

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) SELAMA  
PANDEMI DI KABUPATEN  
PEMALANG**



**S K R I P S I**

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian  
studi untuk mencapai gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**NOVITA INDAH SARI  
NPM. 5118500184**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) SELAMA PANDEMI  
DI KABUPATEN PEMALANG**

Oleh :

**NOVITA INDAH SARI  
NPM. 5118500184**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal :

**Pembimbing I**

  
**Dr. MOH. KHAMIM, S.H., M.H.**  
NIDN. 0617026101

**Pembimbing II**

  
**TONI THARYADI, S.H., M.H.**  
NIDN. 0020045801

**PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU (DPMPTSP) SELAMA PANDEMI**  
**DI KABUPATEN PEMALANG**

Oleh :

NOVITA INDAH SARI  
NPM. 5118500184

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan SIDANG SKRIPSI  
Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal :

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Juli 2022

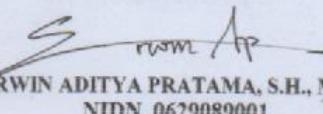
Ketua Penguji

  
TONI HARYADI, S.H., M.H.  
NIDN. 0020045801

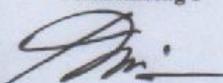
Anggota Penguji

  
Dr. H. IMAWAN SUGIHARTO, S.H., M.H.  
NIDN. 0613035701

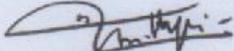
Anggota Penguji

  
ERWIN ADITYA PRATAMA, S.H., M.H.  
NIDN. 0629089001

Pembimbing I

  
Dr. MOH. KHAMIM, S.H., M.H.  
NIDN. 0617026101

Pembimbing II

  
TONI HARYADI, S.H., M.H.  
NIDN. 0020045801

Mengetahui  
Dekan,

Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal



DR. H. ACHMAD IRWAN HAMZANI, S.H.I., M.Ag.  
NIDN. 0615067604

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Indah Sari

NPM : 5118500184

Tempat Tanggal Lahir: Pemalang, 29 September 1999

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi :IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) SELAMA PANDEMI DI KABUPATEN  
PEMALANG

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan penulis ini tidak benar, maka penulis bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang telah penulis peroleh dibatalkan

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tegal, 5 Agustus 2022



Novita Indah Sari

## ABSTRACT

*“Public administration services are often found in community activities especially in government agencies where as a state civil apparatus or commonly ASN help the community in doing something important and related to governance, it is helpful for the continuity of the government system in the country. In this case, the government is issuing policies regarding administrative services, especially in the investment company and one-stop integrated service (DPMPTSP), especially during the COVID-19 pandemic.*

*This study aims to provide information on the impact of the COVID-19 pandemic on the quality of administrative services at the Pemalang Regency DPMPTSP office. As well as providing information on how or strategies implemented by the Pemalang Regency DPMPTSP to improve the quality of administrative services during the COVID-19 pandemic.*

*This type of research is an empirical legal research. The technique of data collection is through observation, interviews and documentation and is analyzed qualitatively.*

*The results of this study indicate that during the pandemic there is still a lack of public knowledge about the administrative system with most of the activities or activities of the service modes being online using a system provided by the relevant authorities so that this will become a reference for the government to help the community in public administration. by online.”*

**Keywords:** Administrative Policy, One-Stop Integrated Service Investment Office.

## **ABSTRAK**

Pelayanan administrasi publik sering kali dijumpai dalam kegiatan masyarakat terutama pada instansi-instansi pemerintah dimana mereka selaku aparatur sipil negara atau biasa disebut dengan ASN membantu masyarakat dalam melakukan sesuatu yang sifatnya penting dan bersangkutan dengan administrasi hal tersebut berguna demi kelangsungan sistem pemerintahan di Negara tersebut. Dalam hal ini pemerintah memberikan kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan administrasi terutama dalam instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) apalagi selama masa pandemi covid-19.

Penelitian ini bertujuan memberikan informasi-informasi mengenai apa saja dampak pandemi covid-19 terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor DPMPTSP Kabupaten Pemalang. Serta, memberikan informasi mengenai bagaimana cara atau strategi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Pemalang untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi selama pandemi covid-19.

Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan dianalisis dengan dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai sistem administrasi selama pandemi dimana kebanyakan aktivitas atau kegiatan bentuk-bentuk pelayanannya berupa online menggunakan sistem yang telah disediakan oleh instansi-instansi yang bersangkutan sehingga ini menjadi sebuah acuan bagi pemerintah untuk bisa membantu masyarakat dalam sistem administrasi publik secara online.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan informasi dan masukan bagi mahasiswa, akademisi, praktisi, dan semua pihak yang membutuhkan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.

**Kata Kunci:** Kebijakan Administrasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Cahyono dan Ibu Endari serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa semangat maupun dorongan baik berupa moril dan materil dalam menjalani hidup dan penyusunan skripsi ini.
2. Adik tercinta Seftia Sri Eka Wulandari yang telah memberikan motivasi sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang saya cintai yaitu Josep Manogihon Hutagalung, terimakasih atas dukungan, kebaikan dan perhatiannya.
4. Untuk sahabat terbaikku yaitu Retno Putri Alfiyani, terimakasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat saya membutuhkannya bahkan saya tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurnya saya memiliki kalian didalam hidup saya.
5. Merampungkan skripsi jelas bukanlah momen mudah yang harus kujalani sebagai mahasiswa, terimakasih kepada Bapak Dr. Moh. Khamim , S.H., M.H., selaku dosen pembimbing 1, dan Bapak H. Toni Haryadi, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing 2. Karena telah meluangkan waktu untuk membimbingku mewujudkan semuanya.

## **MOTTO**

“Jangan bersedih hati. Apapun yang hilang dari Anda akan

dikembalikan dalam bentuk lain.”

-Jalaludin Rumi-

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai pada waktunya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala yang dihadapi tersebut dapat di atasi. Pada kesempatan ini ucapan terima penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Taufiqulloh, M.Hum, selaku Rektor UPS Tegal.
2. Bapak Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.
3. Bapak Dr. Moh. Khamim, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing 1, atas bimbingannya dalam pembuatan skripsi ini.
4. Bapak H. Toni Haryadi, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing 2, atas bimbingannya dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi
6. Segenap jajaran bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang turut memberikan banyak bantuan dan pengarahan kepada penulis selama perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan kepada penulis. Penulis berharap

semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan pembaca umumnya.

Tegal, 5 Agustus 2022

Novita Indah Sari

## **DAFTAR ISI**

### **HALAMAN JUDUL**

HALAMAN PENGESAHAN .....	I
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
PERSEMBAHAN .....	Vi
MOTTO .....	Vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian .....	10
G. Rencana Sistematika Penulisan .....	11

### **BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL**

1. Corona Virus Disease ( Covid-19) .....	13
2. Dampak Covid-19 Bagi Masyarakat .....	14

3. Istilah Administrasi .....	16
4. Pengertian Dan Definisi Publik .....	18
5. Pengertian Dan Definisi Administrasi Publik .....	20
6. Jenis Pelayanan .....	22
7. Kualitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 .....	25
8. Aspek Politik Dalam Pelayanan Publik .....	30
9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) .....	37

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pemalang .....	40
B. Cara Atau Strategi Yang Dilakukan Oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang Untuk Memperbaiki Kualitas Pelayanan Administrasi .....	44

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	66