

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN SERTIFIKAT PRODUKSI
PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA (PIRT) DI KANTOR
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PONOROGO**



Oleh:
DEVI EKA ARIYANI
NIM: 10.220.834

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO
2014**

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN SERTIFIKAT PRODUKSI
PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA (PIRT) DI KANTOR DINAS
KESEHATAN KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik dengan Spesialisasi Ilmu
Pemerintahan

Oleh:

DEVI EKA ARIYANI

NIM: 10.220.834

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO
2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN
PEMBIMBING**

Skripsi oleh **DEVI EKA ARIYANI** ini,

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Devi Eka Ariyani ini,
Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji.
Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 07 Maret 2014
Pukul : 08.00 – 09.30

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Khoirurrosyidin, S.IP
NIK.19750505 200009 13

Penguji II

Bambang WS, M.Si
NIK.19621122 199904 12

Penguji III

Dra. Ekapti Wahjuni Dj.M.Si
NIK. 19611222 198809 12

MENGETAHUI,

DEKAN FISIP



Dra. Hj. Niken Lestarini M. Si

NIP: 19650620 200501 2001

MOTTO

- ☞ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) maka bersungguh - sungguhlah dalam beribadah, dan hanya kepada Tuhan-mu lah kamu berharap. Serta berbuat baiklah kepada orang tua, karib-kerabat. Sungguh,Alloh tidak menyukai orang yang sombong yang membanggakan diri. Qs.An-Nisa Ayat 36
- ☞ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Qs. Al-Mujadalah Ayat 11



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

- ☞ Ayah dan Ibundaku tercinta. Jasa kalian yang tak akan pernah terlupakan. Ketulusan doa dan curahan kasih sayang kalian yang selalu menyertai langkahku, memberiku semangat dalam meniti masa depan.
- ☞ Serta seluruh keluarga yang selama ini mendukung langkahku. Terima kasih atas segala pengorbanan yang kalian berikan. Semoga rahmat Allah tak jemu mengalir hingga Yaumul Qiyamah. Amin
- ☞ Adikku tersayang Dicky Aji Saputra teruskan perjuanganmu, belajarlah dengan rajin raihlah masa depan kamu dengan kesuksesan dan jadilah anak sholeh yang selalu berbakti kepada orang tua, agama serta bangsa dan negara.
- ☞ Sahabat terbaikku Lina, Candra, Riris serta teman – teman satu perjuangan di Prodi Ilmu Pemerintahan
- ☞ Teman sejutaku Indah Nurviana, Ratih Fanisyah, Ratri Nabila, Pravita Yhuana, Mia Fauziana dan Mita Argawati kalian memberiku warna tersendiri dalam menjalani hidup.
- ☞ Untuk sosok lelaki terbaik yang hadir seperti Ali “ RWS (Ulet)” yang selalu menasehati, mengajarku akan sebuah kesabaran serta menjadikanku seorang wanita yang memiliki pribadi lebih bernilai dengan menjadikanku seorang fatimah di mata-Nya. InsyaAlloh engkau mampu menjadi penghubung antara aku dengan Tuhanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo”.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu Hj. Niken Lestarini M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi S.Sos M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan memberi semangat dalam rangka penulisan skripsi ini, sehingga dapat tersusun dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan membimbing penulis.
5. Ibu Dra Sri Hartatiningsih M.Si Tatik selaku Kabid PSDK beserta staf yang telah membantu dalam proses penelitian.
6. Teman-teman mahasiswa yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Ponorogo, 19 Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah	9
F. Landasan Teori	11
G. Definisi Operasional.....	19
H. Metode Penelitian.....	22

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo.....	28
B. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo.....	31
C. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo.....	32
D. Tujuan.....	32
E. Susunan Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo.....	33
F. Keadaan Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo.....	39
G. Pelayanan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga.....	40
H. Pelayanan Perizinan.....	47
I. Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	48

BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

A. Penyajian Data Dari Hasil Dokumentasi.....	49
1. Data Informan Penelitian.....	49
2. Jumlah Pemohon Perizinan Sertifikat PIRT.....	50
B. Hasil Wawancara.....	51
1. Transparansi.....	51
2. Kualitas Pelayanan Perizinan Sertifikat PIRT.....	64
3. Kualitas yang layak dalam Produk Pangan Industri Rumah Tangga	99
C. Analisis Data	106

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I	Keadaan Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Beserta UPTD Kabupaten Ponorogo Berdasarkan Golongan/ Ruang.....	39
Tabel II	Keadaan Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Beserta UPTD Kabupaten Ponorogo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel III	Daftar Nilai Informan Penelitian	49
Tabel IV	Jumlah Pemohon Perizinan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Tahun 2013	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo	35
Gambar II	Struktur Organisasi Bidang Pengembangan Sumber Daya Kesehatan.....	41



DAFTAR BAGAN

Bagan I Analisa Data	27
----------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Formulir permohonan PIRT	114
Lampiran II	Formulir Permohonan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	115
Lampiran III	Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan.....	116
Lampiran IV	Formulir sertifikat produksi pangan industri rumah tangga	117
Lampiran V	Contoh kepemilikan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan.....	118
Lampiran VI	Contoh Kepemilikan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga.....	119
Lampiran VII	Kode Produksi Kabupaten dan Kota Provinsi Jawa Timur .	120
Lampiran VIII	Kode Kemasan primer IRT.....	121
Lampiran IX	Kode Jenis Pangan Produksi IRT yang diizinkan untuk memperoleh SPP-IRT	122
Lampiran X	Jenis Makanan yang tidak dapat mendapatkan izin sertifikat IRT.....	129

ABSTRAK

DEVI EKA ARIYANI, NIM 10220834. KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN SERTIFIKAT PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA (PIRT) DI KANTOR DINAS KESEHATAN KABUPATEN PONOROGO. SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo. 2014

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana transparansi dan kualitas pelayanan perizinan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai di Bidang Pengembangan Sumber Daya Kesehatan sebanyak 14 orang dan seluruh pemohon pelayanan perizinan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga (PIRT) di Kantor Dinas Kesehatan pada bulan Januari-Oktober 2013 yang berjumlah 158 pemilik sertifikat IRT. Dalam penentuan informan peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 10 orang 2 orang yang berasal dari pegawai DINKES dan 8 orang dari masyarakat pengguna layanan perizinan sertifikat PIRT. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Tehnik analisa data yakni mendeskripsikan hasil penelitian atau data dengan wujud apa yang didapatkan penulis baik itu hasil wawancara, atau hasil dokumentasi baik secara lisan maupun tulisan kemudian diteliti dan dipelajari dan diambil kesimpulan.

Hasil penelitian ini bahwa secara umum kualitas pelayanan perizinan sertifikat PIRT dilihat dari segi transparansi dinilai kurang baik hal tersebut dikarenakan tidak adanya akses informasi terbuka terkait persyaratan, prosedur, waktu, biaya pelayanan dan masa berlaku sertifikat PIRT. Kinerja pegawai DINKES sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM pegawai, sarana dan prasarana penunjang operasional kegiatan serta dana yang tersedia, hal tersebut dibuktikan dengan lima dimensi kualitas pelayanan seperti Keandalan: Kemampuan pegawai merespon pelanggan sudah dikatakan sudah baik hal tersebut dikarenakan pegawai menginformasikan tentang persyaratan teknis dan administratif. Daya Tanggap: Pegawai DINKES sudah memposisikan perannya sebagai abdi negara dalam perspektif pemberian pelayanan publik terbukti tidak ada perlakuan pilih kasih kepada pengguna layanan. Jaminan: Sikap pegawai DINKES tergolong sangat sopan. Empati: Kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan dan saran sudah bisa dikatakan dengan baik hal tersebut dikarenakan pihak DINKES memfasilitasi YANKES “ Layanan Kesehatan ” dan Bukti Fisik: Berkaitan dengan sarana dan prasarana dinilai cukup baik hal tersebut dikarenakan tidak adanya fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat duduk yang memadai dan papan informasi petunjuk pelayanan.

Kata Kunci: Transparansi, Kualitas Pelayanan Publik

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunta, Suharsini.2002.” *Manajemen Penelitian*”.Jakarta: PT Rineka Cipta
- Darwis Nasution, Robby.2009.Skripsi”*Ketepatan Waktu dan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Balong Kecamatan Jambon dan Kecamatan Babadan Kabupaten Ponorogo*
- Dendy,Sugono.2008.” *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*”. Jakarta: PT Gramedia
- Dwiyanto, A. 2005.” *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”.Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Idrus, Muhammad.2009.” *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*”.Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Koentjaraningrat. 1977.” *Metode-metode Penelitian Masyarakat*”. Jakarta: PT Gramedia
- Moh.Nasir.1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mubyarto.2000.” *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Pasca Krisis Ekonomi*”. Yogyakarta: Aditya Media
- Muh, Jufri Dewa. 2011. *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press
- Noor,Juliansyah.2011” *Metodologi Penelitian*.Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Nyoman, Kutha Ratna. 2010. “*Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 66 Tahun 2008 Tentang “*Uraian tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo*”.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 *Tentang Pelayanan Publik Daerah Jawa Timur*
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia No HK.031.1.04.12.2205 Tentang “*Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga*”. 2012
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.031.23.04.12.2206 Tahun 2012 Tentang “*Cara Produksi Yang Baik Untuk Industri Rumah Tangga*”.
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.031.23.04.12.2207 Tahun 2012 Tentang” *Cara Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Industri Rumah Tangga*”.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu

Ratminto & Atik Septi Winarsih.2006. "*Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Tjiptono, Fandy& Chandra. 2008." *Servive, Quality dan Sarisfaction.*" Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Tony, Wijaya. 2011." *Manajemen Kualitas Jasa*".Jakarta: PT Indeks

