

**SKRIPSI**

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

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



Di Susun Oleh:

**Liulin Nuha**

**20140520075**

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

**2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
KABUPATEN BANTUL 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

**Disusun Oleh:**

**LIULIN NUHA**

**20140520075**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
APRIL 2018**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liulin Nuha

NIM : 20140520075

Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengandengan 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 dibagaim 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, 26 April 2018

Liulin Nuha  
NIM 20140520075

## **MOTTO**

Memulai dengan penuh keyakinan  
Menjalankan dengan penuh keikhlasan  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan  
Kemenangan yang seindah-indahnya dan  
Sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh  
Manusia ialah menundukan diri sendiri.

Ibu Kartini

"Sesungguhnya Allah tidak menyia-nyiakan pahala  
orang-orang yang berbuat baik."

(QS. At Taubah ayat 120)

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

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmannirahim*

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 tercinta ayahanda Bambang Supriyanto dan ibunda Jazariyah yang telah mengusahakan yang terbaik dan memberikan banyak hal bagi penulis dalam meraih cita-cita. Kalian berdua selalu menjadi semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabatku (Reza, Mita, Angga, Rosyid, Fadlan) terimakasih banyak atas segala perjalanan yang telah ditempuh bersama, sudah mau jadi teman baikku dari MABA sampai sekarang, kalian keluargaku di tempat rantau yang mengajarku banyak hal, selalu mengingatkan dan menyemangatiku. Sampai ketemu lagi ya. See you on top guys.
4. Sahabat SMA ( Robinson, Febri, Bayu) 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.
5. Nur Ika Sudaryani yang telah mengajarku banyak hal, untuk selalu bersabar dan bersyukur, terimakasih selama ini sudah menjadi temen dekat, orang yang

selalu memberikan ku motivasi untuk terus semangat, temen yang insyallah akan menjadi temen hidupku selamanya mendampingi dikala susah dan dikala senang, Semoga kamu selalu dilimpahkan kebahagiaan dan kesuksesan.

6. Keluarga KKN 243 (Rosyid, Iqbal, Fadlan, Wardah, Ria, Novi, Qori, Mega, Melinda) 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.
7. Keluarga besar Imaba 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.
8. Keluarga besar BEM KM UMY 2016-2017 Kabinet Islami Menggembirakan, 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 Kementrian Sosial Lingkungan dan Kesehatan BEM KM UMY angkatan 2016-2017 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 karuna-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul 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. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
3. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si.



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 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.
7. Bapak SurahmantaSelaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, 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, 26 April 2018

Liulin Nuha

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
SINOPSIS.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Kerangka Dasar Teori .....	10
E. Definisi Konseptual.....	29
F. Definisi Operasional.....	30
G. Metode Penelitian.....	31
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Wilayah Kabupaten Bantul.....	38
B. Profil Umum dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bantul .....	39
<b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Ketampakan Fisik ( <i>tangible</i> ).....	54
B. Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	65
C. Responsivitas atau <i>responsiveness</i> .....	81
D. Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	88
E. Empathy .....	98
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Administratif berdasarkan Jumlah Desa dan Dusun, Jumlah Penduduk, Kepadatan.....	42
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu .....	44
Tabel 2.3 Waktu Pelayanan Perizinan Rutin.....	44
Tabel 2.4 Waktu Pelayanan Perizinan Selama Bulan Ramadhan .....	44
Tabel 2.5 Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.....	48
Tabel 2.6 Rekapitulasi Perizinan di Kabupaten Bantul 2015.....	49
Tabel 2.7 Rekapitulasi Perizinan di Kabupaten Bantul 2016.....	49
Tabel 2.8 Jenis-Jenis Perizinan yang di Keluarkan Tahun 2015.....	50
Tabel 2.9 Jenis-Jenis Perizinan yang di Keluarkan Tahun 2016.....	50
Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu .....	59
Tabel 3.2 Loker Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.....	61
Tabel 3.3 Standar Operasional Pelayanan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.....	64
Tabel 3.4 IMB yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Tahun 2015 .....	64
Tabel 3.5 IMB yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Tahun 2016 .....	64
Tabel 3.6 Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu ..	66
Tabel 3.7 Biaya Pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu .....	68
Tabel 3.8 Waktu Pelayanan Perizinan .....	75
Tabel 3.9 Sanksi Disiplin Pegawai Negeri Sipil .....	77
Tabel 3.10 Tujuan dan Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tahun 2016.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mekanisme Pelayanan Permohonan Izin .....	45
Gambar 3.1 Lahan Parkir Roda Empat .....	53
Gambar 3.2 Lahan Parkir Roda Dua .....	53
Gambar 3.3 Contoh Seragam Pegawai Negeri Sipil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Bantul.....	57
Gambar 3.4 Loker Pengaduan .....	81
Gambar 3.5 Loker Informasi izin .....	84
Gambar 3.6 Alur Permohonan Izin .....	84

## SINOPSIS

Dalam penyelenggaraan pelayanan ,baik buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan perizinan masih melekat permasalahan terkait perizinan yang berbelit-belit, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, serta adanya pungutan liar. Untuk itu perlu adanya analisis terkait kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang pelayanan perizinan, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

Dalam realisasinya berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan tujuan dan sasaran yang ditargetkan dapat tercapai, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terkendala sarana dan prasarana kerja, sumber daya manusia yang terbatas sehingga berdampak pada ketidaktepatan waktu penyelesaian izin sesuai standar operasional pelayanan. Kemudian fasilitas yang tersedia masih perlu dilakukan perbaikan guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus izin.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlunya instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam pengadaan sarana dan prasarana kerja serta sumber daya manusia untuk mengusahakan pengadaan sarana dan prasarana kerja yang menunjang kinerja, serta penambahan SDM dengan pertimbangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, kewenangan dalam mengurus izin terus dilakukan penambahan.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan Prima, Pelayanan Perizinan.*