

SKRIPSI

TATA KELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN

***GOOD GOVERNANCE* DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016**

(Studi Kasus : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

AYUNDA RIZKA AMANDA

20130520240

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

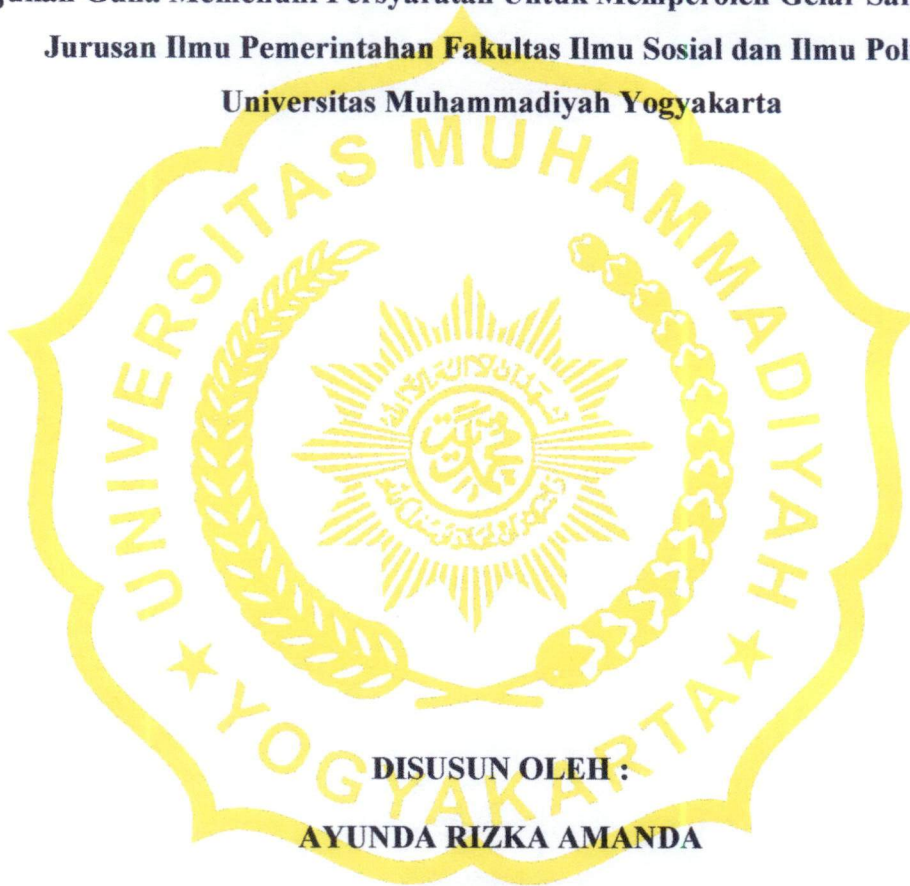
2017

SKRIPSI

**TATA KELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016**

(Studi Kasus : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)

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



DISUSUN OLEH :

AYUNDA RIZKA AMANDA

20130520240

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

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

TATA KELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016

Disusun oleh :

AYUNDA RIZKA AMANDA

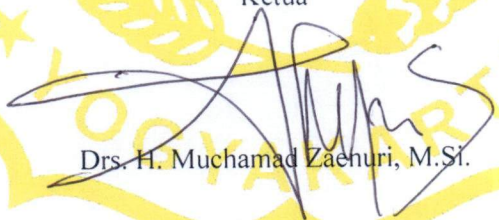
20130520240

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

Pada
Hari/Tanggal : Senin, 8 Mei 2017
Pukul : 10.00 – 11.00 WIB
Tempat : Ruang IGOV Lama

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Dr. H. Muchamad Zaehuri, M.Si.


Penguji I


Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Penguji II


Dr. Zuli Qodir, M.Si

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan UMY


Dr. Titin Purwaningsih., S.IP., M.Si



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : AyundaRizka Amanda

Nim : 20130520240

Judul Skripsi : **“TATA KELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2016**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penulisan skripsi ini dilakukan berdasarkan hasil penelitian penulis di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, pemikiran dan pemaparan yang ada di skripsi ini asli dari saya sendiri, jikapun terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terdapat kesalahan atau penyimpangan, Saya selaku yang membuat skripsi ini mohon maaf yang sebesar-besarnya dan saya bersedia menerima sanksi dari akademik sesuai dengan hukuman yang telah ditetapkan akademik. Sekian pernyataan darisaya.

Yogyakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan

Ayunda Rizka Amanda

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan segala Rahmat dan Hidayah-Nya tak lupa sholawat serta salam atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tata Kelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mewujudkan *Good Governanve* di Kota Yogyakarta Tahun 2016”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ali Muhammad, S.IP., M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih., S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Bambang Eka Cahya Widodo., S.IP., M.Si. Ssebagai dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, berbagi pengalaman, arahan dan telah banyak memberikan ide-ide dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Awang Darumurti., S.IP., M.Si sebagai dosen Penguji skripsi I yang

- telah memberikan banyak masukan dalam skripsi ini.
6. Bapak Tunjung Sulaksono., S.IP., M.Si sebagai dosen Penguji skripsi II yang telah memberikan masukan dan perbaikan skripsi ini.
 7. Bapak H. Yayat Hidayat,S.Sos, M.Si (Ketua KPUD Barat), yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi irforman dalam wawancara skripsi ini.
 8. Seluruh anggota KPUD Jawa Barat yang telah bersedia menjadi informan demi kelengkapan skripsi ini.
 9. Bapak Drs. Harminus Koto (Ketua Bawaslu Provinsi Jawa Barat) yang telah memberikan izin untuk mewawancarai dan memberikan informasi tentang Pengawasan Pemilu Legislatif di Jawa Barat.
 10. Sekretaris dan anggota Bawaslu Provinsi Jawa Barat yang telah memberikan banyak informasi demi kelengkapan penyusunan skripsi.
 11. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 12. Staf dan Karyawan Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam hal urusan administrasi.
 13. Seluruh pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Yogyakarta, Mei 2017

Ayunda Rizka Amanda

HALAMAN PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRROHMANIRHIM

Karya ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta :

1. Kepada penciptaku allah SWT dan nabiku Muhammad SAW. Terimakasih atas apa yang telah kumiliki sekarang ini. Berkat engkaulah aku mampu melewati satu tahap awal dari hidupku. Tak lupa aku bersyukur atas segala ridhomu.
2. Kepada orangtua, ibu dan ayah. Terimakasih ibu Musliha dan ayah Suharli. Berkat doamu aku mampu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah percaya kepada anakmu ini. semoga allah SWT membalas semua kebaikan orangtuaku. Amin
3. Kepada abangku Canggih Kharismawan . Terimakasih engkau adalah panutanku untuk belajar bagaimana cara membahagiakan orangtua. Karena memberi kebahagiaan kepada orangtua bukanlah pada saat kita telah diatas puncak kesuksesan tapi pada saat kita ikhlas dan tulus dalam memberi rasa sayang.
4. Kepada ayukku Tatiana Ginanti. Terimakasih berkat engkau aku tau senang sulitnya mengerjakan skripsi ini. Terimakasih berkat engkau aku menjadi lebih percaya diri dengan kemampuanku.
5. Kepada saudara kembarku Adinda Rizki Amanda. Terimakasih telah menemani hari-hariku. Banyak hal yang telah kita lalui bersama. Aku bahagia memiliki salah satu teman hidup sepertimu. Walaupun kita sering berselisih tapi dengan begitu aku bisa memahamimu.
6. Kepada adikku Muhammad Alfaridzi. Terimakasih telah menjadi adik yang baik buat ayuk-ayukmu ini. Tetaplah menjadi adik yang patuh dengan abang dan ayuk-ayuknya dan selalu sayang dengan keluarga.
7. Kepada Relsan Mandela. Terimakasih telah memberikan motivasi dan pembelajaran yang berharga. Terimakasih telah mau mengukir kebahagiaan bersamaku. Dan terimakasih telah mau mehadapi semua ini bersama-sama.
8. Kepada sepupuku Irma Khoiriyah, Vella Khoiriyah dan Ressa Oktaviani Putri. Terimakasih sudah menjadi sepupu yang terbaik.
9. Kepada adek sepupuku dan ayuk sepupuku yang ada dikampung terimakasih atas doanya. Semoga tali persaudaraan ini tidak akan pernah putus.
10. Kepada keluarga kecilku yang ada di Yogyakarta, mas oji, teteh nisa, adek haikal, mas dani, mas agus, mas ahid, bagas, mbak yum, mas iqbal, mbak gerry, gina. Terimakasih atas motivasi dan pembelajaran yang telah diberikan. Semoga allah SWT membalas kebaikan kalian.

11. Kepada Dahlia Yulanda. Terimakasih aku bahagia memiliki salah satu teman hidup sepertimu. Berkat engkau aku ingin cepat-cepat pulang kampung. Terimakasih telah menjadi sahabat terbaik 15 tahun ini.
12. Kepada Sherly Riske Julita. Terimakasih telah mau menjadi teman baikku. Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik semasa hidupku.
13. Kepada Ulfa Sari terimakasih tetap setia menati temanmu pulang kampung. Aku harap kamu tidak kapok dan tidak bosan menjadi temanku.
14. Kepada Geng Wacana. Terimakasih Muhammad Lukhman Hakim, Cecep Jamiat, Taufan, Relsan Mandela, Tama, Muhammad Iqbal, Ummi Nurlahtifa, Auliya Try Anggraini, Oktiani Dwi Cahyanti, Fifi Widyawati, Nensy Lusida. Sudah menemani hari-hariku dijogja. Terimakasih sudah mau bersama-sama melewati semua ini. aku bahagia memiliki kalian.
15. Kepada Auliya Try Anggraini (20130520259), Ummi Nurlahtifa (20130520261), Oktiani Dwi Cahyati (20130520256). Yang uda request mau ditulis namanya beserta nimnya. Terimakasih telah mau menjadi temanku dan menemaniku selama di jogja ini. Aku rasa kaki ini akan berat melangkah keluar karena terlalu banyak story yang kita buat bersama disini. Terimakasih kesayanganku. Aku begitu bahagia memiliki kalian.
16. Kepada anak kos oren. Irma, wafa, aisyah, fatun, ceti, dewi terimakasih sudah menyediakan tempah persinggahan. Tetap rukun dan adem.
17. Kepada Dosen Pembimbingku Drs. H Muchamad Zaenuri, M.Si terimakasih telah mau membimbing mahasiswimu ini. terimakasih telah memberikan pembelajaran. Semoga Allah SWT senang tiasa membalas kebaikanmu.
18. Kepada teman-teman KKN 89. Wawan, Tegar, Ferdy, Ganden, Relsan, Taufan, safina, diah, isnaini, auliya hartini, amelia, Ani, Okti, Ummi. Terimakasih atas satu bulannya. Begitu banyak pembelajaran baru yang aku dapatkan dari kalian. Semoga pertemanan kita tidak berakhir di akhir KKN saja. Tetap bahagia ya.
19. Kepada Momo. Terimakasih ya telah mau bermain bersamaku, aku tau waktu bersamamu begitu singkat. Tetapi percayalah aku bahagia memilikimu.

MOTTO

Harapan adalah tiang yang meyangga dunia

(Pliny the Elder)

Orang yang besar bukan orang yang otaknya sempurna

Tetapi orang yang mengambil sebaik-baiknya dari otak yang tidak sempurna

(Nabi Muhammad SAW)

Jangan sekedar menjadi air hanya untuk memberi kehidupan bagi alam

Tapi cobala belajar menjadi awan yang menciptakan air bagi semesta

(Ayunda Rizka Amanda)

**Jangan terlalu berharap kepada manusia karena tuhan hanya akan
mendatangkan rasa sakit untuk mu, tetapi berharapla kepada tuhan yang akan
memberikan beribu-ribu kejutan diluar ekspetsimu.**

(Ayunda Rizka Amanda)

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Kerangka Teori	15
1. Tata Kelola Pelayanan Publik	16
a. Definisi Tata Kelola Pelayanan Publik.....	15
b. Asas Pelayanan Publik	18
c. Standar Pelayanan Publik	19
d. Penerapan Prinsip Tata Kelola Yang Baik	21
2. <i>Good Governance</i>	24
3. Konsep <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik.....	30
a. Transparansi.....	31
b. Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	32
c. Responsivitas	35
d. Keadilan Yang Merata.....	37
e. Efektivitas dan Efisiensi	39
f. Partisipasi	43
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	45
a. Mekanisme Penyelenggaraan PTSP	47
b. Asas Penyelenggaraan PTSP	48
c. Prinsip Penyelenggaraan PTSP	50
F. Definisi Konseptual	52
G. Definisi Operasional	53
H. Metode Penelitian	54

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	60
1. Sejarah Dinas Perizinan.....	60
2. Perubahan Pelayanan Perizinan UPTSA menjadi PTSP.....	61
3. Penetapan Kelembagaan Dalam Bentuk Dinas.....	67
4. Tujuan Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	68
5. Tugas dan Fungsi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	69
6. Visi Misi dan Motto Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	69
7. Kedudukan dan Tugas Pokok Serta Kewenangan di Bidang Perizinan.....	70
B. Struktur Organisasi	71
1. Susunan Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	71
2. Fungsi dan Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	72
a. Bidang Pelayanan.....	77
b. Bidang Data dan Sistem Informasi.....	79
c. Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan.....	82
d. Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja.....	84
C. Jumlah Pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	87
D. Jenis Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	88
1. Jenis Layanan.....	88
2. Layanan Pengaduan.....	90
3. Layanan Non Perizinan.....	90
E. Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	91
F. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	92
1. SOP Pelayanan Sekretariat.....	93
2. SOP Bidang Pelayanan.....	94
3. SOP Bidang Data dan Sistem Informasi.....	94
4. SOP Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan.....	95
5. SOP Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja.....	95
G. Dasar Hukum di Bentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	95

BAB III PEMBAHASAN

A. Desain PTSP Kota Yogyakarta.....	97
1. Pelayanan PTSP	99
a. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu	100
b. Fasilitas Pendukung Pelayanan	133
2. Pelayanan Pengaduan	137
a. Tujuan Pembentukan Pelayanan Pengaduan	137
b. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Yogyakarta.....	140
c. Kegiatan Pengaduan Tahun 2015.....	145
B. Asas-Asas <i>Good Governance</i> dalam PTSP Kota Yogyakarta.....	153
1. Transparansi	155
a. Trnasparansi Pelayanan PTSP	155
b. Transparansi Pelayanan Pengaduan	170
2. Akuntabilitas	175
a. Akuntabilitas Pelayanan PTSP	176
b. Akuntabilitas Pelayanan Pengaduan.....	189
3. Efektivitas dan Efisiensi.....	190
a. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan PTSP.....	191
b. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pengaduan	202
4. Partisipasi	206
a. Partisipasi Pelayanan PTSP	206
b. Partisipasi Pelayanan Pengaduan	213
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	216
B. Saran	219
DAFTAR PUSTAKA.....	221
DAFTAR PERTANYAAN	226
LAMPIRAN.....	229

Tabel 2.1 Jumlah Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	87
Tabel 2.2 Jenis Standar Pelayanan.....	91
Tabel 3.1 Waktu Penyelesaian Izin.....	124
Tabel 3.2 Total Penanganan Pengaduan Tahun 2014.....	145
Tabel 3.3 Prihal Jenis Pengaduan	146
Tabel 3.4 Media atau Sumber Pengaduan.....	147
Tabel 3.5 Jenis Pengaduan IMBB.....	149
Tabel 3.6 Jenis Pengaduan Izin Gangguan atau HO.....	150
Tabel 3.7 Jenis Pengaduan Pelayanan	151
Tabel 3.8 Tingkat Penyelesaian Pengaduan.....	152
Tabel 3.9 Rekap Jenis Pengaduan.....	158
Tabel 3.10 Waktu Penyelesaian Izin.....	160
Tabel 3.11 SKRD Izin Gangguan (HO).....	182
Tabel 3.12 Rekap Belanja Langsung Berdasarkan Program dan Kegiatan	183
Tabel 3.13 Perbedaan PTSP dan Pelayanan Perizinan Satu Atap	193
Tabel 3.14 Laporan Izin Terbit Bulan Januari 2016.....	208
Tabel 3.15 Nilai IKM.....	210
Tabel 3.16 Total Pengaduan	214

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Antar Sektor	26
Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	96
Gambar 3.1 Prosedur atau Tata Cara Pelayanan.....	118
Gambar 3.2 Cara Pengaduan	142
Gambar 3.3 Prihal Jenis Pengaduan	146
Gambar 3.4 Media atau Sumber Pengaduan.....	147
Gambar 3.5 Jenis Pengaduan IMBB.....	148
Gambar 3.6 Jenis Pengaduan Izin Gangguan atau HO.....	150
Gambar 3.7 Jenis Pengaduan Pelayanan.....	151
Gambar 3.8 Tingkat Penyelesaian Pengaduan.....	152
Gambar 3.9 Prosedur Pelayanan Perizinan IMB	161
Gambar 3.10 Prosedur Pelayanan Perizinan SIUP	162
Gambar 3.11 Berdasarkan Jenis Pengaduan	174
Gambar 3.12 Tempat Bermain Anak-Anak.....	196
Gambar 3.13 Total Pemohon Izin.....	207
Gambar 3.14 Jumlah Responden IKM	210