

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**

TESIS

Oleh

**FUKO SUTANTRA SINAMBELA
121801085**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PRORAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai

N a m a : Fuko Sutantra Sinambela

N I M : 121801085

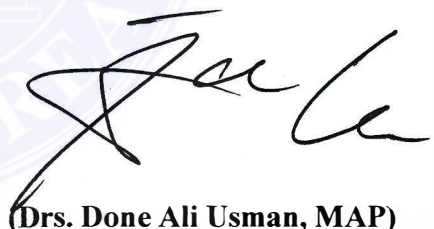
Menyetujui

Pembimbing I



(Dr. Warjio, MA)

Pembimbing II



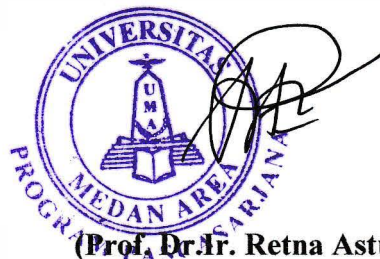
(Drs. Done Ali Usman, MAP)

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



(Dr. Warjio, MA)

Direktur



(Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS)

Telah diuji pada Tanggal 21 April 2014

Nama : Fuko Sutantra Sinambela

NPM : 121801085



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Drs. Usman Tarigan, MS

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Drs. Done Ali Usman, MAP

Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fuko Sutantra Sinambela

NPM : 121801085

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai ”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar Magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, April 2014

Yang menyatakan,



Fuko Sutantra Sinambela

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Nama : Fuko Sutantra Sinambela
NIM : 121801085
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Done Ali Usman, MAP

Penyederhanaan Mekanisme Prosedur Pelayanan Perizinan merupakan salah satu hal yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan. Kesadaran Aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia adalah salah satu indikator bagi terwujudnya Pemerintahan dan pelayanan perizinan yang baik.

Untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai terhadap pelayanan perizinan, Penulis menggunakan kuesioner IKM dan menggunakan teknik analisis SWOT, sehingga diperoleh hal – hal yang perlu dilakukan seperti peningkatan Kualitas SDM petugas pelayanan, keadilan dan pemerataan dalam pengurusan perizinan.

Dari evaluasi faktor- faktor internal dan eksternal yang sudah diidentifikasi dapat dilihat bahwa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai menitikberatkan pada penguatan kelembagaan dengan meningkatkan kualitas dan kapasitas pegawai Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai. Optimalisasi Mekanisme Kerja Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai yaitu dengan Deregulasi Penyederhanaan Proses Kerja Sama dan Koordinasi dengan Tim Teknis. Strategi yang digunakan yakni SO : Strategi yang mendayagunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan, Analisis SWOT

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.

Adapun Judul Tesis ini adalah “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan Ilmu Pengetahuan dan Waktu yang dimiliki, belum sepenuhnya Penulis mampu menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal – hal yang belum terungkap dengan baik. Dalam Penyelesaian Tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. A. H. M. Ya’kub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Drs. Done Ali Usman, MAP sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Bupati Serdang Bedagai atas Izin belajar yang diberikan kepada Penulis.
6. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal Kabupaten Serdang Bedagai beserta Staf atas segala bantuan yang diberikan selama Penulis melaksanakan penelitian di lapangan.

7. Bapak dan Ibu dosen pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini.
8. Terima kasih pula pada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dorongan, doa serta semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan pandangan dalam proses penyusunan tesis penulis. Kiranya mendapatkan imbalan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Kuasa dan harapan Penulis semoga tesis ini dapat lebih bermanfaat bagi kita semua.

Medan, April 2014
Penulis

Fuko Sutantra Sinambela

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
SURAT PERNYATAAN TELAH DIUJI	<i>i</i>
SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN	<i>ii</i>
ABSTRAK	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR	<i>iv</i>
DAFTAR ISI	<i>vi</i>
DAFTAR TABEL	<i>ix</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>x</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xi</i>
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Defenisi Kualitas dan Kualitas Pelayanan Publik	7
2.1.1. Kualitas	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik	7
2.1.3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Desentralisasi Pelayanan Penanaman Modal	14
2.2. Tupoksi KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	15

2.3. Pengertian dan Konsep Strategi	16
2.3.1. Tipe – tipe Strategi	17
2.4. Analisis Lingkungan Strategi	18
2.5. Analisis SWOT	21
2.5.1. Pendekatan Kuantitatif Analisis SWOT	22
BAB III : METODE PENELITIAN	27
3.1. Bentuk Penelitian	27
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3. Defenisi Operasional	28
3.4. Instrumen Penelitian	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29
3.6. Populasi dan Sampel	30
3.6.1. Populasi	30
3.6.2. Sampel	30
3.7. Teknik Analisis Data	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1. Keadaan Geografis	34
4.1.2. Pemerintahan	34
4.2. Profil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai	35
4.2.1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan	40
4.3. Hasil Penelitian	43

4.3.1. Rekapitulasi Faktor Internal	48
4.3.2. Rekapitulasi Faktor Eksternal	49
4.3.3. Hasil Kuesioner Pembobotan Faktor Internal dan Eksternal Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai	50
4.3.4. Hasil Kuesioner Penilaian Skor Faktor Internal dan Eksternal Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai	52
4.3.5. Tahap I : Tahap Input Data Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai ..	53
4.3.6. Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)	55
4.3.7. Matriks EFAS (External Factor Analysis Summary)	56
4.3.8. Tahap II : Tahap Pencocokan Data Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai	56
4.3.9. Diagram Analisis SWOT	58
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 3.1. Diagram Matriks SWOT	31
Tabel 3.2. Internal Factor Analysis Summary (IFAS)	31
Tabel 3.3. Eksternal Factor Analysis Summary (IFAS)	32
Tabel 4.1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	45
Tabel 4.2. Faktor Lingkungan Internal	48
Tabel 4.3. Faktor Lingkungan Eksternal	49
Tabel 4.4. Kuesioner Pembobotan Faktor Internal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	50
Tabel 4.5. Kuesioner Pembobotan Faktor Eksternal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	51
Tabel 4.6. Hasil Kuesioner Penilaian Skor Faktor Internal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	52
Tabel 4.7. Hasil Kuesioner Penilaian Skor Faktor Eksternal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	53
Tabel 4.8. Penentuan Bobot Dengan Perbandingan Berpasangan Faktor Internal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	53
Tabel 4.9. Normalisasi Bobot Faktor Internal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	54
Tabel 4.10. Penentuan Bobot Dengan Perbandingan Berpasangan Faktor Eksternal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	54
Tabel 4.11. Normalisasi Bobot Faktor Eksternal KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	55
Tabel 4.12. Matriks IFAS KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	56
Tabel 4.13. Matriks EFAS KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Diagram Analisis SWOT	20
Gambar 2.2. Matriks IFE	23
Gambar 2.3. Matriks EFE	24
Gambar 2.4. Matriks IE	24
Gambar 2.5. Kuadran Matriks	25
Gambar 3.1. Matriks Internal dan Eksternal	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai ..	36
Gambar 4.2. Skema SOP Pelayanan Perizinan KPPTPM Kabupaten Serdang Bedagai	41
Gambar 4.3. Hasil Matriks Internal Eksternal (IE – Matrix)	57
Gambar 4.4. Diagram Analisis SWOT	58

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Surat Permohonan Izin Penelitian	65
2. Surat Keterangan Pelaksanaan / Selesai Penelitian	66
3. Daftar Pertanyaan / Kuesioner	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik itu sendiri merupakan Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana ditegaskan juga dalam Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik dan yang menjadi standar pelayanan sesuai dengan Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Mengacu pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, Dewasa ini Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi

luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat diharapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan (Surayya Teki, 2011).

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus – menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional (Al-Habil Waslim, 2011). Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan Hak Asasi Manusia sebagaimana diamanatkan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita – cita tujuan nasional (Tangkilisan Hessel, 2007).

Menurut Winarsih dan Ratninto (2006 : 4), Pelayanan Administrasi Publik seringkali dipergunakan sebagai konsep pelayanan perizinan dan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian dan Penelusuran BPS (Badan Pusat Statistik) dan KEMENPAN di seluruh Instansi Pemerintahan diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al- Habil, Waslim, 2011. *Journal of Public Administration and Policy Research “ Governance and Government in Public Administration ”* Vol.3 No.5, May 2011.
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Ilmiah*. Rineka Cipta. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian Ilmiah*. Rineka Cipta. Jakarta
- Asropi, 2010. *Strategi Perbaikan Iklim Investasi di Daerah dalam Sistem Pelayanan Terpadu* . Jurnal Administrasi Publik PPS – MAP – UI. Jakarta.
- Crown, Dirgantoro. 2001. *Manajemen Strategi*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Einsweiler, Bryson, 1995. *Strategic Management*. Banyu Media Publishing. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hamidi, 2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. UMM Press. Malang.
- Hariadi, Bambang, 2003. *Manajemen Strategi*. Banyu Media Publishing. Jakarta.
- Ngcamu B.S and Sanjana B.P, 2011. *Journal of Public Administration and Policy Research “ An Exploratory Study into Employee Perceptions of Knowledge Management in Two Service Units in The Public Sector ”* Vol.1 No.3, March 2011.
- Olsen and Eadie. 2002. *Manajemen Strategi*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Patton, 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
- Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Penandatanganan Naskah Perizinan.
- Peraturan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai.

Profil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2013. Sei Rampah.

Rangkuti, Freddy, 1998. *Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis (Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21)*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2000. *Prinsip – prinsip Strategi*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Robinson and Pearce, 2000. *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control*. Seventh Edition. Mc Graw Hill Higher Education. Singapore.

Sakti, Ronald, Jurnal Administrasi Publik PPS – MAP – UMA “*Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran*” Vol.1 No.3, Desember 2011.

Serdang Bedagai Dalam Angka Tahun 2012. Sei Rampah.

Serdang Bedagai Dalam Angka Tahun 2013. Sei Rampah.

Stoner, Freeman and Gilbert Jr, 2001. *Strategic Management*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.

Supriyono, 2001. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi Pertama. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

Surayya, Teki, 2011. *Journal of Public Administration and Policy Research “Role of Public Administration and Microfinance in Alleviating the Poverty Through Participation and Empowerment of People”* Vol.3 No.1, January 2011.

Syafie, 1999. *Public Relation*, The Free Press a Division of Macmillan Inc. New York.

Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2007. *Etika Administrasi Publik*. PT. Grasindo. Jakarta.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Uronu, Wilfred, 2011. *Journal of Public Administration and Policy Research “Strengthening Intra Municipal Decentralisation Through Physical Accessibility of Services and Openness in Service Delivery”* Vol.3 No.5, May 2011.

- Vigoda, 2004. *New Public Manajemen*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Warella, 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Winarsih, dkk, 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Wijaya, AF. 2007. *Perkembangan Ilmu Administrasi Dalam Perspektif Governance dan New Public Management*. Disampaikan dalam Seminar dan Lokakarya Nasional Kerja sama Persaudi – FIA Unibraw. Malang.
- Yesim Gucdemir and Seda Cakar-Mengu, 2011. *Journal of Public Administration and Policy Research “ Reading The Relationship Between Governance and Public Relations Regarding Two Paradigms ”* Vol.3 No.2, February 2011.
- Zeithaml, Valaric, et all, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press a Division of Macmillan Inc. New York.



UNIVERSITAS MEDAN AREA⁶⁵
PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : Magister Administrasi Publik - Magister Agribisnis
Magister Ilmu Hukum - Magister Psikologi

Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp.(061) 8201994, Fax.(061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 1343 /Wadir.Ak/PPS-UMA/AK/2013

Medan, 24 Desember 2013

Lamp. : -

T a l : Izin Penelitian

Th. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal

di -

Serdang Bedagai


Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara memberikan izin penelitian kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Fuko Sutantra Sinambela
NPM : 121801085
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : **"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai"**

Untuk melaksanakan Pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Direktur
Wakil Direktur Bidang Akademik,

Erwin Pane, MS

Tembusan :

1. Ka. Prodi MAP PPs UMA
2. Mahasiswa Ybs.
3. Pertinggal.

PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL

Jln.Negara Km 57 No.01 Sei Rampah Telp.0621-4440000,e-mail kp2tpm_sergai@yahoo.com
SEI RAMPAH

20695

SURAT KETERANGAN

Nomor : 838-1/11/2014

Sehubungan dengan Surat Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area Nomor : 1343/ Wadir.Ak/ PPS-UMA/AK/2013 tanggal 24 Desember 2013 tentang Izin Penelitian, dengan ini menerangkan bahwa :

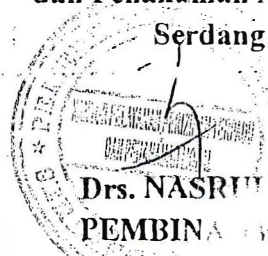
Nama : Fuko Sutantra Sinambela, S.Si
Judul Tesis : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan
: Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan
: Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai

telah selesai melaksanakan pengambilan data / penelitian di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai dari tanggal 06 Januari 2014 s/d 11 Maret 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sei Rampah, 12 Maret 2014

Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
dan Penanaman Modal Kabupaten
Serdang Bedagai



Drs. NASRUL AZIZ SIREGAR
PEMBINA K. I
NIP. 1960019 198903 1 004

LAMPIRAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas	
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Umur tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

NAMA	Fuko Sutantra Sinambela
NIP/ DATA LAIN	-

III. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Serdang Bedagai

	P)		P)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak adil	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang adil	2
c. Mudah	3	c. Adil	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat adil	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sesuai	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?	
a. Tidak jelas	1	a. Tidak wajar	1
b. Kurang jelas	2	b. Kurang wajar	2
c. Jelas	3	c. Wajar	3
d. Sangat jelas	4	d. Sangat wajar	4