

**ANALISIS EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

***EFFECTIVENESS ANALYSIS OF ROLE AND FUNGTIONS OF THE  
DEPARTMENT OF INVESMENT AND INTEGRATED LICENSING KULON  
PROGO REGENCY IN THE IMPLEMENTATION OF PUBLIK SERVICE***

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



Diajukan oleh :  
**DIDIK WIJANARTO**  
2012 1020 050

**Kepada :**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2018**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PERAN DAN FUNGSI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

***ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF ROLE AND FUNCTION  
INTEGRATED INVESTMENT AND LICENSING SERVICES  
KULON PROGO REGENCY  
IN PROVIDING PUBLIC SERVICES***

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



Diajukan oleh :  
**DIDIK WIJARTO**  
2012 1020 050

**Kepada :**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2018**

### **Motto**

“Jika kamu sembunyikan apa yang ada dihatimu atau kamu nyatakan, maka Allah pasti mengetahuinya”. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.

---

(Q.S : Ali-Imron ayat  
29).

Aku persembahkan Untuk :  
Ibu dan Alm Ayah yang aku hormati dan sayangi  
Istri dan anak-anakku tersayang  
Almamaterku

## KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah Rabbil 'alamin, segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya.

Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kami, Nabi Muhammad SAW, para keluarga dan sahabat-sahabatnya, *Âmîn*.

Segala bentuk perjuangan yang penulis hadapi selama ini merupakan bagian dari sebuah proses panjang dalam menyelesaikan studi. Namun Alhamdulillah, berkat pertolongan Allah Swt, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul "**Analisis Efektivitas Peran dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**" yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, MBA. dan Dra. Tri Maryati, MM selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penyelesaian tesis ini.

2. Drs. Agung Kurniawan.,MM, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, beserta jajarannya yang telah memberikan fasilitas, data dan informasi dalam penelitian ini.
3. Ibuku dan Istriku beserta anak-anakku tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Tak lupa saya mengucapkan banyak terima kasih kepada segenap para dosen pengajar pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas keikhlasannya memberikan ilmu dan tauladan bermanfaat selama proses studi.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah yang bapak/ibu berikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT, dan menjadi amal ibadah mulia, Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

Akhirnya penulis mengharapkan, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Definisi Kinerja .....	7
2.2. Efektivitas organisasi .....	8
2.3. Asas-asas Pelayanan Umum .....	12

2.4. Pengertian Pelayanan Publik .....	15
2.5. Standart Pelayanan Publik .....	17
2.6. Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	24
2.8. Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Disain Penelitian .....	28
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4. Populasi, Sampel dan Metode Penentuan Sampel .....	29
3.5. Definisi Operasional .....	31
3.6. Rancangan Analisis Data .....	36
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	38
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Kulon Progo .....	38
4.1.2. Kondisi Organisasi Perangkat Daerah .....	40
4.1.3. Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	42
4.2. Hasil Penelitian .....	49
4.2.1. Hasil Studi Dokumentasi .....	49
4.2.2. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	55
4.2.3. Hasil Wawancara .....	58
4.2.4. hasil Observasi .....	64

4.3. Pembahasan .....	65
4.3.1. Persepsi Penyelenggara Layanan .....	67
4.3.2. Persepsi Penerima layanan .....	70
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1. Simpulan .....	78
5.1.1. Persepsi penyelenggara pelayanan .....	78
5.1.2. Persepsi penerima pelayanan .....	80
5.2. Saran .....	81
5.2.1. Persepsi penyelenggara pelayanan .....	81
5.2.2. Persepsi penerima pelayanan .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
Lampiran-lampiran .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Alir Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ...	4
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Program Kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tahun 2017 .....	33
Tabel 3.2.	Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	37
Tabel 4.1	Pembagian Wilayah Berdasar Ketinggian Lahan Kabupaten Kulon Progo .....	39
Tabel 4.2	Jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan sex ratio per Kecamatan Tahun 2016 .....	40
Tabel 4.3	Data Pegawai DPMPT menurut Jenis Kelamin Tahun 2017.....	50
Tabel 4.4	Alokasi Anggaran Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2016 s/d Tahun 2018 .....	51
Tabel 4. 5	Realisasi Keuangan Program Dan Kegiatan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017 .....	52
Tabel 4.6	Data Responden Menurut Jenis Perizinan .....	56
Tabel 4.7	Hasil Tabulasi Data Responden Penerima Layanan .....	57
Tabel 4.8	Capaian Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, Tahun 2017 .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Quisioner Untuk Penerima Layanan .....	85
Lampiran 2	Daftar Responden .....	88
Lampiran 3	Hasil wawancara .....	89
Lampiran 4	Hasil Pengumpulan data Quisioner Per Responden Per Unsur layanan .....	115
Lampiran 5	Standart Opersional Prosedur (SOP) Izin Pendirian Rumah Sakit Tipe C dan D Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....	120
Lampiran 6	Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo, Nomor 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah .....	121

