

**UPAYA PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL
PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**

SKRIPSI



Disusun oleh :

Sekarina Kirta

NIM. 20160610113

**Fakultas Hukum
Program Studi Hukum
Rumpun Hukum Administrasi Negara
2020**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sekarina Kirta

Nim : 20160610113

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
KABUPATEN KULON PROGO**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Maret 2020



Sekarina Kirta

NIM. 20160610113

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabal'amin

Dengan memanjatkan puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai tugas akhir perkuliahan, saya persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Kirmanto dan Ibu Sri Tatik Purwanti, yang selalu mendukung saya, selalu memberikankan semangat untuk segala sesuatu yang sedang saya lakukan, selalu memanjatkan doa-doa yang terbaik untuk anak nya, dan selalu berpesan untuk menjadi orang yang lebih berbahagia dan lebih sukses dikehidupan yang akan datang.
2. Kakak-kakak saya, yaitu Deny Krisnanto dan Kristina Putri Anggraeni, yang selalu mendukung saya dan selalu memberikan motivasi bahwa segala permasalahan pasti akan ada jalan keluar serta berujung kepada kebahagiaan, dan segala jerih payah pasti akan membuahkan hasil yang memuaskan.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya panjatkan segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis masih sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Leli Joko Suryono, S.H.M.Hum. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, ilmu dan bimbingan yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum. dan Bapak Sunarno, S.H.M.Hum., Ph.D. selaku dosen penguji saat penulis melakukan ujian proposal, yang selalu

mendukung dan membimbing penulisan, memberi masukan dan saran demi memperbaiki skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum yang sudah bersedia membagikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan yang ditempuh.
7. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Laboratorium Fakultas Hukum, atas fasilitas yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
8. Seluruh staf Dekanat Fakultas Hukum atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini.
9. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Hukum atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa/mahasiswi Fakultas Hukum angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan dan saling memberikan motivasi selama masa perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaanya.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga bisa menjadi acuan atau referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Maret 2020



Sekarina Kirta

NIM. 20160610113

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pelayanan Publik	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Pengertian Publik	10
3. Pengertian Pelayanan Publik	10
4. Asas Pelayanan Publik	13
5. Kualitas Pelayanan Publik	18
6. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	20
7. Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	24
B. Pemerintah Daerah	26
1. Pengertian Pemerintah Daerah	26
2. Tugas dan Wewenang Pemerintah Daerah	27
3. Fungsi Pemerintah Daerah	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29

B. Data Penelitian	29
C. Teknik Pengumpulan Data	32
D. Responden	32
E. Lokasi Penelitian	32
F. Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Upaya Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	34
1. Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	38
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	63
3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	66
4. Pemeriksaan Pemerintah terhadap Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	68
B. Faktor-faktor penghambat proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	71
1. Faktor Internal Penghambat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	72
2. Faktor Eksternal Penghambat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	73
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Pembagian wilayah administrasi Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2018.....	35
Tabel 4. 2	Jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan umur menurut sensus kependudukan Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018.....	37
Tabel 4. 3	Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.....	67
Tabel 4. 4	Jumlah aduan yang diterima Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	41
---	----

