

**KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM MENERBITKAN PERIZINAN SIUP DI KOTA KEDIRI
DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM**
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

AHMAD EDI SUCIPTO

9313.242.14

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

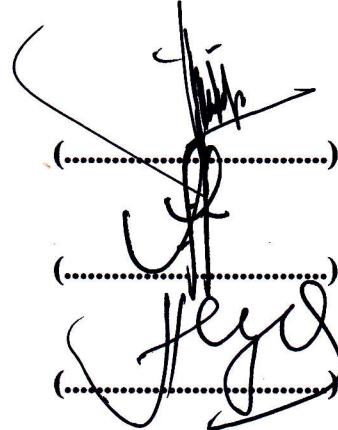
**KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM MENERBITKAN PERIZINAN SIUP DI KOTA KEDIRI
DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri)**

**AHMAD EDI SUCIPTO
9313.242.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 04 Juni 2018.

Tim Pengaji,

- 1. Pengaji Utama**
Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 2 001
- 2. Pengaji I**
Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001
- 3. Pengaji II**
Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014



Three handwritten signatures are placed above three sets of dotted lines, each containing a name and a NIP number. The signatures are written in black ink and appear to be in Indonesian script.

Kediri, 04 Juni 2018
Dekan Fakultas Syari'ah,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 192750101 199803 1 002

Halaman Persetujuan

**KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM MENERBITKAN PERIZNANAN SIUP DI KOTA KEDIRI
DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM**

(Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Kediri)

AHMAD EDI SUCIPTO

NIM 9313.242.14

Disetujuhi oleh:

Pembimbing I


**Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001**

Pembimbing II


**Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014**

NOTA BIMBINGAN

NOMOR : Kediri, 23 Mei 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Syari'ah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersamaan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AHMAD EDI SUCIPTO

NIM : 931324214

Judul : KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DALAM MENERBITKAN PERIZINAN
SIUP DI KOTA KEDIRI DITINJAU DARI
ETIKA PELAYANAN ISLAM

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa pentunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 04 Juni 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II

Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014

NOTA DINAS

NOMOR : Kediri, 23 Mei 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Syari'ah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Syari'ah untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AHMAD EDI SUCIPTO

NIM : 931324214

Judul : KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DALAM MENERBITKAN PERIZINAN
SIUP DI KOTA KEDIRI DITINJAU DARI
ETIKA PELAYANAN ISLAM

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II

Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014

Halaman Persetujuan

KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENERBITKAN PERIZNANAN SIUP DI KOTA KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM

(Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Kediri)

AHMAD EDI SUCIPTO

NIM 9313.242.14

Disetujuhi oleh:

Pembimbing I

**Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001**

Pembimbing II

**Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014**

NOMOR : Kediri, 23 Mei 2018
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Syari'ah untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AHMAD EDI SUCIPTO
NIM : 931324214
Judul : KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DALAM MENERBITKAN PERIZINAN
SIUP DI KOTA KEDIRI DITINJAU DARI
ETIKA PELAYANAN ISLAM

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014

NOMOR : Kediri, 23 Mei 2018
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersamaan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AHMAD EDI SUCIPTO
NIM : 931324214
Judul : KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DALAM MENERBITKAN PERIZINAN
SIUP DI KOTA KEDIRI DITINJAU DARI
ETIKA PELAYANAN ISLAM

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa pentunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 04 Juni 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM MENERBITKAN PERIZINAN SIUP DI KOTA KEDIRI
DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri)**

**AHMAD EDI SUCIPTO
9313.242.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 04 Juni 2018.

Tim Penguji,

- 1. Penguji Utama**
Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 2 001)
- 2. Penguji I**
Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001)
- 3. Penguji II**
Dr. Jamaluddin Achmad K, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014)

Kediri, 04 Juni 2018
Dekan Fakultas Syari'ah,

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 192750101 199803 1 002**

MOTTO

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ ...

"Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung." (Q.S. Ali-Imran : 173)

PERSEMBAHAN

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan taufik, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti, serta menjujung Nabi Besar Muhammad SAW. sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada orang yang telah berjasa.

1. Bapak dan Ibu yang saya hormati dan saya sayangi, yang senantiasa mendo'akan dengan penuh keikhlasan, hanya Allah SWT. Saja yang dapat membalas semua kebaikkan yang telah Bapak dan Ibu berikan selama ini.
2. Ibu Dr. Andriani, SE. MM. selaku pembimbing I, dan Bapak Dr. Jamaluddin Achmad K., Lc. MA. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar hingga terselesaikan skripsi ini.
3. Semua dosen IAIN Kediri, Khususnya dosen Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
4. Kepada Bapak Mohammad Anang Kurniawan, MM. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dan semua pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.
5. Kepada orang yang istimewah “Senyum” yang telah memberikan dukungan dan perhatian yang begitu luar biasa.
6. Saudara-saudara di PP. Mamba’ul Ulum Ngasinan, yang selalu membimbing serta memberikan dorongan dan buah fikiran dalam menyelesaikan skripsi.

7. Kelompok Opspek 8, Kelas G, Kelompok PPZ, Kelompok KKN 95, Kelomok PPS, kalian luar biasa semuanya. Terima kasih atas motivasi hidup sehingga bisa menyelesaikan kuliah.
8. Seluruh kawan-kawan IAIN Kediri angkatan 2014, khususnya kawan-kawan Ekonomi Syariah yang begitu peduli dan selalu menyemangatiku.

ABSTRAK

AHMAD EDI SUCIPTO, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE. MM. dan Dr. Jamaluddin Achmad K., Lc. MA.: Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Menerbitkan Perizinan SIUP Di Kota Kediri Ditinjau Dari Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri), Propinsi Jawa Timur, Ekonomi Islam, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Etika Pelayanan Islam

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam pemerintahan Daerah maupun pemerintah Kota. Mengingat kualitas pelayanan berkaitan erat dengan masalah kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan dari di selenggarakannya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dengan melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pemohon, maka diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan akan menimbulkan penilaian masyarakat, akan tetapi pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih Kota Kediri ada beberapa yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan selayaknya dengan jalan yang sesuai dengan etika pelayanan Islam. Maka dari itu, tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menerbitkan perizinan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Kediri (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menerbitkan perizinan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini diantaranya Kepala sub bidang pelayanan, pegawai/customer service, dan masyarakat pemohon SIUP. Tahap analisis yang peneliti lakukan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat pemohon terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan SIUP di Kota Kediri adalah tentang *tangible, competence, courtesy, communion* sangat baik. Penilaian masyarakat pemohon terhadap *reliable, responsiveness, credibility, security, acces* sudah cukup baik. Penilaian masyarakat pemohon terhadap *understanding the customer* kurang baik. Sedangkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan siup di kota Kediri ditinjau dari etika pelayanan Islam adalah sudah sesuai, walaupun pemerintahan dalam memberikan pelayanan tidak mencari keuntungan seperti pelayanan jasa yang pada umumnya, akan tetapi pelayanan disana terdapat pelayanan perizinan yang dilakukan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam seperti *fathanah, amanah, dan tabligh*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan dalam penyusunan skripsi yang berjudul : “KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENERBITKAN PERIZINAN SIUP DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri)” dengan baik sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1).

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhoi Allah SWT dengan ajaran yang telah dibawahnya yaitu ajaran agama Islam.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, dukungan, bantuan, serta do’anya kepada semua pihak selama penyusunan skripsi ini. Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Andriani, SE. MM. selaku pembimbing I, dan Bapak Dr. Jamaluddin Achmad K., Lc. MA. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI Selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Ahmad Syakur, M.Ei. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.

5. Semua dosen IAIN Kediri, Khususnya dosen Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Kepada Bapak Mohammad Anang Kurniawan, MM. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dan semua pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian disana serta para masyarakat pemohon perizinan SIUP yang sudah membantu peneliti untuk penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu yang saya hormati dan saya sayangi, yang senantiasa mendo'akan dengan penuh keikhlasan, hanya Allah SWT. Saja yang dapat membalas semua kebaikan yang telah Bapak dan Ibu berikan selama ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal sholeh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, Aamiin.

Selanjutnya peneliti menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan, kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 23 Mei 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	ii
NOTA BIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Definisi Kualitas Pelayanan	14
2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	16
3. Perspektif Kualitas Pelayanan	18
4. Pengukur Kualitas Pelayanan	20
B. Etika Pelayanan Islam	21
1. Definisi Etika Islam	21
2. Pelayanan dalam pandangan Islam.....	24
3. Karakteristik Pelayanan dalam Islam	26
4. Etika Pelayanan Islam	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan dan jenis penelitian	31

B.	Kehadiran Peneliti.....	32
C.	Lokasi Penelitian.....	32
D.	Sumber Data.....	32
1.	Data Primer.....	33
2.	Data Sekunder	33
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
F.	Analisis Data.....	34
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	36
H.	Tahap-Tahap Penelitian	39
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN		41
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1.	Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri.....	41
2.	Letak Geografis Dinas Penanaman Modal dan PTSP.....	42
3.	Visi dan Misi.....	43
4.	Strukur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP.....	44
5.	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP.....	46
6.	Sumber Daya Manusia.....	49
7.	Asset / Modal.....	52
B.	Paparan Data	53
C.	Temuan Penelitian.....	77
BAB V PEMBAHASAN		82
A.	Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan SIUP di Kota Kediri	82
B.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan SIUP di Kota Kediri Ditinjau Dari Etika Pelayanan Islam	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
A.	Kesimpulan	98
B.	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Pengaduan Masyarakat Pemohon.....	7
Tabel 2 Komposisi Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3 Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4 Jumlah Pegawai Menurut Diklat Struktural.....	51
Tabel 5 Jumlah Pegawai Yang Menduduki Jabatan.....	51
Tabel 6 Daftar Asset/modal Dinas Penanaman Modal dan PTSP.....	52
Tabel 7 Daftar Informan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	62
Tabel 8 Daftar penilaian masyarakat pemohon pada Dinas.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Perwali Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Lampiran 2. Perwali Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara
- Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran 5. Surat Bukti Penelitian dari DPMPTSP Kota Kediri
- Lampiran 6. Dokumentasi
- Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup