

HALAMAN PENGESAHAN

Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Melalui Digitalisasi Sistem OSS (*Online Single Submission*) Dalam Peningkatan Kepuasan Para Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021

Oleh :

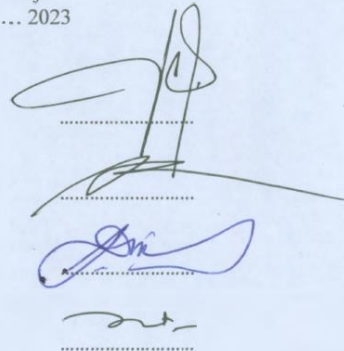
Roslaeni Kholif Aulia Wafda Ramadhana

F2A020022

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Soedirman

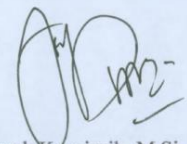
Diterima dan disetujui
Pada tanggal : 2023

1. Pembimbing 1
Dr. Muslih Faozanudin, M.Sc.
NIP. 196509291992031003
2. Pembimbing 2
Prof. Dr. Slamet Rosyadi, M.Si.
NIP. 197207041997021001
3. Penguji 1
Prof. Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si
NIP. 198009082005011001
4. Penguji 2
Dr. Bambang Tri Harsanto, M.Si.
NIP. 196112051987021001



Mengetahui,
Dekan

Koordinator Program Studi



Dr. Denok Kurniasih, M.Si.
NIP. 197905012005012001

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman :

Nama : Roslaeni Kholif Aulia Wafda Ramadhana

NIM : F2020022

Menyerahkan karya ilmiah saya kepada UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman, yang berjudul :

“Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Melalui Digitalisasi Sistem OSS (*Online Single Submission*) Dalam Peningkatan Kepuasan Para Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021”

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya :

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tersebut diatas adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat, saduran dan atau pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya kecuali yang secara tertulis diacu dalam karya ilmiah saya dengan menyebutkan sumber didalam daftar pustaka.
2. Memberikan hak kepada UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman atas karya ilmiah saya dengan judul tersebut diatas untuk menyimpan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mengalih media, mendistribusikan, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain, untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya, maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Purwokerto

Pada tanggal : 22 Agustus 2023

Yang menyatakan



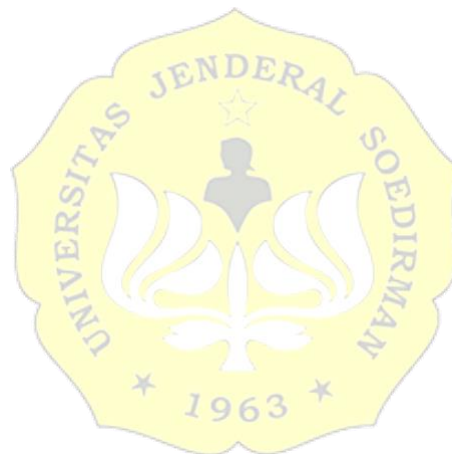
(Roslaeni Kholif Aulia Wafda Ramadhana)

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda”

“La Tahzan Innallaha Ma’ana”

“Pandai, Sukses dan Meraih apa yang kita dapatkan. Jangan pernah lupakan bahwa semua hal tersebut tiada arti tanpa Do’a dari Orangtua. Tetaplah berserah diri kepada Allah untuk apa semua yang telah diraih.”

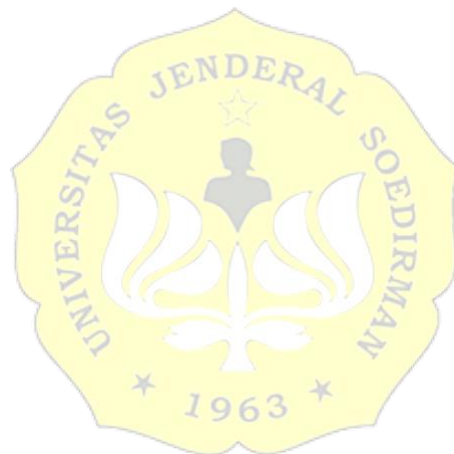


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala pertolongan serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini penulis persembahkan untuk semua pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tesis ini. dengan penuh rasa syukur dan bahagia penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal tanpa batas. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan lancar.
2. Terimakasih untuk keluarga yang saya cintai, Ibu Nurlaela Isnaeni dan Bapak Imam Suroso yang telah memberikan pelajaran dan semangat yang tiada henti. Bahkan doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan anaknya. Dan kebahagiaan yang telah diberikan dengan luar biasa.
3. Terimakasih untuk Dosen Pembimbing Bapak Dr. Muslih Faozanudin, M.Sc. dan Bapak Prof. Dr. Slamet Rosyadi, M.Si yang sudah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan tesis hingga selesai.
4. Terimakasih untuk sahabat saya Fadzillah Utami yang selalu menjadi pendengar yang baik, selalu memberikan semangat, dan memberikan dukungan kepada saya tanpa henti.
5. Terimakasih untuk sahabat saya Lucy Giska Putri, Linda Yunita, Inten Rahayu, dan Alya Ramadhanti, yang telah memberikan semangat, dan dukungan kepada saya.

6. Terimakasih untuk GA yang telah memberikan semangat dorongan untuk terus menyelesaikan tesis hingga selesai.
7. Terimakasih untuk semua teman-teman Angkatan 29 Magister Administrasi Publik yang telah berjuang bersama-sama, saling mengingatkan dan saling menyemangati satu sama lain.



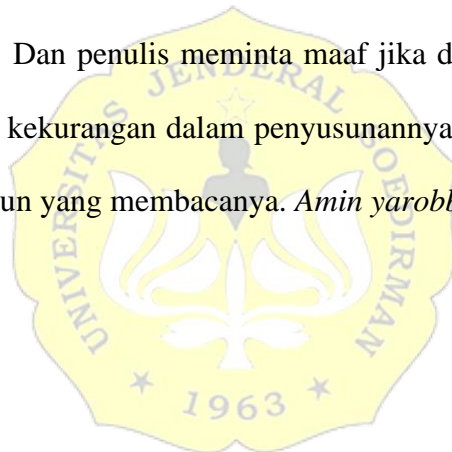
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir tesis dengan judul Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Melalui Digitalisasi Sistem OSS (*Online Single Submission*) Dalam Peningkatan Kepuasan Para Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada beberapa pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan serta masukannya hingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Ucapan terimakasih saya berikan kepada :

1. Dr. Muslih Faozanudin, M.Sc. selaku dosen pembimbing utama saya, yang telah memberikan arahan, pemahaman dan bimbingannya, serta perbaikan dalam penulisan tesis, sehingga penelitian ini bisa tersusun dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Slamet Rosyadi, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping saya yang telah memberikan arahan, pemahaman serta bimbingannya sehingga penelitian ini bisa tersusun dengan baik.
3. Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si. selaku dosen penguji saya yang telah memberikan kritik dan masukan yang membangun untuk saya dalam memperbaiki teisi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dr. Bambang Tri Harsanto, M.Si. selaku dosen penguji saya yang telah memberikan kritik dan masukan yang membangun untuk saya dalam memperbaiki teisi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh jajaran Dosen Magister Administrasi Publik, terimakasih atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diajarkan kepada saya selama di masa perkuliahan.
6. Seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan ijin dan bersedia membantu saya selama penelitian ini berlangsung.
7. Para pelaku usaha selaku responden yang telah memberikan ketersediaan waktunya untuk mengisi kuesioner selama penelitian ini.

Tanpa adanya bantuan dari semua pihak, maka tidak akan mungkin teisi ini dapat terselesaikan. Dan penulis meminta maaf jika dalam penulisan tesis ini terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. *Amin yarobbal alamin.*



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
RINGKASAN	iii
SUMMARY	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik.....	27
C. Kepuasan Masyarakat.....	30
D. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan	35
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat..	48
F. Hipotesis Penelitian	50
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52

D.	Data dan Teknik pengumpulan data	54
E.	Variabel Penelitian.....	56
F.	Instrumen Penelitian	56
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
H.	Uji Asumsi Klasik	60
I.	Uji Normalitas	60
I.	Teknik Analisis Data	61
J.	Pengujian Hipotesis	61
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
A.	Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Kulon Progo	63
B.	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kulon Progo	64
C.	Pelayanan Perijinan Usaha melalui Sistem OSS (Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo	67
D.	Uji Instrumen Penelitian	70
	1. Hasil Uji Validitas.....	70
	2. Uji Reliabilitas	71
	3. Uji Normalitas.....	72
E.	Hasil Penelitian	73
	1. Deskripsi Variabel.....	74
	2. Analisis hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Perizinan dan Variabel Kepuasan Pelaku Usaha	92
F.	Pembahasan	96
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....		107
A.	Kesimpulan	107
B.	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN-LAMPIRAN		114

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik di Indonesia.....	1
Tabel 2	Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 3	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4	Instrumen Kepuasan Masyarakat (Para Pelaku Usaha)	57
Tabel 5	Instrumen Kualitas Pelayanan Perizinan.....	58
Tabel 6	Wilayah Administrasi Kab.Kulon Progo	63
Tabel 7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Perizinan (X).....	70
Tabel 8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Para Pelaku Usaha (Y).....	71
Tabel 9	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	72
Tabel 10	Uji normalitas Kualitas Pelayanan Perizinan (X)	73
Tabel 11	Interval Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	75
Tabel 12	Variabel Kualitas Pelayanan Perizinan	76
Tabel 13	Indikator Kemudahan penggunaan (Easy of Use)	77
Tabel 14	Indikator Kepercayaan (Trust).....	78
Tabel 15	Indikator (Funcionality of the interaction).....	79
Tabel 16	Indikator Keandalan (Reliability)	80
Tabel 17	Indikator Isi dan tampilan informasi (Content and Appeance of Information).....	82
Tabel 18	Indikator Dukungan masyarakat (Citizen Support)	83
Tabel 19	Interval Jawaban Responden Variabel Kepuasan Para Pelaku Usaha (Y).....	85
Tabel 20	Variabel Kepuasan Para Pelaku Usaha	85
Tabel 21	Indikator Performance (Kinerja).....	86
Tabel 22	Indikator Information (Informasi).....	87
Tabel 23	Indikator Economics (Nilai Ekonomis)	88
Tabel 24	Indikator Control and Security (Pengendalian dan Keamanan).....	89
Tabel 25	Indikator Efficiency (Efisiensi).....	90
Tabel 26	Indikator Service (Layanan).....	92
Tabel 27	Regresi Linier Sederhana (1)	93
Tabel 28	Regresi Linier Sederhana (2)	94
Tabel 29	Uji F	95
Tabel 30	Uji t	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Data Substansi Laporan Masyarakat Bidang Pelayanan Perizinan Tahun 2018-2021	3
Gambar 2	Grafik Capaian Nilai Investasi Kab. Kulon Progo Tahun 2016-2021	6
Gambar 3	Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan Kulon Progo	9
Gambar 4	Model E-GovQual modifikasi Barnes dan Vidgen	48
Gambar 5	Bagan Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	66

