

## ABSTRACT

Integrated Service Office of Kulon Progo Regency has strategic roles and functions in performing public services. Besides as investment entrance, it also becomes a factor that determines the level of competitiveness of Kulon Progo Regency for investors. Therefore, this research aims at finding out the effectiveness of roles and functions of Integrated Service Office of Kulon Progo Regency both from the perception of service recipients, from the perception of service performers, and from the perception of decision makers. Various perceptions are taken to get comprehensive findings and this research can also be used as evaluation material by many stakeholders.

Based on the findings of the research, it is found that the effectiveness level of roles and functions of the Integrated Service Office of Kulon Progo Regency from the perception of service recipients is quite effective; however, it does not reach optimal level since improvement of infrastructures is still needed. The effectiveness level of roles and functions of the Integrated Service Office of Kulon Progo Regency from the perception of service performers in term of program implementation is quite effective though from the aspect of service process, one-door integrated service pattern has not been implemented consistently. The effectiveness level of roles and functions of the Integrated Service Office of Kulon Progo Regency from the perception of decision makers is still low. It happened since there is no suitability between organizational resources allocated in the Integrated Service Office of Kulon Progo Regency with the policies set by the government, either from the aspect of institution, human resources, budget allocation, or regulation harmony.

Keywords: Service Quality, Ongoing Evaluation

## 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 dan 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