

**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

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

METERAI
TEMPEL
PAJAK PENGALANGAN BANGSA
TOL
C2804AAF873162754
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP 
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. 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 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, Agustus 2012

Penulis,

HERI WARSI TO

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