

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**



**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana SI

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh  
Matildis Ngani  
31115019

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG 2019**

SKRIPSI

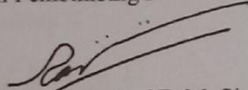
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Oleh

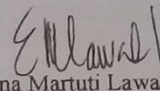
Matildis Ngani  
31115019

Telah Disetujui  
Oleh

Dosen Pembimbing I

  
M.E. Perseveranda, SE, M. Si  
NIDN: 0818067301

Dosen Pembimbing II

  
Emiliana Martuti Lawati, SE, ME  
NIDN: 0822038001

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Ekonomi Pembangunan

  
  
Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN : 0814087401

SKRIPSI


ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
Disusun Oleh

Matildis Ngani  
31115019

Telah dipertahankan di depan dewan Penguji  
Pada Tanggal 29 April 2019  
Dan telah dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

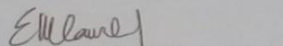
Pembimbing I

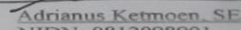
  
M.E. Perseveranda, SE, M.Si  
NIDN : 0818067301

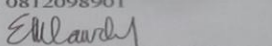
Dewan Penguji

  
Daniel Taolin, SE, ME  
NIDN: 0817085701

Pembimbing II

  
Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME  
NIDN : 0822038001

  
Adrianus Ketmoen, SE, MM  
NIDN: 0812098901

  
Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME  
NIDN: 0822038001

Dinyatakan telah lulus Program Studi  
Ekonomi Pembangunan  
2019

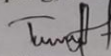
Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan

  
  
Mahus Masri, SE, M.Si  
NIDN: 0814087401

#### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, 25 April 2019



Matildis Ngani  
NIM: 31115019

## ABSTRACT

This research was written by Matildis Ngani (31115019) Study Program Development Economics under the guidance of supervisor I M. E. Perseveranda, SE, M. Si and mentor II Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME with title “Analysis Of Public Service Performance in the One-Stop Investment Service and One-Stop Service in East Nusa Tenggara Province”.

The aims of this research is to determine the performance of public service and one-stop service in East Nusa Tenggara Timur.

To achieve these study, the research used collection techniques through interview, and documentation was obtained from research result descriptive qualitative data.

The research result show that : (1) The percentage of licensing achievements for six years, 2013 to 2018 is 151,13% and the percentage of invesment achievements over the past six years, from 2013 to 2018 is 117,62%. (2) the performance of employees in the public service at the East Nusa Tenggara Provincial Investment and One-Stop service office has shown results which can be assessed based on the criteria of achievement, expertise, behavior, and leadership, (3) Supporting factors for employee performance in public services at the East Nusa Tenggara Provincial Investment and One-Stop Service Office are (a) having a clean, neat, and comfortable office, (b) having employees who are proficient at operating computers, (c) having leaders who are firm and disciplined and always give enthusiasm, direction, and support to employees. inhbiting factors for employee performance in public service, which consists of internal factors including (a) Facilitates and infrastructure that are inadequate, (b) not all employees apply time discipline, while external factors include (a) people do not complete the files in the permi process, (b) people who tend to be impatient at the time of service.

*Keywords : Performance, Licensing, Capital Investment, Public Service*

## ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Matildis Ngani (31115019) Program Studi Ekonomi Pembangunan dengan di bawah bimbingan pembimbing I Ibu M.E. Perseveranda, SE, M. Si dan pembimbing II Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur”.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persentase capaian perizinan selama 6 tahun yaitu tahun 2013 sampai 2018 adalah 151,13% dan persentase capaian penanaman modal selama 6 tahun yaitu tahun 2013 sampai 2018 adalah 117,62%. (2) Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini dapat dinilai berdasarkan kriteria prestasi, keahlian, perilaku, dan kepemimpinan, (3) Faktor pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu (a) mempunyai kantor yang bersih, rapi dan juga nyaman, (b) mempunyai pegawai yang mahir mengoperasikan komputer, (c) mempunyai pemimpin yang tegas dan disiplin dan selalu memberikan semangat, arahan, dan dukungan kepada pegawai. Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data dan berkas yang di butuhkan dalam proses izin, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran pada saat pelayanan.

*Kata Kunci : Kinerja, Perizinan, Penanaman Modal, Pelayanan Publik*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, karena atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Program Studi Ilmu Ekonomi Pembangunan.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Marius Masri SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan.
3. Ibu M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE,ME selaku dosen pembimbing dua yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Bapak DRS. Marianus Jawa, M.Si Kepala Dinas PMPTSP Provinsi NTT yang telah memberikan izin dan memperbolehkan peneliti untuk melakukan penelitian di kantor DPMPTSP.
6. Orang Tua saya bapak Adrianus Ridwan Meo dan mama Hendrika Aga, kakak saya Rini Ratu, adik saya Nanda Ratu, kekasih saya Monsi Deze dan keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa.
7. Sahabat-sahabat terbaikku angli, lani, ina, nil, oswal, kakak ina, kakak yute yang senantiasa meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi.
8. Teman-teman satu angkatan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, canda dan tawa.
9. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga proposal penelitian ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan.

Kupang, April 2019

Penulis,



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>xvi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>TEORITIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1 Pelayanan Publik .....	14
2.1.2 Perizinan .....	20

2.1.3	Penanaman Modal Dalam Negeri .....	22
2.1.4	Penanaman Modal Asing .....	23
2.1.5	Kinerja Pelayanan Publik .....	25
2.1.6	Tujuan Pengukuran/Penilaian Kinerja Sektor Publik ...	26
2.1.7	Sistem Manajemen Kinerja Sektor Publik .....	29
2.1.8	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik .....	31
2.1.8.1	Sumber Daya Manusia .....	33
2.1.8.2	Struktur Organisasi .....	35
2.1.8.3	Teknologi .....	38
2.1.9	Indikator Kinerja Pelayanan Publik .....	40
2.1.9.1	Pengembangan Indikator Kinerja .....	40
2.1.9.2	Karakteristik Indikator Kinerja .....	41
2.1.9.3	Manfaat Indikator Kinerja .....	45
2.2	Penelitian Terdahulu .....	47
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	54
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	54
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	54
3.3.1	Data Primer .....	55
3.3.2	Data Sekunder .....	55
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	55
3.4.1	Wawancara .....	55

3.4.2 Observasi atau Pengamatan .....	56
3.4.3 Dokumentasi .....	57
3.5 Teknik Analisis Data .....	58
3.5.1 Analisis Data .....	58

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

4.1 Nama dan Alamat Kantor Daerah Penelitian .....	60
4.2 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT .....	60
4.3 Dasar Hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT .....	62
4.4 Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Provinsi NTT .....	63
4.4.1 Visi dan Misi .....	63
4.4.2 Tugas Pokok .....	64
4.4.3 Fungsi .....	64
4.4.4 Sasaran .....	65
4.4.5 Bidang-Bidang Kerja .....	66
4.4.6 Struktur Organisasi .....	68
4.5 Sumber Daya Manusia .....	71
4.6 Aktivitas atau Operasional Organisasi .....	74
4.6.1 Program dan Kegiatan Prioritas .....	74
4.6.2 Sasaran Kualitatif .....	78
4.6.3 Indikator Kinerja .....	79

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Kinerja Pelayanan Publik di DPMPTSP	
Provinsi NTT .....	80
5.2 Perizinan .....	81
5.3 Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing .....	86
5.4 Pengukuran Kinerja .....	90
5.4.1 Prestasi Kerja .....	91
5.4.2 Keahlian .....	91
5.4.3 Perilaku .....	92
5.4.4 Kepemimpinan .....	92
5.5 Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pegawai Dalam Peayanan Publik di DPMPTSP	
Provinsi NTT .....	93
5.5.1 Faktor Internal .....	93
5.5.2 Faktor Eksternal .....	94
5.6 Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di DPMPTSP	
Provinsi NTT .....	94

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	96
6.2 Saran .....	97

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 98**

## **LAMPIRAN ..... 101**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Karakteristik Antara Penyediaan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah dan Swasta .....	5
Tabel 2.1	Data Perizinan Per Bidang Tahun 2013-2017 .....	11
Tabel 3.1	Peelitian Terdahulu .....	47
Tabel 4.1	Data Jumlah Pegawai dan Jenjang Pendidikan Pada Sekretariat dan Bidang-Bidang di DPMPTSP Provinsi NTT Tahun 2018 .....	72
Tabel 5.1	Data Jumlah PNS Menurut Golongan .....	73
Tabel 6.1	Data Perizinan Per Bidang Tahun 2013-2018 .....	83
Tabel 7.1	Data Realisasi Perizinan Tahun 2013-2018 .....	85
Tabel 8.1	Data Perbandingan Realisasi Investasi PMA dan PMDN di Provinsi NTT tahun 2013-2018 .....	88
Tabel 9.1	Data Perkembangan Realisasi Investasi Tahun 2013-2018 ....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keterkaitan Faktor Keberhasilan Kritis dengan Indikator Kinerja Kunci .....	44
Gambar 1.2	Kerangka Pemikiran .....	53
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data Perizinan Per Bidang Tahun 2013-2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT .....	101
Lampiran 2.	Data Realisasi Perizinan Tahun 2013-2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT .....	102
Lampiran 3.	Data Perbandingan Realisasi Investasi PMA dan PMDN di Provinsi NTT Tahun 2013-2018 .....	103
Lampiran 4.	Data Perkembangan Realisasi Investasi di Provinsi NTT Tahun 2013-2018 .....	104
Lampiran 5.	Hasil Wawancara .....	105
Lampiran 6.	Foto Penelitian .....	107
Lampiran 7.	Biodata Penulis .....	111
Lampiran 8.	Surat Izin Penelitian .....	112
Lampiran 9.	Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur .....	113

## MOTTO



**Mulailah Dari Tempatmu Berada, Gunakan  
Yang Kau Punya, Lakukan yang Kau Bisa**

(Arthur Ashe)



## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Kupersembahkan salah satu karya terbaik dalam hidupku kepada kedua orang tuaku (Bapak dan Mama) yang selalu menyayangiku, menyemangatiku, mendidik dan mendoakanku tanpa henti. Kakakku dan adikku tersayang yang selalu memberikan dukungan di setiap harinya. Seseorang yang terkasih yang selalu membantu, menemani dan menyemangati di setiap usaha yang aku lakukan, serta sahabat yang selalu ada di setiap suka dan duka. Dosen pembimbingku Ibu M.E. Perseveranda,SE,M.Si dan Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE,ME. Dosen Pembimbing Akademikku Br. Salomon Leki, SE,M.Ec.Dev serta dosen-dosen yang lainnya, terima kasih banyak atas pemikiran, waktu dan tenaganya dan maafkan aku telah merepotkan.

**Almamaterku tercinta “Universitas Katolik Widya Mandira Kupang”**