

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2015-2016**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan Judul

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016

Oleh:

Fenti Nurulhidayati

NIM.20140520016

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

Pada:

Hari/tanggal : Sabtu, 16 Desember 2017

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

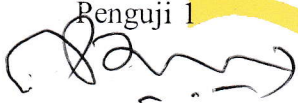
Pukul : 08.00-09.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Penguji I


Isnaini Muallidin, S.IP.,MPA

Penguji II


Dr.Phil.Ridho Al-Hamdi, M.A

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan


Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fenti Nurulhidayati

NIM : 20140520016

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan manapun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir penelitian ini. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Fenti Nurulhidayati

MOTTO

Tidak ada batasan dalam perjuangan.

Kau akan berhasil dalam setiap perjalanan, dan kau harus percaya akan berhasil, dan berhasillah kau, anggap semua perjalanan mudah, dan semua akan jadi mudah, jangan takut pada pelajaran apapun, karena ketakutan itu sendiri kebodohan awal yang akan membodohkan samua.

Pramoedya Ananta Toer

Dan sungguh, kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu,
sehingga engkau menjadi puas.

(Qs. Adh-dhuha 93:5)

Yakinkan dengan iman, usahakan dengan ilmu, sampaikan dengan amal
Yakin usaha sampai.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, maka saya mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi.
2. Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Jemakun dan ibunda sukimi yang telah mengusahakan yang terbaik dan memberikan banyak hal bagi penulis tanpa mengenal lelah selalu mendoakan, membimbing dan memotivasi penulis dalam meraih cita-cita. Kalian berdua selalu menjadi semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Adikku tercinta Andit Saputra terimakasih atas doa dan dukungan selama ini, selalu menghibur, menjadi tempat berbagi cerita dan berbagi semangat.
4. Sepupuku Rizki Retno, terimakasih selama ini sudah menjadi adik yang selalu peduli, teman berbagi keluh kesah saat menjalankan kehidupan di perantauan,

tidak pernah lelah memberikan semangat. Semoga kita dapat meraih cita-cita yang kita inginkan.

5. Keponakanku tersayang Alya, Azka, Adil dan Najwa terimakasih selalu menjadi penghibur dikala penulis merasa penat menjalankan kehidupan di perantauan, semoga kalian senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.

4. Sahabatku KCS (Siti elfiyanti, sri mulyana, umi fitriana, azizah larasati, Irma herlina, galuh lutfi, diah wahyuningsih) terimakasih banyak atas segala perjalanan yang telah ditempuh bersama, sudah mau jadi teman baikku dari MABA sampai sekarang, kalian keluargaku di tempat rantau yang mengajariku banyak hal, selalu mengingatkan dan menyemangatiku. Sampai ketemu lagi ya.
See you on top guys.

5. Sahabatku SMA (Azri, Farah, Lulu, Rani) terimakasih banyak atas segala doa, semangat dan dukungan yang diberikan selama ini, terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah selama hidup diperantauan, selalu menghibur dan menjadi inspirasi penulis untuk tetap kuat meraih cita-cita. kalian terbaiklah.

6. Pratama Listianto yang telah mengajariku banyak hal, untuk selalu bersabar dan bersyukur, terimakasih selama ini sudah menjadi teman berdebat, teman berbagi keluh kesah dan semangat, terimakasih banyak sudah memberikan waktunya, selalu mau direpotin dan sabar menghadapi aku. Semoga kamu selalu dilimpahkan kebahagiaan dan kesuksesan.

7. Sahabat Sumatera riski puspita dan egi yulia, terimakasih atas bantuannya selama ini, selalu memberikan motivasi dan menjadi pendengar yang baik di perantauan, selalu berbaik hati menolongku dalam kondisi apapun dan tidak pernah lelah mengingatkanku. Semoga kita dapat meraih cita-cita yang diinginkan.
8. Sahabat Kos bu Arif (Bela, Nina, yayah) terimakasih telah banyak membantu penulis, selalu menjadi tetangga yang sangat baik, tempat curhat dan saling menyemangati. Sukses untuk kalian ya.
7. Keluarga KKN 092 (ati, fena, galuh, hesty, ucup, erva, rama, ridho) terimakasih atas kebersamaan satu atap, sudah mengajarkanku banyak hal, selalu setia mendengarkan keluh kesahku, selalu memberikan semangat dan motivasi. Baru kenal beberapa bulan tapi udah serasa keluarga sendiri. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga, sampai ketemu lagi ya, *see you on top guys*.
8. Keluarga besar HMI MPO kanda yundaku dan kader-kader, terimakasih atas segala ilmu dan proses pembelajaran yang diberikan, terimakasih telah mengajarkan bersyukur dan keikhlasan serta arti perjuangan. Kalianlah yang memotivasi penulis untuk terus berproses dan lebih mengembangkan diri.
9. Kawan seperjuangan HMI MPO FISIPOL UMY angkatan 2014 terimakasih atas kebersamaan dan perjuangan yang kita lalui selama ini. Terus berjuang dan sukses untuk kalian semua.

10. Teman-teman angkatan Ilmu Pemerintahan 2014, terimakasih telah berbagi semangat dalam mengerjakan skripsi ini, sampai jumpa lagi, sukses untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016”.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan rasa hormat penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan dan saran untuk penulisan karya ilmiah berikutnya sehingga kedepannya diharapkan dapat lebih baik.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan (SI). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, terimakasih atas waktu dan kesabaran dalam membimbing selama ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis mengucapkan terimakasih atas ilmu dan prosesnya selama penulis menempuh aktivitas perkuliahan.
6. Staff TU Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.
7. Bapak Nardi S.IP Kepala Bidang Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara serta membantu mendapatkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dan berdoa agar hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat menjadi sumber pengetahuan yang baru baik bagi penulis maupun pembaca. Adapun kekurangan ada pada penulis dan kesempurnaan hanya milik-Nya.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
SINOPSIS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Kerangka Dasar Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Pelayanan Perizinan	17
3. Pelayanan Prima	23
E. Definisi Konseptual	27
F. Definisi Operasional	28
G. Metode Penelitian.....	29

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	35
A. Deskripsi Umum Kabupaten Sleman	35
1. Geografis	35
2. Pembagian Wilayah Administratif	37
B. Profil Umum DPMPPPT Kabupaten Sleman	38
1. Dasar Hukum.....	38
2. Visi dan Misi	38
3. Tugas dan Fungsi.....	39
4. Struktur Organisasi DPMPPPT Kabupaten Sleman	40
5. Susunan Organisasi DPMPPPT Kabupaten Sleman	41
6. Informasi Pelayanan Perizinan	42
7. Mekanisme Pelayanan Permohonan Izin	43
8. Inovasi Pelayanan Perizinan.....	43
9. Jenis Perizinan yang merupakan kewenangan DPMPPPT	46
BAB III Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016	49
1. Ketampakan Fisik (<i>tangible</i>).....	51
a. Fasilitas	51
b. Seragam dan Atribut Petugas	55
c. Sarana dan Prasarana Kerja	57
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	63
a. Penyelesaian Mengurus Perizinan Tepat Waktu	63
b. Kepastian Biaya Pelayanan Perizinan	68
c. Kemampuan Meminimalisir Kesalahan Pelayanan Perizinan.....	72
d. Kejelasan Wewenang dan Tanggung jawab Pelayanan Perizinan	74
e. Kedisiplinan Pegawai	75
3. Responsivitas atau <i>responsiveness</i>	80
a. Respon pegawai terhadap keluhan	81
b. Pemberian Informasi Pelayanan Tepat dan Mudah di Pahami.....	84
4. Kepastian (<i>Assurance</i>)	87
a. Kejelasan Visi dan misi Organisasi	87

b. Kejelasan Tujuan dan Sasaran Organisasi.....	90
c. Kemampuan Organisasi Mengidentifikasi Isu-isu Strategis sebagai Dasar Perumusan Strategi Organisasi	96
5. <i>Empathy</i>	97
a. Kepedulian Petugas	97
b. Kecakapan membina Komunikasi.....	100
BAB IV	103
PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Administratif berdasarkan Jumlah Desa dan Dusun, Jumlah Penduduk, Kepadatan	36
Tabel 2.2 Struktur Organisasi DPMPPPT	40
Tabel 2.3 Waktu Pelayanan Perizinan Rutin.....	42
Tabel 2.4 Waktu Pelayanan Perizinan Selama Bulan Ramadhan	42
Tabel 2.5 Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan DPMPPPT	47
Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana DPMPPPT	59
Tabel 3.2 Loker DPMPPPT	62
Tabel 3.3 Standar Operasional Pelayanan Penerbitan IMB DPMPPPT	65
Tabel 3.4 IMB yang diterbitkan DPMPPPT Tahun 2015	65
Tabel 3.5 IMB yang diterbitkan DPMPPPT Tahun 2016	65
Tabel 3.6 Sumber Daya Manusia DPMPPPT	66
Tabel 3.7 Biaya Pengurusan IMB di DPMPPPT	69
Tabel 3.8 Waktu Pelayanan Perizinan	76
Tabel 3.9 Sanksi Disiplin Pegawai Negeri Sipil	79
Tabel 3.10 Tujuan dan Sasaran DPMPPPT tahun 2016.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mekanisme Pelayanan Permohonan Izin	43
Gambar 3.1 Lahan Parkir Roda Empat	53
Gambar 3.2 Lahan Parkir Roda Dua	54
Gambar 3.3 Locket Pengaduan	83
Gambar 3.4 Locket Informasi	86
Gambar 3.5 <i>Standing Banner</i> Alur Permohonan Izin	86