

**EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI KANTOR  
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

**HERI WARSITO**  
20101020003

Kepada :  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012

TESIS

**EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI KANTOR  
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Diajukan Oleh

**HERI WARSITO**  
20101020003

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I

Dr. Aris Suparman W.Akt, MM.

Tanggal .....

Pembimbing II

Sri Handari W, SE, M.Si.

Tanggal .....

TESIS

**EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI KANTOR  
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Diajukan Oleh

HERI WARSITO  
20101020003

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal ..... 2012

Yang terdiri dari :

.....  
Ketua Tim Penguji

Dr. Aris Suparman W.Akt, MM.  
Anggota Tim Penguji

Sri Handari W, SE, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta,                    2012  
Yang Membuat Pernyataan

HERI WARSITO  
20101020003

## **Motto**

Dengan nama ALLAH yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

“Demi masa

Sungguh, manusia berada dalam kerugian

Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan

serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran”

(Al Qur'an Surat ke-103 : 1-3)

Kupersembahkan Kepada :

Ibu dan Ayah Tercinta

Istri dan Anak-anakku Tercinta

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Tiada kata yang patut dan indah untuk diucapkan terkecuali “Puji syukur kehadirat Allah SWT., karena atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis dengan judul **EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis ini
2. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt. Selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Sri Handari W, SE., M.Si. Selaku Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Drs. L Bowo Pristianto, selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan ijin untuk penelitian di Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
5. Seluruh dosen dan pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan transfer ilmu, sehingga membuka cakrawala dan wawasan dalam konsep berpikir.
6. Bapak H. Samingan dan Ibu Suharti yang telah memberikan dukungan, doa, dan perhatian untuk menyelesaikan studi ini.
7. Istriku Armawati yang telah memberikan perhatian, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan studi ini
8. Kepada seluruh responden yang telah dengan sukarela dan ikhlas memberikan jawaban dan masukan terhadap penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari yang diharapkan, karenanya kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini sangat diharapkan. Harapan penulis semoga tesis bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 2012

Penulis,

**HERI WARSITO**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Efektivitas Organisasi.....	8
B. Pengertian Pelayanan .....	14
C. Kualitas Pelayanan .....	15
D. Rerangka Pemikiran .....	19



BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Disain Penelitian .....	23
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	23
C. Teknik Pengumpulan Data .....	24
D. Responden .....	25
E. Populasi dan Sampel .....	25
F. Definisi Operasional Variabel .....	28
G. Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	35
1. Kabupaten Kulon Progo.....	35
2. Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	37
B. Hasil Penelitian .....	46
1. Hasil Studi Dokumentasi.....	46
2. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	56
3. Hasil wawancara.....	58
4. Hasil Observasi .....	62
C. Pembahasan .....	65
1. Persepsi Penerima Pelayanan.....	66
2. Persepsi Penyelenggara Pelayanan.....	70
3. Persepsi Pengambil Kebijakan .....	74
a. Aspek Kelembagaan.....	74
b. Aspek Sumber Daya Manusia.....	76
c. Aspek Keuangan .....	78
d. Aspek Regulasi .....	80

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	83
A. Kesimpulan .....	83
b. Keterbatasan Penelitian .....	84
B. Saran .....	85
Daftar Pustaka .....	87
Lampiran .....	90

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	31
Tabel 4.1 Data PNS Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	47
Tabel 4.2 Data Kebutuhan PNS Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	48
Tabel 4.3 Anggaran Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....	49
Tabel 4.4 Rencana Kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 .....	50
Tabel 4.5 Realisasi Kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 .....	51
Tabel 4.6 Data Responden Menurut Jenis Perizinan .....	56
Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Data Responden Penerima Pelayanan .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Tingkatan Efektivitas ..... 9
Gambar 2.2	Pendekatan Teori Sistem ..... 10
Gambar 2.3	Rerangka Pemikiran ..... 22
Gambar 3.1	Tahapan Analisis ..... 34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo..... 44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Kuisisioner.....	90
Lampiran 2 Daftar Responden .....	94
Lampiran 3 Hasil Wawancara .....	95
Lampiran 4 Hasil Kuesisioner.....	99
Lampiran 5 Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007 .....	102
Lampiran 6 Izin Penelitian .....	111

## INTISARI

Kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memiliki peran dan fungsi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disamping sebagai pintu masuknya investasi juga merupakan salah satu factor yang menentukan tinggi rendahnya daya saing Kabupaten Kulon Progo di mata para investor. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo baik dari persepsi penerima pelayanan, dari persepsi penyelenggara pelayanan maupun dari persepsi pengambil kebijakan. Tinjauan dari berbagai persepsi tersebut agar diperoleh hasil yang komprehensif dan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi oleh berbagai pihak pemangku kepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat efektivitas peran dan fungsi Kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari persepsi penerima pelayanan sudah cukup efektif, namun belum mencapai pada tingkat pelayanan prima karena masih diperlukan penyempurnaan sarana prasarana dan unsur-unsur pelayanan lainnya. Tingkat efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari persepsi penyelenggara pelayanan terkait dengan pelaksanaan program kegiatan sudah cukup efektif namun dari aspek proses pelayanan belum diterapkan pola pelayanan terpadu satu pintu secara konsisten. Tingkat efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari persepsi pengambil kebijakan masih rendah. Rendahnya efektivitas dari persepsi pengambil kebijakan ini karena belum terdapat kesesuaian antara sumber daya organisasi yang dialokasikan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten, baik dari aspek kelembagaan, pemenuhan sumber daya manusia, alokasi anggaran maupun harmonisasi regulasi.

Kata kunci : kualitas pelayanan, evaluasi berkelanjutan