitian.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Analisis Penelitian.....	29
F. Lokasi Penelitian.....	31
G. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
1. Sejarah Kabupaten Nganjuk	32
2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	34
3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	41
4. Sumber Daya Dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu	45
B. PENYAJIAN DATA PENELITIAN.....	51
1. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik.....	51
2. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik... 66	
C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	70
1. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik.....	70
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	76

BAB V KESIMPULAN.....	78
A.KESIMPULAN.....	78
B.SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
HASIL PLAGIASI.....	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 2 Daftar urut kepangkatan PNS DPMPTSP 2023.....	46
Tabel 3 Pegawai menurut golongan dan jabatan.....	46
Tabel 4 Pegawai menurut pendidikan formal	47
Tabel 5 Data aset barang/aset Kantor DPMPTSP	50
Tabel 6 PKP DPMPTSP Tahun 2021-2023	54
Tabel 7 Daftar jenis layanan di MPP Nganjuk	57
Tabel 8 Jam operasional MPP Nganjuk	66
Tabel 9 Jam operasional DPMPTSP Nganjuk	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Komponen dalam analisis data (interactive model)	29
Gambar 2 Peta Kabupaten Nganjuk	34
Gambar 3 Lokasi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk.	41
Gambar 4 Bagan susunan organisasi DPMPTSP	45
Gambar 5 gedung MPP dan kantor DPMPTSP	48
Gambar 6 fasilitas kendaraan DPMPTSP	49
Gambar 7 fasilitas peralatandan perlengkapan kantor	50
Gambar 8 Ringkasan DPA-SKPD DPMPTSP 2023	53
Gambar 9 Ringkasan RKA SKPD DPMPTSP 2023	53
Gambar 10 Wawancara dengan Kasubbag Umum dan Sekretaris DPMPTSP....	54
Gambar 11 Nilai IKM DPMPTSP dari aplikasi Sukma-e Jatim.....	68
Gambar 12 wawancara dengan Bapak Edy Widodo, S.Pd, S.E.....	56
Gambar 13 ruang perwakilan OPD di MPP Nganjuk	62
Gambar 14 SOP Pelaksanaan Kinerja DPMPTSP	64
Gambar 15 mesin antrian <i>touchscreen</i>	68
Gambar 16 penambahan AC Ceiling suspended.....	68

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Shandi Nanda Maysarah adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Nganjuk, 30 Mei 2002 yang merupakan anak pertama dari pasangan bernama Bapak Yasanuri dan Ibu Susi Yuanawati. Penulis menempuh pendidikan di mulai dari SD Negeri Sumbergirang II Nganjuk yang lulus pada tahun 2014, SMP Negeri 3 Nganjuk lulus pada tahun 2017, SMA Negeri 3 Nganjuk lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis tercatat sebagai salah satu mahasiswa Perguruan Tinggi Universitas Merdeka Malang di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program Studi Administrasi Publik pada tahun 2020. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik (studi di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk)”**