

**HUBUNGAN TINGKAT PELAYANAN BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI DKI
JAKARTA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2023**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

DISUSUN OLEH

Nada Athirah Aliati

1191004062

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2022/2023

**HUBUNGAN TINGKAT PELAYANAN BIDANG PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI DKI
JAKARTA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 Ilmu Politik pada
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**



**DISUSUN OLEH
Nada Athirah Aliati
1191004062**

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
2022/2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nada Athirah Aliati

NIM : 1191004062

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Februari 2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nada Athirah Aliati

NIM : 1191004062

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Hubungan Tingkat Pelayanan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos, M.AP.



Penguji 1 : Bani Pamungkas, S.H., M.Si., M.P.A.



Penguji 2 : Dr. rer. pol. Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Februari 2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nada Athirah Aliati
NIM : 1191004062
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**HUBUNGAN TINGKAT PELAYANAN BIDANG PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI DKI
JAKARTA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN
2023**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Februari 2024

Yang Menyatakan



(Nada Athirah Aliati)

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, Rahmat, nikmat serta karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Hubungan Tingkat Pelayanan pada Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota DKI Jakarta Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2023. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Program Studi Ilmu Politik Konsentrasi Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya.

Dalam menyelesaikannya, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil, serta pemberian semangat dan doa yang membangun menjadi motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. terselesaikannya laporan ini juga, tidak terlepas dari adanya kontribusi serta peran dan bantuan dari pihak-pihak lain yang mendukung segala keperluan penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu diantaranya:

1. Kedua orang tua penulis, Alm. Ayah Alie Badruddin dan Ibu Tri Mulyani, serta Kakek dan Nenek yang penulis sayangi, yang selalu memberikan dukungan tiada henti baik berupa doa, semangat, nasihat, dan bantuan moril maupun materil untuk kelancaran penulis.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie yang telah mengembangkan Universitas ini menjadi lembaga yang bermanfaat.
3. Bapak Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt., selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie dan selaku dosen pembahas tugas akhir yang membantu memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

4. Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Akademik Tugas Akhir yang senantiasa telah meluangkan waktunya, memberikan nasihat, arahan serta saran, dan memotivasi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Bani Pamungkas, S.H., M.Si., MPA., selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang membantu memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan dan nasihat-nasihat selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Bakrie.
7. Kakak penulis, Farrell Ezra dan Naomi Rizqiya Aliati yang telah banyak memberikan kontribusi dalam mendukung, dan membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
8. *Support system* terbaik, Allif Rahman Fadil yang tidak pernah bosan untuk mendengarkan keluh-kesah dan memberikan dukungan serta semangat yang luar biasa untuk penulis.
9. Sahabat penulis yang tergabung dalam grup Mantap Mania Mancing, Keyli, Fabby, Dea, Nisa, Thalia dan Salwa yang memberi dukungan dan menghibur dengan tulus dari awal masa perkuliahan hingga sampai pada Tugas Akhir ini.
10. Sahabat seperjuangan penulis, Tasya, Nadia, Jilan, Dinda, Novita, dan Akbar yang selalu setia mendengarkan keluh kesah dan memberikan hiburan dikala sulitnya menyelesaikan Tugas Akhir; dan
11. Terakhir, tidak lupa kepada diri saya sendiri yang telah berjuang kooperatif dan membagi waktu dalam masa perkuliahan sampai pada Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Februari 2024



(Nada Athirah Aliati)

**Hubungan Tingkat Pelayanan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Provinsi DKI Jakarta Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2023**

Nada Athirah Aliati

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. DPMPTSP adalah wadah atau tempat berlangsungnya penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Tingkat Pelayanan pada Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang DPMPTSP DKI Jakarta terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis *experimental research*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Hasil penelitian dari analisis data menunjukkan bahwa Pelayanan Publik pada Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang DPMPTSP DKI Jakarta Tahun 2023 memiliki hubungan yang tinggi sebesar 0,669 terhadap Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP DKI Jakarta. Selain itu, variabel pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel pelayanan publik juga memiliki pengaruh sebesar 44,8% terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

***The Relationship Service of Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang at
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Provinsi DKI Jakarta to Community Satisfaction in 2023***

Nada Athirah Aliati

ABSTRACT

This research was carried out at the DKI Jakarta Capital Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) in the Public Works and Spatial Planning Sector. DPMPTSP is a forum or place for the administration of government affairs in the field of investment and the provision of one-stop integrated services. This research aims to determine the relationship between service levels in the Public Works and Spatial Planning Sector of DPMPTSP DKI Jakarta on Community Satisfaction in 2023. The type of research used in this research is quantitative research with the type of experimental research. The data collection technique was carried out using a questionnaire distributed to 100 respondents who were selected using a simple random sampling technique. The data analysis techniques used are the correlation coefficient and determination coefficient test. The results of research from data analysis show that Public Services in the Public Works and Spatial Planning Sector of DPMPTSP DKI Jakarta in 2023 have a high relationship of 0.669 to Community Satisfaction with DPMPTSP DKI Jakarta. Apart from that, the public service variable has a positive and significant influence on community satisfaction. The public service variable also has an influence of 44.8% on the community satisfaction variable.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Penelitian Terdahulu	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II.....	18
KERANGKA TEORI	18
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2 Konsep Kualitas dan Kepuasan Pelayanan	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
2.5 Operasionalisasi Konsep	26
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Metode Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	38

3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel	39
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1	Uji Koefisien Korelasi	44
3.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.8	Hasil Uji <i>Pre-Test</i>	46
3.8.1	Hasil Uji Validitas	46
3.8.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum	49
4.1.1	Profil Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota DKI Jakarta	49
4.1.2	Tugas dan Fungsi Instansi.....	50
4.1.3	Visi, Misi dan Tata Nilai Instansi	50
4.1.4	Struktur Organisasi DPMPTSP	53
4.1.5	Jenis Layanan Perizinan.....	53
4.1.6	Dasar Hukum	56
4.1.7	Layanan JakEvo.....	56
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1	Karakteristik Responden.....	57
4.2.2	Variabel Penelitian.....	60
4.3	Uji Koefisien Korelasi.....	68
4.4	Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.5	Pembahasan.....	70
BAB V		82
PENUTUPAN.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Situs JakEvo.....	7
Gambar 3.1 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	35
Gambar 3.2 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	36
Gambar 3.3 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	37
Gambar 4.1 Distribusi Gender pada DPMPTSP DKI Jakarta.....	58
Gambar 4.2 Distribusi Usia pada DPMPTSP DKI Jakarta.....	58
Gambar 4.3 Distribusi Tingkat Pendidikan pada DPMPTSP DKI Jakarta.....	59
Gambar 4.4 Distribusi Pekerjaan pada DPMPTSP DKI Jakarta.....	59
Gambar 4.5 Distribusi Jenis Layanan pada Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang pada DPMPTSP DKI Jakarta.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.1 Tabel Operasionalisasi Konsep Pelayanan Publik.....	27
Tabel 2.2 Tabel Operasionalisasi Konsep Kepuasan Masyarakat.....	30
Tabel 3.1 Teknik Pengumpulan Data dengan Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Klasifikasi TCR.....	38
Tabel 3.3 Reliabilitas Alpha Cronbach.....	43
Tabel 3.4 Nilai Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (X).....	46
Tabel 3.6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	47
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik.....	48
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	48
Tabel 4.1 Layanan Perizinan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	56
Tabel 4.2 Item Pernyataan 1.....	60
Tabel 4.3 Item Pernyataan 2.....	61
Tabel 4.4 Item Pernyataan 3.....	61
Tabel 4.5 Item Pernyataan 4.....	62
Tabel 4.6 Item Pernyataan 5.....	62
Tabel 4.7 Item Pernyataan 6.....	63
Tabel 4.8 Item Pernyataan 7.....	63
Tabel 4.9 Total Skor TCR Variabel X.....	64
Tabel 4.10 Item Pernyataan 8.....	64
Tabel 4.11 Item Pernyataan 9.....	65
Tabel 4.12 Item Pernyataan 10.....	65
Tabel 4.13 Item Pernyataan 11.....	66
Tabel 4.14 Item Pernyataan 12.....	66
Tabel 4.15 Item Pernyataan 13.....	67
Tabel 4.16 Item Pernyataan 14.....	67
Tabel 4.17 Tabel Skor TCR Variabel Y.....	68
Tabel 4.18 Uji Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Bagan 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Tahapan Survei Penelitian.....	88
Lampiran 3 Surat Tanda Terima Kuesioner.....	90