

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UPTSA/DINAS
PERIJINAN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2007/2008**

**THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE ANALYSIS IN
UPTSA/LICENCE DEPARTEMENT BANTUL REGENCY
2007/2008**



SKRIPSI



**Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1
pada Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Oleh :

RIANA PUTRIE ERTANTY

20040520129

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari / Tanggal : Senin, 21 Juli 2008

Tempat : Ruang Referensi

Susunan Tim Penguji

Ketua

(Drs. Suswanta M. Si)

Penguji I

(Drs. Suranto, M. Pol)

Penguji II

(Drs. Juhari SA, M. Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)



(Drs. Suswanta, M. Si)

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat kerja dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, Juni 2008

Yang Membuat Pernyataan



Riana Putrie Ertanty

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(QS Al-Insyroh : 6-7)

Ketika satu pintu tertutup, pintu lain terbuka, namun terkadang kita melihat dan menyesali pintu tertutup tersebut terlalu lama hingga kita tidak melihat pintu lain yang telah terbuka.

(Alexander Graham Bell)

Freedom is not worth having if it does not include the freedom to make mistakes
(Mahatma Gandhi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Akhirnya perjuangan itu usai sudah... setelah sekian lama waktu ku terbuang percuma akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsi ini, meskipun dengan penuh perjuangan dan akhirnya perjuangan itu ga sia-sia...! dengan penuh cinta dan kasihku kupersembahkan skripsi ini untuk*
- ↳ Dengan rasa syukur kepada AL-Lah SWT yang telah memberiku kesempatan untuk hidup dan mendapatkan pendidikan yang berguna dan memberiku kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
 - ↳ Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan yang tidak pernah habis. Mama, Bapak terima kasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku karena kalianlah aku bisa menyelesaikan semua ini.*
 - ↳ Buat ade'ku tersayang, tetep semangat ya, jangan nakal...!*
 - ↳ Semua keluarga besarku yang ada di seluruh penjuru nusantara, pakde, buche, om, tante dan semua sepupu serta keponakanku yang lucu-lucu...*
 - ↳ Sahabat-sahabat terbaikku, Jefy, Okfi, Inafria, Deni makasih kalian udah jadi sahabat terbaikku selama ini, aku kangen deh masa-masa SMA kita dulu...*
 - ↳ My Best Friend Meri Emila Puspita Sari, S. ip makasih ya jeng atas semua dukungan dan dorongan kamu selama ini, pokoknya kamu the best lah...! makasih juga ya contekannya hee...*

- ♣ *Buat Mas'e makasih ya udah jadi inspirasi aku selama ini, tetep semangat ya jangan males, aku akan selalu mendukungmu...!*
- ♣ *Buat seseorang yang udah menemaniku akhir-akhir ini, makasih ya atas perhatian dan dukungannya...!*
- ♣ *Buat anggota permata's community: mb erly (jgn lupakan d' socky yg maniez ini ya mb..!), mb taj (katanya mo cepet lulus? semangat ya mb..!), mb prats (jd orang jogja aj seh mb..?), mb di (jagain tu kundurnya, ntar klelep loh..!), mb desi (kita bsk foto bareng di pancuran yah..?), mami villi (kawin..kawin..), nia (bu camat, pak camatnya pergi kmn..?), mb yeni (kita bareng deh mb..!), mb eti (dicariin Oncy tu mb..) I love u all..*
- ♣ *Temen-temen bae'ku Ides, Bayu, Yogi, Budi, Adam, Yuli (ayo tinggal selangkah lagi), Ibin, Rosyid, Puji, Depip, Ayik, Sukron (akhirnya aku bisa nyusul kalian), Imam (koe nengdi wae seh mam?), Sulaiman (kita bareng man..!), Fian (jgn dugem terus yo mas..!)*
- ♣ *Buat anak-anak IP'04 makasih atas semua kenangan yang telah kita torehkan bersama, kalian adalah sahabat-sahabat terbaikku..*
- ♣ *Buat Almamaterku tercinta*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Assalamu'aikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UPTSA/DINAS PERIJINAN KABUPATEN BANTUL TAHUN 2007/2008" 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.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian program ini, namun atas bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu atas segala bentuk bantuannya disampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Drs.

Tulus Warsito, M.Si.

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Drs.

Suswanta, M.Si

3. Dosen pembimbing skripsi, Drs. Suswanta, M.Si.

4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah beserta staf Fisipol UMY atas semua kerjasamanya selama ini.

5. Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, Drs. Helmi Jamharis, M.M

6. Seluruh pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

7. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Pemerintahan serta semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini.
8. Berbagai pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan semua pihak tersebut mendapat imbalan dari Allah *Subhanahu Wata'ala*. Demikian semoga penelitian ini dapat memberi sumbangan pada ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Juli 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
SINOPSIS.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Batasan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	15
E. Kerangka Dasar Teori.....	16
1. Manajemen pelayanan public.....	16
2. Kualitas pelayanan.....	25
3. Pemerintah daerah.....	36
4. Dinas perijinan.....	42
F. Definisi Konseptual.....	42
G. Definisi Operasional.....	43
H. Metode Penelitian	45
1. Jenis Penelitian.....	45
2. Unit Analisa.....	45
3. Lokas Penelitian.....	46
4. Jenis Data.....	46
5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
6. Teknik Analisis Data.....	49
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	50
A. Deskripsi Umum.....	50
a. Letak Geografis Kabupaten Bantul.....	50
b. Pembagian administratif.....	50
B. Deskripsi Khusus	52
1. UPTSA.....	52
2. Dinas Perijinan.....	54
a. Kedudukan Dinas Perijinan.....	54
b. Fungsi Dinas Perijinan.....	54

c. Visi dan Misi Dinas Perijinan	55
BAB III ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UPTSA/DINAS PERIJINAN KABUPATEN BANTUL TAHUN 2008/2008.....	79
Analisis Kualitas Pelayanan.....	79
1. Kualitas Pelayanan Secara Umum.....	79
2. Kualitas Pelayanan.....	83
a. Keandalan.....	83
b. Daya tanggap.....	85
c. Keyakinan.....	87
d. Jaminan.....	89
e. Bukti fisik.....	91
f. Biaya.....	92
g. Sumber daya manusia.....	95
BAB IV PENUTUP.....	98
A. KESIMPULAN.....	98
B. SARAN.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Desa, Pedukuhan, dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bantul.....	48
Tabel 3.1 Data Warga Yang Mengurus IMB.....	75
Tabel 3.2 Data Warga Yang Mengurus SIUP.....	76
Tabel 3.3 Data Warga Yang Mengurus IPPT.....	77

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Organisasi UPTSA Kab Bantul.....	53
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Dinas Perijinan.....	51
Bagan 3.1 Bagan Prosedur Pelayanan Secara Rinci.....	73
Bagan 3.2 Bagan Prosedur Pelayanan Secara Rinci.....	74