

## ABSTRAK

Pelayanan SIUP sangat perlu diperhatikan karena berkaitan dengan masyarakat kelas menengah ke bawah untuk mendapatkan legalitas dalam usahanya, yaitu dengan pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) sehingga usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang menjadi tumpuan hidup mereka dapat memiliki legalitas hukum serta dapat digunakan sebagai akses pinjaman modal dari perbankan. Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan jemput bola berdasarkan tipologi inovasi, level inovasi, dan kategori inovasi. Dan juga untuk mengetahui kualitas pelayanan dari Pelayanan Jemput Bola tersebut. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Pelayanan Jemput Bola dapat meningkatkan kualitas pelayanan digunakan 5 aspek peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry yaitu *Tangibles, Realibility, Responsivenes, Assurance* dan *Emphaty*.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, serta teori tentang inovasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian berada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan. Informan yang diambil dalam penelitian ini para pemohon SIUP yang menggunakan pelayanan jemput bola, dan Petugas Pemberi Pelayanan. Untuk teknik penentuan informan menggunakan *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam skripsi ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan hanya sebatas cara atau metode dalam pemberian layanan saja. Dan juga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jemput bola sudah baik. Saran yang bisa diberikan dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola di BPMP Kabupaten Lamongan adalah perbaikan fasilitas dan jam pelayanan jemput bola.

**Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik, inovasi, Pelayanan Jemput Bola**

## ABSTRACT

The trade business license (SIUP) service is needed for matters relating to public middle-class down legality to get in their business, this is a trade business license ( SIUP ) and micro small and medium enterprises ( UMKM ) a footstool lives they could have legality legal and could be used as an access to capital loan from the bank. The aim is to a thesis about innovations based on the proactive service tipologi innovation, levels of innovation, the innovations. And also to be aware of quality service from the proactive service. To know how proactive service can improve the service quality service is used for the quality improvement of the five zeithamal, parasuraman and berries, are tangibles, realibility, responsiveness, assurance and empathy.

This study using the theory of public service, the quality of public services, as well as a theory about innovation. This study using methods qualitative type descriptive, research research locations being in board of investment and licensing kabupaten lamongan. Informants taken in this study the applicants siup services that both pro-active, and officers service providers. To the determination of informants technique using purposive of sampling. Data collection is done by means of observation, in-depth interviews as well as documentation. Then analyzed data using the reduction of the data, presentation of data then the withdrawal of a conclusion or verification. A thesis in this we can conclude that innovation service conducted by board of investment and licensing kabupaten lamongan only does the manner or a method for the delivery of services course . And also it can be seen that the quality of service pro-active is strong . Suggestions can be given in the provision of the service pro-active in bpmp kabupaten lamongan is an improvement fsilitas hours and pro-active .

**KEYWORD : SERVICE, QUALITY SERVICE, PUBLIC SERVICE, INNOVATION, Pro-active service (Pelayanan Jemput Bola)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Judul dari skripsi ini adalah INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan). Skripsi ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana penerapan pelayanan jemput bola sebagai sebuah inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan.

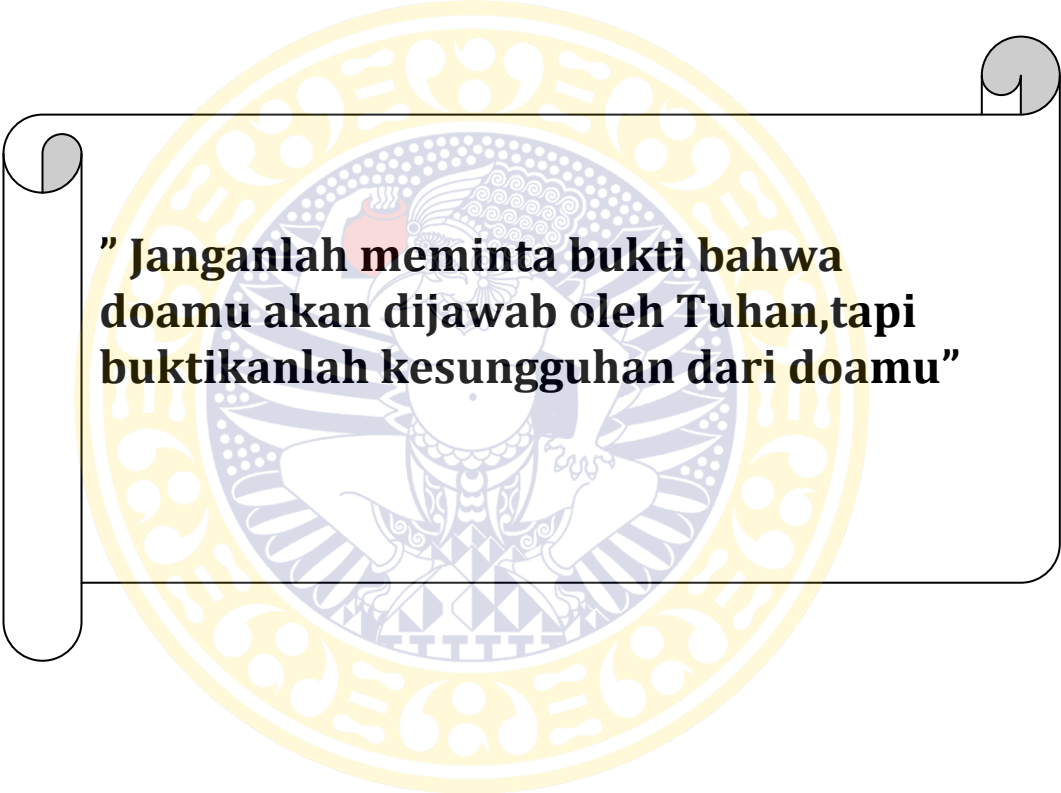
Inovasi dalam pelayanan publik memang sangat diperlukan pada saat ini. Karena dengan adanya inovasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan telah melakukan inovasi dalam bidang pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Inovasi yang dikeluarkan yaitu pelayanan jemput bola. Dimana dengan adanya pelayanan jemput bola diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya pelayanan jemput bola ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP)

Disadari ada segala kekurangan, sehingga dibutuhkan masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Juga diharapkan karya ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai bahan masukan bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan. Pada akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Surabaya, 16 Juni 2015

Achmad Dwiky Kurniawan

## HALAMAN MOTTO



**” Janganlah meminta bukti bahwa  
doamu akan dijawab oleh Tuhan,tapi  
buktikanlah kesungguhan dari doamu”**

## UCAPAN TERIMAKASIH

- Allah SWT, Alhamdulillah, Berkat Rahmat dan HidayahMu terselesaikan juga skripsi hamba ini.
- *Special Thanks to :*
  - Ibu, makasih ibu atas kasih sayang yang telah engkau berikan kepada selama ini. Dan selalu mendoakan aku.
  - Bapak, makasih pak, telah menyekolahkan aku hingga aku menjadi sekarang ini. Makasih juga buat uang saku yang bapak berikan selama ini. Dan terimakasih juga atas motivasi dan bimbingannya.
  - Mbah, terimakasih mbah buat doa-doanya dan sangunya.
  - Kakak, terimakasih telah menjadi orang yang menginspirasi untuk menjadi sarjana
  - Keluargaku yang lain, terimakasih telah mendukung aku selama ini
- *Special Thanks* untuk Nurkholifah Dwi Rahayu, terimakasih telah menemaniku selama ini, memberikan arti dalam hidupku. Terimakasih motivasinya untuk menyelesaikan ini.
- Dosen-dosen di AN FISIP Unair :
  - Pak Falih Suaedi selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara.
  - Pak Roestoto dosen pembimbing skripsi (Terimakasih Bapak telah mau mendengarkan, memberikan banyak nasihat, masukan, dan kemudahan bagi saya selama ini, baik dalam penulisan skripsi maupun selama 4 tahun saya menjadi mahasiswa di AN. Makasih juga karena Bapak sudah banyak sabar dan selalu memaklumi saya)
  - Prof Jusuf Irianto, Bu Erna Setijaningrum, Pak Naryo, Pak Eko Supeno, Pak Bintoro Wardianto, Pak Antun, Pak Gitadi Tegas, Bu Wahyuni Triana, Pak Philipus, dan Pak Nanang terimakasih atas segala ilmu yang diberikan dan maaf kalau ada salah serta khilaf yang pernah dilakukan oleh penulis selama ini.



- Petugas-petugas yang ada BPMP Lamongan :  
Bapak Eddy Sutrisno sebagai Kepala Sub Bidang Pelayanan Perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan. Ibu Luluk Zumhiatin, Ibu Widyati, Ibu Kusniyati sebagai staff bidang pelayanan perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan sekaligus operator pelayanan jemput bola.
- Pengguna pelayanan jemput bola, terimakasih sudah mau meluangkan waktu buat wawancara dan membantu skripsi saya.
- Temen2 tercinta,
  - Ali, Fikri, Rizal, Dyan, Herlambang, Nahar, Adi, Mirza, Andre, Hamdani, Wildan, Novenda, Aziz, Panji, Pandji, Jefri, Dika, Faris, Ade, Irwan, Ipul, Angga suwun rek 4 tahun iki futsal bareng bareng, cangkruk bareng-bareng. Sukses untuk kita semua.
  - Temen-temen seperjuangan AN 2011 yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu satu. Makasih udah mau jadi temenku, temen seperjuangan selama 4 tahun ini.
  - Badros, Luki, Mega *suwun brother wes dijak* muncak, cangkruk bareng, merantau bareng dari lamongan. Bisnis jersey bareng, dan semoga nanti bisa medirkan bisnis yang lebig besar lagi. Semoga kalian bisa segera menyusul untuk segera sidang. Sukses buat kita semua.
  - Ratih, Ayun, Dino, Shierly, Fetty, Aan, Anggun, Leo teman teman sekelompok KKN desa Petak, senang bisa mengenal kalian semua.
  - Temen temen alumni SMAN 2 Lamongan, terimakasih rek bangga menjadi bagian dari kalian.