

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN DI BADAN PELAYANAN TERPADU
(BPT) KABUPATEN SRAGEN**

2008



Disusun oleh :

M. EKO SANTOSO

20020540034

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Dipertahankan dalam Ujian Pendadaran, Dinyatakan Lulus dan Disahkan

di Depan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Kamis/ 27/Agustus 2009

Pukul : 09 : 00

Ruang : Hiba IP

Tim Penguji

Ketua

Dian Eka Rahmawati, S.IP., M. Si.

Penguji I

Tanjung Sulaksono, S.IP., M.Si.

Penguji II

Ane Permatasari S.IP., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : Agustus 2009


Drs. Suswanta, M.Si

MOTTO

Sebelum Kedua Telapak Kaki Seseorang Menetap Di Bumi akan Ditanyakan Tentang Empat Hal Lebih Dahulu, Pertama Tentang Umurnya Untuk Apa Dhabiskan. Kedua, Tentang Masa Mudanya Untuk Apa Dipergunakan. Ketiga, Tentang Hartanya Dari Mana Ia Peroleh Dan Untuk Apakah Dibelanjakan. Dan Keempat, Tentang Ilmunya, Apa saja Yang Ia Amalkan Dengan Ilmunya Itu.

(HR. Bukhari Muslim)

Pelajarilah Ilmu, Barang Siapa Mempelajari Karena Allah, Itu Taqwa, Menuntutnya Itu Ibadah, Mengulang-ulangnya Itu Tasbih, Membahasnya Itu Jihad, Mengajarkannya Kepada Orang Yang Tidak Tahu Itu Sedehah, Memberikannya Kepada Ahlinya Itu Mendekatkan Diri Kepada Tuhan.

(Abusy Syaikh, Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr, Ilya Al-Ghozali, 1986)

Tak Ada Seorangpun Yang Disebut Bebas Kecuali Setelah Ia Dapat Berfikir Sendiri Dan Mendorong Dorongan Untuk Bertindak Atas Dasar Inisiatif Sendiri

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alkhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PELAKSANANAAN PELAYANAN DI BADAN PELAYANAN TERPADU (BPT) KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2008"**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak :

1. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran hingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Achmad Nurmandi, Dr, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan dan Ibu Dian Eka R, S.IP, M.Si selaku sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Bambang Eka CW S.IP M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Tugiyono, Sh Kabag TU BPT Sragen, membantu kelancaran dalam penelitian di Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen.

7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan doa dan pengorbanan yang luar biasa.
8. Dan Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas perhatian dan bantuan kepada penulis, Amin. Akhir kata, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dipergunakan sebagai bahan diskusi dan penelitian selanjunya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Agustus 2009

Penulis

Terima Kasih Ku

Terima kasih...

Allah SWT atas segala karuniaMu...

Muhammad SAW...

Terimakasih tak terhingga Kepada kedua orang tua-ku dan H. Balok Sukiyo dan Hj. Trimurti, Serta adik-ku M. Dwi Fajryanto yang telah memberi cinta, kasih, dan sayang tak terbatas dan dukungan tak bersudah. Dari semua tetes keringat kalian berdua aku mulai belajar mengenal, mengarungi, menyelam, melawan arus kehidupan dalam setiap skenario dan putaran-putarannya. Terima kasih telah membimbingku dalam suasana kehangatan keluarga yang penuh dengan keutuhan cinta kasih dan toleransinya atas kenakalanku selama ini. Kepadamu Skripsi ini aku persembahkan. Aku yakin, bagi kalian berdua mungkin tidak ada gunanya. Tapi, baru ini yang bisa ku persembahkan. Semoga ini bisa mengobati sekian banyak kekecewaanmu atas diriku.

Terima kasih kepada Ibu Dian Eka Rahmawati, S. IP, M. Si. Yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ibu Ane Permatasari, S. IP, M. Si. dan Bapak Tunjung Sulaksono, S.IP, M.Si. Yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi saya. Terima kasih atas kesediaanya.

For IP 2002 dan 2003:

Bani naser S.IP, Hamka Digjaya (KK), Mukhlis (BOB) (buat kk ma bob kerjain skripsina jangan OL terus), Ari Rustanti(Alung) (ahirnya selesai juga), Bayu, Wahyu (makasih dah nganterin ke Sragen), Nanda, Kinoy, S.IP, Yosep, S.IP, Thanks telah mengenalkanku dengan keindahan keanekaragaman kalian. Bagi yang namanya gak disebut, sorry banget. Bukannya aku ngelupain kalian semua, kebetulan aja aku lg ga ingat!!!

###

kontrakan-ku, Livi (makasih buat sharingnya dan bantuin skripsi ku), Dha-one (terukan usahanya), Dedy Ccg (kuliah cuy, jangan ngegame dan OL trus), Bowo (kalo ada kerjaan tentuin harganya jangan Cuma dapat capek doing), Shenta (jangan marahan trus ma kandanya) Uthek (makasih dah nemenin ke dokter Giginya), Yopa (jangan

- DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pelimpahan Kewenangan Pemkab Sragen ke Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan (Konsep Small Management).....	34
Table 2.2. Nama-Nama Kecamatan di Kabupaten Sragen.....	41
Tabel 2.3. Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 2.4. Infrastruktur Irigasi.....	43
Tabel 2.5. Infrastruktur Jalan.....	44
Tabel 2.6. Jumlah Pegawai Badan Pelayanan Terpadu.....	53
Tabel 3.1. Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.....	71
Tabel 3.2. Teknis Pelayanan Perizinan.....	73
Tabel 3.2. Teknis Pelayanan Non Perizinan.....	76

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kerangka Dasar Teori.....	7
1. Otonomi Daerah.....	7
2. Reformasi Birokrasi.....	13
3. Pelayan Publik.....	23
4. Badan Pelayanan Terpadu.....	25
E. Definisi Konseptual.....	28
F. Definisi Oprasional.....	29
G. Metode Penelitian.....	29
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	33
A. Deskripsi Kabupaten Sragen.....	33
B. Visi dan Misi Kabupaten sragen.....	36
C. Kondisi Geografis Kabupaten Sragen.....	38
D. Kondisi Demografis.....	42
E. One Stop Service (OSS) / Badan Pelayanan Terpadu (BPT).....	46
E.1. Latar Belakang One Stop Service (OSS) / BPT.....	46
E.2. Maksud dan Tujuan OSS/BPT.....	49
E.3. Visi dan Misi di dirikannya OSS/BPT.....	51
E.4. Keorgansasian di OSS/BPT.....	51
E.5. Jenis Layanan.....	54

BAB III PELAKSANAAN PELAYANAN OLEH BADAN PELAYANAN TERPADU (BPT) KABUPATEN SRAGEN.....	59
A. Program pelayanan satu atap atau One Stop Servis (OSS)/ BPT.....	59
B. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (Aparatur BPT).....	64
C. Teknis pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu (BPT).....	73
D. Analisis pelaksanaan pelayanan di BPT.....	76
E. Dampak Penerapan BPT.....	79
BAB IV PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82