

**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

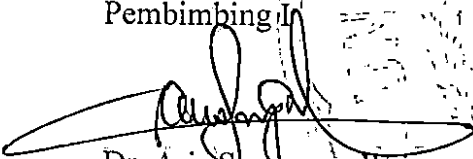
**EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI KANTOR
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Diajukan Oleh

HERI WARSITO
20101020003

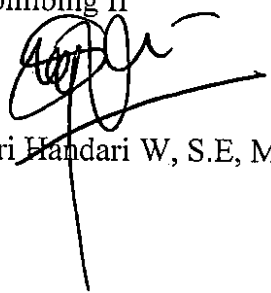
Telah disetujui Oleh

Pembimbing I


Dr. Aris Suparman Wijaya, Akt, M.M.

Tanggal

Pembimbing II


Rr. Sri Handari W, S.E, M.Si.

Tanggal

TESIS

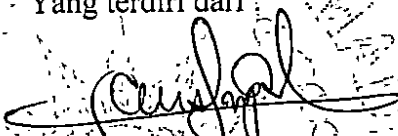
**EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI KANTOR
PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**


Diajukan Oleh

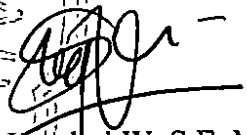
HERI WARSITO
20101020003

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
(Tanggal 30 Agustus 2012)

Yang terdiri dari

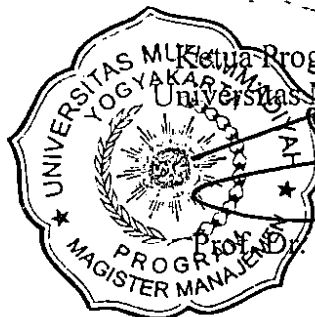

Dr. Aris Suparnan Wijaya, Akt., M.M.
Ketua Tim Penguji

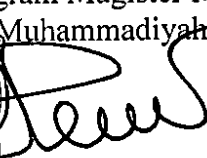

Tri Maryati, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji


Rr. Sri Handari W., S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



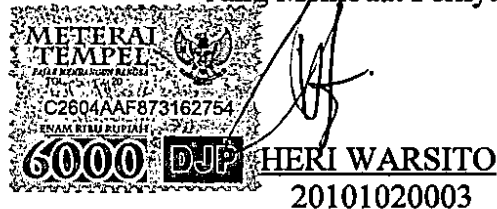

Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

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, Agustus 2012

Yang Membuat Pernyataan



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. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Drs. L Bowo Pristiano, 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, Agustus 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
ABSTRAK	xiv
INTISARI	xv
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 Kuesioner.....	99
Lampiran 5 Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007	102
Lampiran 6 Izin Penelitian	111

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