

**HALAMAN JUDUL**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI  
LAYANAN OSS (ONLINE SINGLE SUBMISSION)**

(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon  
Progo Tahun 2019)

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

**Noviasari Putri**

**20160520189**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noviasari Putri

NIM : 20160520189

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi *Online Single Submission* (OSS) Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019 yang telah saya buat ini murni dengan keaslian yang belum pernah diajukan guna mendapatkan gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi. Isi skripsi ini berisikan kemurnian rumusan, gagasan dan pendapat saya sendiri kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila nanti skripsi ini terdapat pendapat karya yang pernah dituliskan maka saya bersedia karya saya dibatalkan.

Yogyakarta, 28 April 2020

Noviasari Putri

20160520189

## **MOTTO**

*Berdoalah kepada Tuhanmu dengan rendah hati dan suara yang lembut.  
Sungguh, Dia tidak menyekuai orang – orang yang melampaui batas. Karena  
setiap doa pasti akan dikabulkan oleh Allah SWT dan itu sudah janji-Nya*

*(QS Al-Baqarah :186)*

*Maka Allah mengetahui apa yang ada di dalam hati mereka*

*(QS Al-Fath :18)*

*Tiga kata berharga yang dapat mengubah ego seseorang.*

*Tolong, Maaf dan Terima Kasih.*

*(Penulis)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Ucapan rasa syukur Alhamdulillah atas limpahan rahmat yang senantiasa Allah SWT curahkan kepada penulis berupa kesehatan dan nikmat yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar walaupun pada saat penyelesaian skripsi ini dihadapi dengan keperihatinan dengan adanya wabah *Corona Virus-19* yang menimpa seluruh alam semesta ini. Namun, berkat kasih sayang Allah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu skripsi ini akan penulis persembahkan dan mengucapkan banyak terima kasih untuk orang orang yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini :

1. Allah SWT yang maha mengetahui, dan pemberi rezeki sehingga saya diberikan kemudahan, kekuatan dan kelancaran dalam segala bentuk yang tak dapat diuraikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Untung Karsono dan Ibu Ambar Janti terima kasih telah menjadi orang tua terbaik buat saya, hormat dan bukti cinta kasih saya kepada bapak dan ibu satu persatu telah terselesaikan. Terima kasih telah mendidik dan membimbing saya untuk terus memberikan cinta, kasih sayang, ilmu, doa dan apapun yang telah bapak dan ibu ajarkan dan beri untuk saya. tentunya saya menjadi salah satu harapan yang ditunggu oleh Bapak dan Ibu untuk dapat menyelesaikan akademik ini dengan baik dan lancar, itu semua berkat Keridhoan Bapak dan Ibu yang telah tcurahkan untuk saya.

3. Keluarga Besar saya, yang terus mendukung, mendoakan dan menguatkan agar saya bisa memberikan yang terbaik untuk keluarga. Teruntuk Adik Adik sepupu saya : Nisa, Fikri, Azizah, Aliya, Cantika, Rifki. Terima kasih atas rasa sayang dan perhatian kalian, untuk selalu menghibur dengan kehadirannya main ke rumah ditengah tengah keadaan yang terkadang males menghampiri saya ketika mengerjakan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing saya. Terima Kasih untuk memberikan ilmu, arahan, bimbingan dan waktu selama mengerjakan skripsi ini. Semoga ibu sehat selalu dan selalu dilindungi Allah SWT.
5. Wisnu Dimas Punto Aji, Terima kasih untuk telah kebersamai saya untuk tumbuh, dan berproses bersama hingga saat ini. Menjadi teman baik, menjadi sahabat yang selalu memeluk erat saat saya mulai lelah dengan berbagai hal, menjadi kekasih tersabar yang menemani melalui fase – fase sulit dalam hidup. Terima kasih untuk memberikan waktunya menemani saya selama penelitian di Kulon Progo. Semoga kemudahan selalu menyertaimu juga.
6. Sahabat sahabat saya, Devi Shofia Muhira, Erinda Yuliana, dan Rima Agustina. teman terbaik yang saya kenal selama ini. Dengan tulus mampu berteman baik kepada saya sampai pada titik ini. Terima kasih menjadi pendengar sejati dalam suka maupun duka. Dan tetap terus memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kemudahan dan kesuksesan menyertai kalian semua.

7. Keluarga baru saya, KKN Reguler 006 : Cahya, Fajar, Geri, Fikri, Imam, Wilda, Ari, Dita, dan Habibah terima kasih untuk menambah cerita baru dikehidupan saya selama 30 hari yang begitu banyak menyimpan berbagai cerita berbeda beda. Tentang kekeluargaan, keikhlasan dan pengabdian kepada masyarakat yang telah kita lalui bersama sama. Sukses terus buat kita semua ya.
8. Teman – teman seperbimbingan : Yumna Rofiah, Reza Tavinia Syofdiarman dan Faisal Gumilar. Terima kasih untuk saling membantu, menguatkan dan menyemangati ketika harapan dan semangat mulai goyah. Sukses terus untuk kita kedepan nantinya.
9. Semua teman-teman Ilmu Pemerintah angkatan 2016 Terimakasih untuk kisah terbaik selama masa perkuliahan, mewarnai kehidupan kampus dengan berbagai cerita dan pengalaman berharganya.
10. Alamamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, merupakan salah satu tempat berharga. Disini saya bukan hanya mendapatkan berbagai ilmu teori saja namun juga menemukan berbagai ilmu kehidupan dari semangat, harapan, cita, cinta dan tentunya dipertemukan dengan orang orang hebat didalamnya.
11. Untuk Diri Sendiri, Terima Kasih untuk berjuang sampai pada titik ini, mampu bertahan pada setiap proses, mampu melawati berbagai perjalanan hidup suka maupun duka, jatuh maupun bangkit, dan dikuatkan oleh segala bentuk permasalahan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bismilahirrohmanirohim,

Alhamdulillah, Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT maha penyayang dan maha pengasih atas segala nikmat yang Allah limpahkan semua berkah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar di tengah tengah keprihatinan kita terhadap adanya wabah *Virus Corona -19* yang menimpa seluruh alam ini. Tak lupa juga kita junjungkan Sholawat serta salam kepada Nabi Besar Kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa menuju zaman terang benderang pada saat ini, dan serta kepada sahabat sahabat Nabi yang membawa ajaran kebaikan untuk terus dijunjung tinggi dan di amalkan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana S1, pada Prodi Ilmu Pemerintah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi yang penulis angkat berjudul : “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019”

Dalam penyusunan Skripsi ini tentu tidak luput dari bimbingan, masukan, pengarahan serta dukungan dari berbagai pihak. Yang telah terlibat. Oleh karena, itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam terselesainya skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir.Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr.Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchammad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Eko Atmojo, S.IP., M.IP Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberi masukan, bimbingan dan waktu untuk mengarahkan terselesainya skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah menguji saat Seminar Proposal dan memberikan tambahan masukan.
7. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah menyempatkan menguji saat Sidang Pendaratan dan memberikan tambahan masukan mengenai penyempurnaan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen prodi Ilmu Pemerintahan, Terima kasih telah memberikan ilmu selama masa kuliah ini, sehingga saya dapat mempunyai bekal tambahan dalam mengerjakan skripsi ini dan semoga semua ilmu yang telah diajarkan oleh bapak dan ibu dosen menjadi ladang pahala.



9. Seluruh karyawan Tata Usaha prodi Ilmu Pemerintahan, terima kasih untuk memberikan pelayanan informasi dalam kepengurusan administrasi skripsi ini sehingga semua urusan dapat dengan mudah terselesaikan.
10. Orang Tua saya Bapak Untung Karsono dan Ibu Ambar Janti yang tak henti hentinya mendoakan, memberi cinta kasih sayang, dukungan dan kekuatan sampai saat ini, sehingga saya dapat menyelesaikan tanggungan akademik sebagai bukti bakti dan cinta saya kepada Bapak dan Ibu.
11. Bapak Agung Kurniawan, S.IP., M.Si selaku Kepala DPMPT Kabupaten Kulon Progo yang telah memberi saya waktu dan kesempatan untuk mewawancarai.
12. Ibu Ridnari, S.E selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi DPMPT Kabupaten Kulon Progo yang telah memberi saya waktu dan kesempatan untuk mewawancarai.
13. Bapak Restu Dewandaru, S.E selaku Kepala Seksi Perizinan DPMPT Kabupaten Kulon Progo yang telah berjasa membantu saya untuk memperoleh data penelitian, dan seringkali saya menanyakan data data yang kurang dengan sabar bapak menjelaskan kepada saya.
14. *Staff Front Office* DPMPT Kabupaten Kulon Progo dengan keramahan memberi arahan kepada saya untuk bertemu dengan narasumber selama penelitian.
15. Masyarakat Kabupaten Kulon Progo yang menggunakan layanan *Online Single Submission (OSS)* di DPMPT Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu dan berpartisipasi melancarkan wawancara pada penelitian ini.

16. Sahabat dan orang-orang yang berpengaruh baik terhadap saya, memberikan dorongan dan kebaikan untuk tetap bertahan dalam meraih pencapaian ini.

Tak lupa juga penulis meminta maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan karena didalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, banyak kesalahan yang mungkin penulis buat. Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu bagi siapapun yang membacanya. *Amin Yarobalalamin*

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Yogyakarta, 28 April 2020

Noviasari Putri

20160520189

## SINOPSIS

Skripsi ini berjudul tentang “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2019” membahas tentang inovasi di bidang perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah daerah Kabupaten Kulon Progo menyelenggarakan *Online Single Submission* (OSS) ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, bertujuan untuk menganalisis hasil perolehan penelitian terkait dengan fenomena yang diteliti. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Teknik data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa dengan dilaksanakan inovasi *Online Single Submission* (OSS) ini memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan secara cepat, efisien dan efektif. Namun, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *Online Single Submission* (OSS) sehingga harus dilakukan penyempurnaan sistem secara bertahap. Dengan diselenggarakannya *Online Single Submission* (OSS) ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di DPMPT Kabupaten Kulon Progo meningkat sebesar 81.45% dengan kategori sangat baik, dan memperoleh Penghargaan dari KEMENPAN sebagai *Role Model* Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Saran dan rekomendasi selanjutnya yaitu untuk penyempurnaan *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan koordinasi antar *stakeholder* yang bekerjasama dengan DPMPT Kabupaten Kulon Progo sebagai penanggung jawab pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) di tingkat daerah.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, OSS**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
SINOPSIS.....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Studi Literatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Kerangka Dasar Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2 Bentuk Bentuk Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.3 Indikator Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.5 Inovasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.6 Indikator Inovasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.7 Ciri – Ciri Inovasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Definisi Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9 Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1 Jenis Metode.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.9.2 Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.3 Unit Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.4 Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.6 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7 Pengecekan Keabsahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1 Deskripsi Umum Kabupaten Kulon Progo .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kondisi Geografis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Pembagian Wilayah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Isu Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayananana Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Uraian Susunan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7 Penghargaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3 Profil Layanan Online Single Submission (OSS) Error! Bookmark not defined.</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Ketentuan Mengenai Layanan OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Syarat Mengakses Layanan OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Keandalan ( <i>Realibity</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.3 Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.4 Jaminan ( <i>Asurance</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.5 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>3.2 Inovasi Layanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ...</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Keuntungan Relatif Inovasi Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Kesesuaian Inovasi Layanan Online Single Submission ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3 Kerumitan Inovasi Layanan Online Single Submission .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4 Kemungkinan Dicoba Pada Inovasi Layanan Online Single Submission .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5 Keberhasilan Inovasi Layanan Online Single Submission....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 KESIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Terkait Bidang Pelayanan Publik...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.2 Perbandingan Nilai Investasi Tahun 2016-2019	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.3 Data Primer Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.5 Data Wawancara Terkait Layanan OSS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 Luas Wilayah dan Presentasi Kecamatan Kabupaten Kulon Progo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2 Perolehan Penghargaan DPMPT Kabupaten Kulon Progo ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Fasilitas DPMPT Tahun 2019.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Sarana Prasarana DPMPT Tahun 2019.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Jadwal Pemakaian Seragam Dinas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4 Daftar Aset .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5 Daftar Aset Tak Berwujud .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6 Anggaran dan Realisasi Belanja Tahun 2019....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.7 Data Tingkat Pendidikan Pegawai DPMPT Tahun 2019.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.8 Daftar Tarif Retribusi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.9 Data Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.10 Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017-2019..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.11 Perbandingan Nilai IKM DPMPT 2017-2019	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.12 Daftar Pelayanan Perizinan Melalui OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.13 Proses Penerbitan NIB melalauai OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.14 Proses Penerbitan NIB melalauai OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.15 Jenis Layanan Perizinan OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.16 Capaian Realisasi Investasi Kabupaten Kudus Tahun 2015-2017.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.17 Capaian Realisasi Investasi Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017-2019.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Laporan Aduan Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Grafik 1.2 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik DIY Tahun 2015-2018.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Grafik 3.1 Penerbitan Izin Melalui OSS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Gambar Peta Persebaran Kabupaten Kulon Progo.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Website Online Single Submission .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 Tampilan Log-In pada Online Single Submission .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.5 Tampilan Layanan Online Single Submission di DPMPT Kabupaten Kulon Progo .....**Error! Bookmark not defined.**

