

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA KUPANG**



**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana SI

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh  
Marleni Elisabeth Pango  
31115066

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA KUPANG**

Oleh

Marleni Elisabeth Pango  
31115066

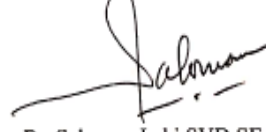
Telah Disetujui  
Oleh

Dosen Pembimbing I



Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN : 0814087401

Dosen Pembimbing II



Br. Salomon Leki, SVD, SE, M.Ec.Dev  
NIDN : 0821086701

**Mengetahui**

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan



Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN : 0814087401

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA KUPANG

Disusun Oleh

Marleni Elisabeth Pango  
31115066

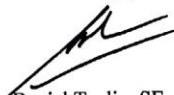
Telah dipertahankan di depan dewan Penguji  
Pada Tanggal 21 Juni 2019  
Dan telah dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji


Pembimbing I

  
Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN: 0814087401

Dewan Penguji

  
Daniel Taolin, SE, M.Si  
NIDN: 0817085701

Pembimbing II

  
Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev  
NIDN: 0821086701

  
Adrianus Ketmoen, SE, MM  
NIDN: 0812098901

  
Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN: 0814087401

Dinyatakan telah lulus Program Studi  
Ekonomi Pembangunan  
Tanggal 21 Juni 2019

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan

  
Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN: 0814087401



SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA KUPANG

Disusun Oleh

Marleni Elisabeth Pango  
31115066


Telah dipertahankan di depan dewan Penguji  
Pada Tanggal 21 Juni 2019  
Dan telah dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji


Pembimbing I

  
Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN: 0814087401

Dewan Penguji

  
Daniel Taolin, SE, M.Si  
NIDN: 0817085701

Pembimbing II

  
Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev  
NIDN: 0821086701

  
Adrianus Ketmoen, SE, MM  
NIDN: 0812098901

  
Marius Masri, SE, M.Si  
NIDN: 0814087401

Dinyatakan telah lulus Program Studi  
Ekonomi Pembangunan  
Tanggal 21 Juni 2019

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan



## **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, Juni 2019

Marleni Elisabeth Pango  
NIM: 31115066

## ABSTRACT

This research was written by Marleni Elisabeth Pango of Economic Development Study under the guide of Mr. Marius Masri, SE, M.Si as the first advisor and Bruder Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev as the second advisor with a title “ The Analysis Of The Quality Of Licensing Service at The Investment Office And The The Integrity Service One Door in Kupang City”.

The aims of this research are: 1). To know an analyse picture of the quality of licencing at investment office and the integrity service one door in Kupang city. 2). To analyse an inluance of the Tangibles to the quality of licensing at investment office and the integrity service one door in Kupang city. 3). To analyse the influence of the reability to the quality of licensing at investment office and the integrity service one door in Kupang city. 4). To analyse the inluance of the responsiveness toward the quality of licensing at investment office and the integrity service one door in Kupang city. 5). To analyse the influence of the assurance toward the quality of licensing at investment office and the integrity service one door in Kupang city. 6). To analyse the influence of emphaty to the quality of licensing at investment office and the integrity service one door in Kupang city.

This research used a Quantitative Data, it can be measured or counted in direct, like an informasion or explanation that stated by number. The source that used in this research was primer data is a research data gotten by direct from the real source (not by intermediary). There were 30 samples in this research, thus it was processed by using the Partial Least Square (PLS) and analysed by using the Regresi Mode and the Inferential Statistic, such as the analysed of the Partial Least Square (PLS); the Structural Mode (*Inner Mode*), the Measurement (*outter mode*), the weighting scheme.

The result of this research was the tangibles, a responsiveness, the positive emphaty and significant toward the quality service. While the reability variable and the assurance not has positive effect and significant to the quality service.

By the resulting of this research the writer suggest to investment office and the integrity service one door in Kupang city to pay attention to the tangibles, the reability, the responsiveness, the assurance, the emphaty to increase the quality service at investmen office and the integrity service one door in Kupang city.

*Keywords : The Tangibles, The Reability, The Responsiveness, The Assurance, The Emphaty and The Quality Service.*

## ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Marleni Elisabeth Pango Program Studi Ekonomi pembangunan di bawah bimbingan pembimbing I Bapak Marius Masri,SE,M.Si dan Pembimbing II Br. Salomon Leki,SE,M.Ec.Dev dengan Judul penelitian “Analisi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang”.

Tujuan Penelitian ini 1) Mengetahui gambaran kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. 2) Untuk Menganalisis Bukti Fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. 3) Untuk Menganalisis Keandalan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. 4) Untuk Menganalisis Daya Tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. 5) Untuk Menganalisis Jaminan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. 6) Untuk Menganalisis Empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.

Penelitian ini menggunakan Data Kuantitatif, jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Terdapat 30 sampel dalam penelitian ini kemudian diolah dengan menggunakan Partial Least Square (PLS) dan dianalisis dengan menggunakan model regresi dan statistik inferensial yaitu: Analisis Partial Least Square (PLS) yaitu: Model Struktural (*Inner Model*), Model Pengukuran (*Measurement/Outer Model*), Skema Pembobotan,

Hasil penelitian diperoleh: variabel Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Sedangkan variabel Keandalan dan Jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Dengan hasil penelitian ini disarankan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang agar memperhatikan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kualitas Pelayanan



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang”. Adapun tujuan dari skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam meraih gelar sarjana S1 Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi penelitian ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Jou Sewa Adrianus SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marius Masri SE,M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Marius Masri SE,M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini.
4. Bapak Marius Masri SE,M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

5. Br Salomon Leki, SE,M.Ec.Dev selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini.
6. Kepada orang tua tercinta, yang telah memberikan doa dan kerja kerasnya serta dukungan yang besar bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
7. Kepada anak kost Chisanny yang selalu memberi motivasi dan menyemangati penulis, Mba Lya, Anjello, K Cha, Digta, Anoken, dan Ikun Rhya yang paling sabar untuk memotivasi dan menyemangati penulis.
8. Kepada teman-teman satu angkatan khususnya Development'15 B yang selalu memberikan motivasi.
9. Kepada sahabat Etha, Tessa, Arny, Lisa, Tingker, Wiwy, Iro, Yun, Ryan, Vikus, Motta, Stella, tercinta yang sudah selalu bersama sama penulis dan selalu menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan penulis satu-persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Kupang, Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</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>MOTTO .....</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 .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	10
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	11
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	16
2.1.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	18
2.1.6 Standar Pelayanan Publik .....	19
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
2.4 Hipotesis Skripsi .....	29

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Tabel .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.3.1 Jenis Data .....	35
3.3.1.1 Data Kualitatif .....	35
3.3.1.2 Data Kuantitatif .....	35
3.3.2 Sumber Data .....	35
3.3.2.1 Data Primer .....	35
3.3.2.2 Data Sekunder .....	36

3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6 Uji Instrumen.....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.2 Uji Reabilitas .....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial .....	40
3.7.2.1 Analisis Partial Least Square (PLS) .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP .....	44
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor .....	45
4.3 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP .....	49
4.4 Struktur Organisasi .....	49
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Hasil Penelitian.....	51
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	51
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	52
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
5.2.1 Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> .....	54
5.2.2 Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i> .....	55
5.2.3 Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> .....	56

5.2.4 Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i> .....	57
5.2.5 Variabel Empati/ <i>Empathy</i> .....	58
5.2.6 Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
5.3 Analisis Statistik Inferensial .....	60
5.3.1 Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	60
5.3.2 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .....	60
5.3.3 <i>Discriminant Validity</i> .....	61
5.3.4 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	63
5.3.5 Pengujian Hipotesis .....	66
5.4 Pembahasan .....	70
5.4.1 Pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	70
.. 5.4.2 Pengaruh Keandalan ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	71
5.4.3 Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	72
5.4.4 Pengaruh Jaminan ( $X_4$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	73
5.4.5 Pengaruh Empati ( $X_5$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	74
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	75
6.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapian Ijin Bulan Januari-Desember 2017 .....	3
Tabel 1.2 Rekapian Ijin Bulan Januari-Desember 2018 .....	4
Tabel 1.3 Rekapitulasi Penerimaan Per Objek/Tahun 2017-2018 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Item Pernyataan Dan Skala .....	34
Tabel 3.2 Rentang Nilai Uji Deskriptif.....	40
Tabel 5.1 Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 5.2 Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Usia..	52
Tabel 5.3 Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan ...	53
Tabel 5.4 Deskripsi Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X1) .....	54
Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2) .....	55
Tabel 5.6 Deskripsi Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3) .....	56
Tabel 5.7 Deskripsi Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4) .....	57
Tabel 5.8 Deskripsi Variabel Empati/ <i>Empathy</i> (X5) .....	58
Tabel 5.9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 5.10 Outer Loadings .....	61
Tabel 5.11 Discriminant Validity .....	62
Tabel 5.12 Composit Reliability dan Avarange Variance extracted.....	63
Tabel 5.13 Nilai R Square .....	66
Tabel 5.14 Result For Inner Weights .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	50
Gambar 5.1 Model struktural .....	64
Gambar 5.2 Model Struktural R Square .....	65
Gambar 5.3 Model Struktural Uji t .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Menjadi Responden ..... 81
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden ..... 82
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian ..... 83
Lampiran 4	Hasil Input Data PLS ..... 88
Lampiran 5	Hasil Analisis Data Menggunakan PLS ..... 91
Lampiran 6	Foto Dokumentasi Penelitian ..... 95
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup atau Biodata Penulis ..... 97

***MOTTO***

***KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA  
DAN HARAPANMU TIDAK AKAN HILANG***

***(Amsal 23:18)***

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria Kupersembahkan salah satu karya terbaik dalam hidupku kepada kedua orang tuaku (Bapak dan Mama) yang selalu menyayangiku, menyemangatiku, mendidik dan mendoakanku tanpa henti. Kakak dan adik 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 Bapak Marius Masri, SE, M.Si dan Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev. serta dosen-dosen yang lainnya, terima kasih banyak atas pemikiran, waktu dan tenaganya dan maafkan aku karena telah merepotkan.

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