



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN
PELAKSANAAN PAMERAN PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat – syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP)

Rafif Yoga Hermansyah

NPM.183112351550095

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF SERVICE OF GRANTING EXHIBITION
PERMITS DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN THE
DEPARTMENT OF INDUSTRY, TRADE, COOPERATIVES,
SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES
DKI JAKARTA PROVINCE IN 2021***

SKRIPSI

*Submitted to fulfill part of the requirements in order to obtain
Bachelor's Degree in Public Administration (SAP)*

**Rafif Yoga Hermansyah
NPM.183112351550094**

***FACULTY SOSIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMEN OF PUBLIC ADMINISTRATION***

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rafif Yoga Hermansyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550095
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha dan Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

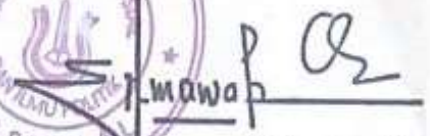
Jakarta, Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Rusman Ghazali, M.Si




Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rafif Yoga Hermansyah

NPM : 183112351550095

Program Studi : Adminstrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

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



Ketua Sidang Dr. Erna Ermawati Chotim, S.sos., M.Si

Penguji I Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Penguji II Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.....

Ttd Ditetapkan di : Jakarta Tanggal 9 / 9 / 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rafif Yoga Hermansyah
NPM : 183112351550095
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : Jumat, 26 Agustus 2022



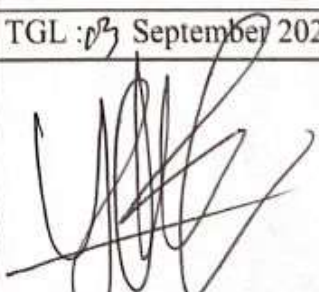
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Quality of Service for the Granting of Exhibition Permits During the Covid-19 Pandemic Period at the DKI Jakarta Provincial Office of Industry, Trade, Cooperatives, Small and Medium Enterprises in 2021

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13 September 2022	TGL 13 September 2022	TGL : 13 September 2022
 Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Rafif Yoga Hermansyah

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda - tangan di bawah ini:

Nama : Rafif Yoga Hermansyah

NPM : 183112351550095

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
AA 15FAIKX070466906

Rafif Yoga Hermansyah



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Rafif Yoga Hermansyah
NPM : 183112351550095
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Gunung Kidul, 22 Oktober 2000
Alamat Rumah : Kp. Pondok Ranggon jl Swadaya 2 Rt 003 Rw 008
Kel. Jatiranggon Kec. Jatisampurna Kota Bekasi
No. 99
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 085883195424
Alamat Kantor : -
E-mail : rafifyogaa@gmail.com

Jakarta, 8 September 2022

Alumni,

Rafif Yoga Hermansyah

ABSTRAK

Nama : Rafif Yoga Hermansyah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran
Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian,
Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah

Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

<p>Kata Kunci</p> <p>Kualitas Pelayanan, Pemberian Izin Pameran, Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta</p>	<p>Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah provinsi DKI atau Dinas PPKUKM telah menerapkan prosedur tetap (<i>Standard Operating Produce</i>) pada penyelenggaraan pameran di <i>outdoor</i> maupun <i>indoor</i> pada masa pandemi covid-19. Dengan adanya Keputusan Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah provinsi DKI Jakarta Nomor 198 tahun 2021. Kegiatan pameran perdagangan yang saya angkat sebagai tema penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta karena kegiatan ini merupakan kegiatan intens serta DKI Jakarta itu sendiri merupakan Ibu kota dan menjadi pusat perekonomian perdagangan nasional.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, reduksi dan dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.</p> <p>Berdasarkan berdasarkan hasil penelitian dari dimensi keandalan, jaminan, dan bukti fisik atau langsung, empati. Menyatakan sudah berjalan dengan baik sebagai pengukuran kualitas pelayanan, kecuali pada dimensi daya tanggap karena masih belum kurang optimal karena terdapat minimnya sosialisasi yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pemberian Izin Pada Pelaksanaan Pameran Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 sudah dikategorikan efektif (memuaskan) berdasarkan pendekatan konseptual yang diterapkan dalam penelitian ini.</p>
<p>Dosen Pembimbing</p>	<p>Dr. Rusman Ghazali, M.Si</p>

ABSTRACT

Nama : Rafif Yoga Hermansyah
Program Studi : *Public Administration*
Judul : *Quality Of Service Of Granting Exhibition Permits During
The Covid-19 Pandemic In The Department Of Industry,
Trade, Cooperatives, Small And Medium Enterprises DKI
Jakarta Province In 2021*

<p>Keywords</p> <p><i>Service quality, Granting of Exhibition Permits, Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta</i></p>	<p><i>The DKI Provincial Office of Industry, Trade, Cooperatives, Small and Medium Enterprises or the PPKUKM Service has implemented a standard operating procedure (Standard Operating Produce) in organizing outdoor and indoor exhibitions during the COVID-19 pandemic. With the Decree of the Head of the Department of Industry, Trade, Cooperatives, Small and Medium Enterprises of DKI Jakarta Province No. 198 of 2021. The trade exhibition activity that I raised as the theme of this research was carried out in DKI Jakarta because this activity is an intense activity and DKI Jakarta itself is Mrs. city and became the center of the national trade economy. This research uses qualitative research methods with data collection techniques used, namely observation, interviews, education and documentation. Analysis techniques in this study use data reduction, data presentation and conclusions.</i></p> <p><i>Based on research results from the dimensions of reliability, assurance, and physical evidence or direct, empathy. Stating that it has gone well as a measurement of service quality, except for the responsiveness dimension because it is still not optimal because there is a lack of socialization provided. This study shows that the licensing service for the implementation of exhibitions during the Covid-19 pandemic at the DKI Jakarta Provincial PPKUKM Office in 2021 has been categorized as effective (satisfactory) based on the conceptual approach applied in this study.</i></p>
<p>Reserch Paper Consultant</p>	<p>Dr. Rusman Ghazali, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah **“Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021”**.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

5. Dr. Rusman Ghazali, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada seluruh staf Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
8. Terimakasih kepada kedua Orang Tua Papah Sutarman, Mamah Heni Maryana, Adik pertama saya Arya Mardiansyah dan Adik terakhir saya Citra Nita Oktaviana yang selalu saya sayangi dan selalu memberikan dukungan do'a, kasih sayang, semangat, dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh pihak Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi DKI Jakarta.
10. Terima Kasih untuk teman seperkuliahan Arya Galih, Alan Gumelar, Zidan Ilhami, Hafiz Husein, Ikhsan, Fika, Farhan, Dita, Muhammad Fikri, Braham, Iqbal.
11. Kepada kerabat Arrafi Sanandika, Farhan Naufal, Kiking Gusmila, Benjamin yang telah meluangkan waktu serta memberikan dukungan semangat.

12. Kepada teman-teman Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah menjadi teman baik dan memberikan berbagai macam pengalaman dan pelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
13. Teman yang sudah lulus duluan Rafly Aulia, Tiara Putri, Aditya Puspita, Allwan Abriel.
14. Kepada Gea Laurent Vatikha yang telah banyak berpartisipasi dalam mendukung pembuatan skripsi saya hingga selesai. Terimakasih untuk semuanya semoga harimu baik terus.
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk perbaikan dimasa medatang. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila masih ada kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 13 Agustus 2022



Rafif Yoga Hermansyah
NPM.183112351550095

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Akademis	9
2. Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
2.2 Kerangka Teori	17
2.2.1 Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	21
2.2.3 Konsep Pelayanan Yang Akuntabel.....	25
2.2.4 Konsep Izin	29
2.2.5 Konsep Pameran	30
2.2.6 <i>Event Organizer</i>	35
2.2.3 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III	37
METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Penentuan Informan	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	40

3.3.2 Sumber Data.....	42
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	43
3.4.1 Triangulasi Data.....	43
3.4.2 Analisis Data.....	45
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
BAB IV	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta	47
4.1.2 Visi dan Misi Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta	48
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta.....	49
4.1.4 Susunan Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta	51
4.1.5 Struktur Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta.....	54
4.2 Pelayanan Pemberian Izin Pameran Di Masa Pandemi Covid-19	54
4.2.1 Reliability (Keandalan).....	56
4.2.2 Responsiviness (Daya Tanggap).....	60
4.2.3 Assurance (Jaminan).....	62
4.2.4 Tangible (Bukti Fisik).....	67
4.2.5 Emphaty (Empati).....	73
BAB V	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN:	

1. Pedoman Wawancara
2. Data Informan
3. Lampiran Pedoman Wawancara
4. Hasil Observasi
5. Foto dan Dokumenter

Daftar Tabel

Table 2.1 Perbandingan Penelitian Terlebih Dahulu	16
Table 3.1 Informan Penelitian.....	39
Table 3.2 Jadwal Penelitian.....	46
Table 4.1 Daftar Tempat Dalam Menyelenggarakan Pameran Secara Berkala....	64
Table 4.2 Kegiatan Pameran Pada Tahun 2021	70
Table 4.3 Pemetaan Temuan Penelitian	74

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Sejarah Organisasi Dinas PPKUKM.....	47
Gambar 4.2 Tampak Depan Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta.....	48
Gambar 4.3 Struktur Dinas PPKUKM.....	54
Gambar 4.4 Bagan Alur Proses Perizinan Pelaksanaan Pameran Di Outdoor / Indoor Pada Masa Pandemi Covid-19.....	58
Gambar 4.5 Fasilitas Rapat Tinjauan Lapangan	64

