

SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari, Tanggal : Selasa, 13 Januari 2009
Jam : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Fisipol UMY

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Titin Purwaningsih, SIP, M.Si.

Penguji I

Penguji II

Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si.

Ane Permatasari, SIP

**Skripsi ini telah diterma sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1)**

Tanggal 13 Januari 2009

**Drs. Suswanta, M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'alamin akhirnya aku berhasil merampungkan skripsi yang merupakan puncak perjuangan selama menjadi mahasiswa. Ada banyak pelajaran yang bisa diambil selama menyelesaikan proses pendidikan yang kelak bisa dijadikan bekal untuk menjalani kehidupan esok yang lebih baik.

Tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada :

- ✚ Allah SWT Robbku yang telah memberikan jalan terang selama proses penyelesaian skripsi dan selama aku menjalani kehidupan.
- ✚ Kedua orangtuaku yang memberikan kasih sayang yang tak ternilai sehingga aku menjadi orang berhasil seperti saat ini.
- ✚ Teman-teman KKL angkatan 2005 atas keceriaannya selama ini Putri, Riri, Rani, Ahmad Rifa'i, Deran, Sutrisno.
- ✚ Teman-teman seperjuangan di AMM Nogotirto atas pembelajaran yang baik Firandi, Bagus, Aat, Amin, Imron, Venti, Nia.
- ✚ Rekan-rekan angkatan 2004 yang masih tersisa Sunardi Laise.
- ✚ Rekan-rekan HMI Kom "Tunas Bangsa" atas pembelajaran yang baik Aaj (nan jauh di Bogor), Delvi (memberikan undangan untuk kebaikan), Putri dan Ita (atas pengertiannya).
- ✚ Teman-teman sejawat : Syamsul (telah mengembangkan bakatku).
- ✚ Septya (Sebenarnya aku ingin mengajakmu)
- ✚ Temannya eks SMA N 4 Angkatan 01/02 : Miftah, Andhisa (Thanks for your inspiration).
- ✚ Rekan di TU, Jurusan, Dekanat, Ibu Yuni (yang telah banyak membantu).

MOTTO

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya demikian itu sungguh berat, kecuali orang-orang yang khusyuk." (Q.S. Al Baqarah : 45).

"Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat." (Q.S. Al-Mujadalah: 11).

"Jangan pernah menyiakan waktu untuk hal yang kurang bermanfaat, teruslah belajar tatap masa depan, berpikirlah mendalam sebelum melangkah karena hidup di dunia hanya sekali, nikmatilah proses karena proses adalah perjalanan menuju kesuksesan."

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "PENGARUH PERUBAHAN KELEMBAGAAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Perubahan UPTSA Menjadi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul)" ini dengan lancar.

Skripsi ini sangat bermanfaat bagi penulis sekaligus sebagai syarat untuk menempuh jenjang studi Strata Satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Tulus Warsito sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Drs. Suswanta, M.Si., sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Titin Purwaningsih, S.IP, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan tulus membimbing dan mengoreksi selama proses penyusunan skripsi.

4. Serta kedua orang tua yang telah memberikan restu untuk penelitian di Kota Bantul tepatnya di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.
5. Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, Partologi Dame P, BE, SE, M.Si.
6. Staf Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang telah banyak membantu dalam proses pengambilan data

Semoga skripsi ini bermanfaat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan bermanfaat untuk dunia Ilmu Pemerintahan dan bagi konsentrasi Manajemen Publik.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Januari 2009

Iwan Sudrajat

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
SINOPSIS	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Dasar Teori	6
1. Teori Pengembangan Organisasi	7
2. Pelayanan Publik	15
3. Kinerja Pelayanan Publik	18
F. Definisi Konseptual	29
G. Definisi Operasional	30
H. Metode Penelitian	31

a. Jenis Penelitian	31
b. Jenis Data	31
c. Teknik Pengumpulan Data	31
d. Populasi dan Sampel	32
e. Teknik Analisis Data	34
f. Lokasi Penelitian	35

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Latar Belakang Pembentukan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	36
B. Landasan Hukum	37
C. Visi dan Misi	38
D. Tujuan dan Sasaran	38
E. Jenis Pelayanan Perijinan	39
F. Sarana dan Prasarana	40
G. Sumber Daya Pegawai	40
H. Pembiayaan	41
I. Organisasi	41

BAB III PENGARUH PERUBAHAN KELEMBAGAAN

ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN

PUBLIK

1. Perbandingan Aspek Kelembagaan antara UPTSA dan

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	44
2. Kinerja Pelayanan Perijinan yang Diselenggarakan oleh UPTSA Kabupaten Bantul	45
3. Kinerja Pelayanan Perijinan Setelah Mengalami Perubahan Kelembagaan dari UPTSA menjadi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	51
a. Analisa lingkungan strategis melalui analisa SWOT	52
b. Perumusan strategi dan kebijaksanaan	54
c. Melaksanakan program dan kegiatan	55
d. Evaluasi kinerja pelayanan perijinan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	56
a) Berdasarkan hasil kuesioner	56
b) Berdasarkan evaluasi internal Kantor Dinas Pelayanan Perijinan Kabupaten Bantul tahun 2008	81

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Invenstarisasi Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008	40
Tabel 2.2.	Daftar Pegawai Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008	41
Tabel 3.1.	Perbandingan Aspek-aspek Kelembagaan antara UPTSA dan Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	44
Tabel 3.2.	Capaian Kinerja Pelayanan Perijinan UPTSA Tahun Anggaran 2006/2007	46
Tabel 3.3.	Perbandingan Capaian Kinerja Sasaran Pelayanan Catatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk Tahun 2005/2006 dan 2006/2007	48
Tabel 3.4.	Program dan Kegiatan Administrasi Kependudukan di UPTSA Kabupaten Bantul Tahun 2007	50
Tabel 3.5.	Analisis SWOT dan Perumusan Strategi	52
Tabel 3.6.	Program dan Kegiatan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008	55
Tabel 3.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 3.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 3.9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	

	Terakhir	57
Tabel 3.10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
Tabel 3.11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelayanan Perijinan Pada Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008	59
Tabel 3.12.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Perijinan	60
Tabel 3.13.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Data Pelayanan Perijinan	60
Tabel 3.14.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Penerimaan Perijinan	61
Tabel 3.15.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Merespons Keluhan Masyarakat	63
Tabel 3.16.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi Secara Jelas dan Mudah Dipahami	64
Tabel 3.17.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kecepatangapan Petugas dalam Membantu Masyarakat Ketika Merasa Kesulitan/Kebingungan	65

Tabel 3.18.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Perijinan	66
Tabel 3.19.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ketrampilan Pegawai dalam Bekerja Sesuai Harapan	68
Tabel 3.20.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Pelayanan Perijinan	69
Tabel 3.21.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Jaminan Kepastian Penyelesaian Perijinan Sesuai Jadwal	70
Tabel 3.23.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Adanya Perhatian Khusus Petugas Kepada Setiap Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Perijinan	72
Tabel 3.24.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Adanya Perhatian Petugas Atas Klaim/Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Perijinan	73
Tabel 3.25.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Rasa Keadilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Perijinan Tanpa Melihat	

	Satus Sosial/Ekonomi	75
Tabel 3.26.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan, Kerapian dan Keramahan Ruangan	76
Tabel 3.27.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penataan Tata Ruang yang Teratur, Indah dan Nyaman	77
Tabel 3.28.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kelengkapan, Kesiapan dan Kelayakan Sarana Prasarana Kerja	79
Tabel 3.29.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kerapian, Kebersihan dan Penampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Perijinan .	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Bagan Organisasi UPTSA Kabupaten Bantul Tahun 2008	42
Gambar 2.2.	Bagan Susunan Organisasi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008	43
Gambar 3.1.	Diagram Indeks Tingkat Kepuasan Jadwal Pelayanan Perijinan	61
Gambar 3.2.	Diagram Tingkat Kepuasan Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perijinan	62
Gambar 3.3.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas dalam Merespons Kepuasan Masyarakat	63
Gambar 3.4.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi Secara Jelas dan Mudah Dipahami	64
Gambar 3.5.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kecepatangapan Petugas dalam Membantu Masyarakat Ketika Merasa Kesulitan/Kebingungan	65
Gambar 3.6.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Perijinan	67

Gambar 3.7.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ketrampilan Pegawai dalam Bekerja Sesuai Harapan	68
Gambar 3.8.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Pelayanan Perijinan	69
Gambar 3.9.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Jaminan Kepastian Penyelesaian Perijinan Sesuai Jadwal	70
Gambar 3.10.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Adanya Perhatian Khusus Petugas Kepada Setiap Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Perijinan	71
	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden	
Gambar 3.12.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Adanya Perhatian Petugas Atas Klaim/Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Perijinan	74
Gambar 3.13.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Rasa Keadilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Perijinan Tanpa Melihat Satus Sosial/Ekonomi	75
Gambar 3.14.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden	

	Terhadap Kebersihan, Kerapian dan Keramahan Ruangan	77
Gambar 3.15.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penataan Tata Ruang yang Teratur, Indah dan Nyaman	78
	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden	
Gambar 3.16.	Diagram Kelengkapan, Kesiapan dan Kelayakan Sarana Prasarana Kerja	79
	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden	
Gambar 3.17.	Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kerapian, Kebersihan dan Penampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Perijinan	80