

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI KASUS DI DINAS PERIJINAN, KABUPATEN BANTUL  
TAHUN 2008-2009)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**RIANZIS MUNANDI**

**20070520074**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**HALAMAN JUDUL**

**Analisis Kinerja Organisasi Pelayanan Publik  
(Studi kasus di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008-2009)**

**SKRIPSI**

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta**



**Disusun Oleh :  
RIANZIS MUNANDI  
20070520074**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**HALAMAN PENGESAHAN**


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

Pada :  
Hari/Tanggal : Kamis, 14 April 2011

Tempat : R. Hibah IP

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**



**Dra. Hj. Atik Septi Winarsih, M.Si**

**Penguji I**



**Dr. Ulung Pribadi, M.Si**

**Penguji II**



**Drs. Suswanta, M.Si**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S- 1)

Tanggal : 14 April 2011



**Dr. Saranto, M.Pol**  
**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar- benar hasil karya penulis pribadi. Dan sepanjang pengetahuan penulis, di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain sebagai bentuk pengajuan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada perguruan Tinggi manapun. Penulis juga merasa bahwa tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis, dimuat ataupun diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila nanti di kemudian hari terdapat publikasi oleh pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut penulis atas karya tulisan ini, maka hal itu merupakan suatu hal yang berada diluar kesengajaan penulis dan untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini serta menerima segala resiko ataupun konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta 29 Maret 2011

Yang membuat pernyataan

Rianzis Munandi

## HALAMAN MOTTO

Sakitnya patah Hati  
Jangan Sampai patah Semangat  
Walau pernah tersakiti  
Tetap semangat  
Semangt coy.....

" sesungguhnya sesudah ada kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan lah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap".

(Q.S Al Insyroh:6-8)

Kehidupan bagai sebuah roda yang berputar....., adakalanya kita dibawah dan adakalanya diatas, kehidupan seseorang tak kn berubah kecuali orang itu sendiri yang berusaha keras merubahnya....

(Bunda Qu)

*Tuntutlah ilmu setinggi-tingginya, jangan melihat biayanya, dimana ada kemauan pasti ada jalan.....sesungguhnya Allah mahi kaya.....*

(AyahandaQu)

Apapun pekerjaannya mw tambal Ban, tukang ojek, becak atau pejabat itu hanya sebutan saja. Kita semua sama dhadapn Allah, yg membedakan hanya iman dan ketakwaan.....

(penulis)

*Indahnya Kehidupan ,bagai sebuah tasbih berawal dan berakhir dititik yang sama, Bukan tasbih jika hanya satu Butir, bukan hidup jika satu dimensi, kehidupan akan sempurna jika telah melewati rangkaian untaian suka, duka, derita, bahagia, gembira, gagal,sukses, pasang dan surut-seperti tasbih yang melingkar, kehidupanpun demikian kemanapun prgi & berlari tetap masih dalam lingkaran takdir ALLAH, DiNYA khidupan dimulai dan kepadaNYA khidupan akan Brakhir..*

(rianzis munandi)

## *Persembahkan*

*Karya ilmiah ini kanku persembahkan kepada sosok orang yang selalu merawat membimbing dan membesarkanku, sampai sedewasa ini, perjuangan yang keras dan pengorbanannya yang membuat aku berhasil. Dan jatuh bangunnya orang tuaku dalam mencari nafkah sehingga dapat menyelesaikan study S1 ini*

*Ibu dan  
Ayahku*

*Terimakasih atas perjuangan kalian dalam membesarkan dan memdidikku.....*

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb.

Puja puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah yang maha kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya pada seluruh mahluk di dunia ini khususnya penulis. Sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Salawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada seorang pemuda tampan yang hidup dalam kesederhanaan yang telah mendapat risalah dan wahyu dari sang Rahman berupa Al-Qu'an yang pertama kali di turunkan pada Bulan Ramadhan dan didalamnya tak ada keraguan

Teriring rasa syukur penulis menyajikan skripsi yang berjudul “ ***ANALISIS KINERJA ORGANISASI PELAYAAANAN PUBLIK (Studi kasus Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Tahun 2008-2009)***”

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Dalam proses penyusunan karya ini, banyak kemudahan yang Allah SWT berikan melalui kehadiran orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor yang terhormat, Ir. HM. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dekan yang terhormat, Dr. Acmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr.Suranto, M.Pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, beserta seluruh dosen pengajar yang telah banyak membantu dalam proses penelitian dan pembelajaran penulis selama ini.
4. Dra.Hj.Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Dosen penguji I, yang telah berkenang meluangkan waktu ditengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya Sekerripsi ini. Terima kasih atas jasanya yang begitu besar dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini
5. Drs.Suswanta, M.Si selaku poenguji II, terima kasih atas saran dan kritiknya dalam kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis



mengucapkan terima kasih banyak atas semua ilmu pengetahuan dan pendidikan yang telah diberikan.

7. Kedua Orangtuaku, Bapak H. Muslihin, S.pd dan Ibu Hj. Suhairiyah yang telah mendidik, mengasuh, dan menyayangi penulis dengan sepenuh hati serta tanpa pamrih sampai sedewasa dan sebesar ini. Terimakasih atas jasa-jasa yang takkan terlupakan.
8. Adek-ade ku tercinta, Munandar zis wandi, Nirmala Muspita Sari, dan Zahratul Jannah.terimakasih atas doan dan dukungannya, buat kalian juga rajin-rajin belajar, dan buat zahrah di rumah jang bertengker teruz ma mamah.
9. Seluruh keluargaku, Bapak H. Hayadi, bi' Hilliyah, bi' Nurhasiah, bi' Yuliana Aggraini, ade Dewi, ade faizah, ade aten, ade laily, ade fatoni, ade wisnu, ade agus, ade aulia, ade ali, dan ade-ade ku yang lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya secara keseluruhan. Terimakasih atas dukungan dan doanya.
10. Ibu angkatku, Ibu herniyati dan keluarga di selong, terimakasih atas doa dan dukungannya.
11. Kekasihku Rahmatul fadillah, terimakasih atas support dan doanya. Rajin belajar dan cepet wisuda. Rajin-rajin ibadah, selalu shalat tahajud dan shalat duha. Fadil menunggumu.
12. Ade ketemu gedhe dan sahabatku....., Vella Inderiani di sukabumi, arin di surabaya, finish disukabumi, irma di semarang, firma di lombok, yani di

lombok dan yang lainnya yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas support dan doanya.

13. Temen seperjuanganku dari awal hingga menempuh study di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Muhlis, Iin, Aam, Ari, Giring, Noe, Rijal, Izul, Mari, Dwi, Desi, Lita, dan kalian semua temen-temen Ilmu Pemerintahan 2007-2008 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Kenangan indah bersama kalian akan selalu teringat. Terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya.
14. Temen-temen kos SID yang suka dukanya di kos kita rasakan bersama, mulai dari kepala suku bang Kirman, Ifan, Jarot, Ferri, Herjan, Heri, Reza, Sabri. Terima kasih kalian semua adalah temen-temen baik ku.
15. Drs. Helmi Jamharis, MM selaku Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, terimakasih atas kesempatan yang diberikana dalam penelitian skripsi ini.
16. Bapak Aris Pramana, S.IP selaku Kepala Subag Program pada Sekretariat Dinas Perijinan. Terimakasih atas bantuannya dalam pencarian data-data yang dibutuhkan dalam pembuatan karya ilmiah ini
17. Ibu Siti Musryfah, S.IP , Acomedina Meratu Siak, S.Kom. M.Eng, Nuriyani, S.ST , Shinta Dewi, Novita, dan setaf atau pegawai yang tidak bisa disebutkan namanya di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Terimakasih atas waktu yang disediakan dalam pencarian data, wawancara, dan informasinya.

18. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bapak Wahid Fatoni, Bapak katon, Ibu Sariningsih dan seluruh pegawai dan setaf Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis menempuh studi di kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini.
19. Semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bisa dijadikan sebagai bahan refrensi dalam perkuliahan jurusan ilmu pemerintahan khususnya.

Akhir kata semoga atas bantuannya baik moril maupun materi akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Yogyakarta 29 Maret 2011

Penulis

Rianzis Munandi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
Daftar tabel.....	xv
Daftar GAMBAR.....	xix
SINOPSIS.....	xx
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan .....	9
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Kerangka Dasar Teori.....	10
1. Organisasi Pelayanan Publik.....	12
2. Kinerja Organisasi.....	13
3. Manajemen Pelayanan.....	17
F. Definisi Konsepsional.....	20
G. Definisi Operasional.....	21
H. Metode Penelitian.....	24
1 Jenis Penelitian.....	25
2 Lokasi Penelitan.....	25
3 Unit Analisa Data.....	25
4 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
5 Jenis Data.....	27
6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
7 Teknik Analisa Data.....	29

<b>BAB II</b>	<b>DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
	A. Gambaran umum Kabupaten Bantul.....	32
	1 Letak Geografis.....	36
	2 Demografi.....	36
	3 Geologi.....	43
	4 Sejarah Kabupaten Bantul.....	43
	5 Bentuk dan isi lambang Daerah.....	46
	6 Arti dan makna Lambang Daerah.....	47
	7 Warna dan Artinya.....	49
	8 Semboyan Kabupaten Bantul.....	50
	9 Bupati-bupati yang memimpin Bantul.....	51
	10 Visi dan Misi Kabupaten Bantul.....	53
	B. Gambaran Umum Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	57
	1. pendahuluan.....	57
	2. Visi dan Misi Dinas Perijinan.....	58
	3. Tujuan.....	58
	4. Sasaran.....	59
	5. Aspek Strategis.....	59
	6. Landasan Hukum Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	60
	7. Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	61
	8. Prosedur Pelayanan.....	74
	9. Jenis-jenis Pelayanan.....	78
	10. Rekapitulasi Jumlah Pengguna Izin Dari Tahun	
	2008 dan 2009.....	81
	a. Rekapitulas jumlah pengguna izin tahun 2008, di Dinas	
	perijinan Kabupaten Bantul.....	81
	b. Rekapitulas jumlah pengguna izin pada tahun 2009,	
	di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	82

<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS TERHADAP KINERJA KANTOR DINAS</b>	
	<b>PERIJINAN KABUPATEN BANTUL.....</b>	<b>84</b>
<b>I.</b>	<b>Pengelolaan Data Kinerja Kantor Dinas Perijinan</b>	
	<b>Kabupaten bantul Berorientasi pada Proses.....</b>	<b>85</b>
	<b>A. Deskripsi Responden.....</b>	<b>85</b>
	1. Dari Sudut Pegawai.....	85
	2. Analisa Data Variabel.....	88
	a. Aspek Produktifitas.....	89
	b. Aspek Kualitas Pelayanan.....	95
	c. Aspek Responsibilitas.....	99
	d. Aspek Akuntabilitas.....	104
	e. Aspek Profesional.....	108
	f. Aspek Responsivitas.....	113
	<b>B. Deskripsi Responden.....</b>	<b>118</b>
	1. Dari sudut Masyarakat/Konsumen.....	118
	2. Analisa Data Variabel.....	121
	a. Aspek Wujud (Tangibel).....	121
	b. Aspek Keramahan (Courtesy).....	126
	c. Aspek Daya tanggap (Responseive).....	131
	d. Aspek Komunikasi (Communication).....	136
	e. aspek Akses (Access).....	141
	f. Aspek Akuntabilitas (Accountability).....	146
<b>III</b>	<b>Skala Indeks.....</b>	<b>151</b>
	1. Kesimpulan Analisa Dan Interpretasi Data Dari Sudut Pegawai Kantor Dinas Perijinan Bantul.....	151
	2. Kesimpulan Analisa Dan Interpretasi Data Dari Masyarakat/Konsumen Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	154

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi.....	161
<b>BAB IV</b>	
<b>PENUTUP.....</b>	<b>164</b>
1 Kesimpulan.....	164
2 Saran.....	166
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>167</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>170</b>

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Bagan 2.1.	Susunan organisasi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	61
Bagan 2.2.	Mekanisme Pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	73
Tabel 2.1.	Kepadatan Penduduk Geografis.....	34
Tabel 2.2.	Kepadatan Penduduk Wilayah Terbangun.....	35
Tabel 2.3.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Umur.....	37
Tabel 2.4.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 2.5.	Persentase penduduk usia 10 tahun ke atas yang bekerja menurut lapangan pekerjaan utama dan jenis Kelamin.....	39
Tabel 2.6.	Persentase penduduk usia 10 tahun ke atas berdasarkan.....	40
Tabel 2.7.	ijazah tertinggi di Kabupaten Bantul tahun 2009 Jumlah Desa, Dusun dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bantul.....	41
Tabel 2.8	Tinggi, Suhu dan Pusat Kota Kecamatan dengan daerah/kota lain.....	42
Tabel 2.9	Pelayanan perizinan.....	78
Tabel 2.10	Rekapitulasi jumlah pemohon perizinan tahun 2008.....	81
Tabel 2.11	Rekapitulasi jumlah pemohon perizinan tahun 2009.....	82
Tabel 3.1.	Pengelompokan responden berdasarkan umur.....	85
Tabel 3.2.	Jumlah responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	86
Tabel 3.3..	Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	87



Tabel 3.4.	Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan Selalu Yakin Dan Tepat Waktu.....	89
Tabel 3.5.	Rekapitulasi kegiatan perijinan dari tahun 2008-2009.....	90
Tabel. 3.6.	Evaluasi Kinerja Pegawai.....	92
Tabel 3.7.	Pegawai Menguasai Tugas Yang Diemban.....	94
Tabel 3.8.	Pandangan Pegawai Terhadap Status Sosial.....	95
Tabel 3.9.	Prosedur Pelayanan Yang Disampaikan Pegawai Mudah dan Jelas.....	97
Tabel 3.10.	Pegawai menghargai Dan Menghormati Masyarakat atau Konsumen.....	98
Tabel 3.11.	Pelayanan yang diberikan Pegawai Maksimal.....	99
Tabel 3.12.	Kebersihan, Kerapian Dan Kenyamanan Ruang Kantor.....	101
Tabel 3.13.	Sarana dan Prasarana Dalam menunjang Pelayanan Publik .....	103
Tabel 3.14.	Pegawai Bertanggung jawab Kepada Atasan Dan Pekerjaan.....	104
Tabel 3.15.	Keterbukaan Dan Kejujuran Pegawai Terhadap Konsumen.....	105
Tabel 3.16.	Permohonan Maaf Dari Pegawai Kepada Konsumen.....	106
Tabel 3.17.	Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Yang Dimiliki Pegawai.....	108
Tabel 3.18.	Masyarakat selalu patuh terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan.....	109
Tabel 3.19.	Penempatan Pegawai Sesuai Dengan Bidangnya/Keahliannya.....	111

Tabel 3.20.	Tingkat pendidikan Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	112
Tabel 3.21.	Tingkat Kepedulian Pegawai.....	113
Tabel. 3.22.	Menerima Segala keluhan Dari Konsumen Dengan Lapang Dada.....	115
Tabel 3.23.	Tanggapan Terhadap Kritikan Yang Disampaikan Masyarakat/konsumen.....	116
Tabel 3.24.	Jumlah Responden Menurut Umur.....	118
Tabel 3.25.	Jumlah responden menurut jenis kelamin.....	119
Tabel 3.26.	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	120
Tabel 3.27.	Peralatan Yang Mendukung Pelayanan.....	121
Tabel 3.28.	Kondisi Ruang Yang Mendukung Proses Pelayanan.....	122
Tabel 3.29.	Penampilan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	124
Tabel 3.30.	Pelayanan Yang Ramah Tamah.....	126
Tabel 3.31.	Perhatian pegawai terhadap komsumen.....	127
Tabel 3.32.	Kedisiplinan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan.....	129
Tabel 3.33.	Tingkat kepedulian.....	131
Tabel 3.34.	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen atau masyarakat selaku pengguna jasa izin.....	133
Tabel 3.35.	Tanggapan terhadap kritikan.....	134
Tabel 3.36.	komunikasi yang terjalin.....	136
Tabel 3.37.	Kepedulian untuk mendengarkan kritikan masyarakat.....	137
Tabel 3.38.	Bahasa yang digunakan mudah dimengrti oleh masyarakat..	139
Tabel 3.39.	Mudah didekati dan diajak berdialog.....	141
Tabel 3.40.	Lokasi kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	142
Tabel 3.41.	Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.....	144

Tabel 3.42.	Bertanggung jawab terhadap pelayanan yang kurang Memuaskan.....	146
Tabel 3.43.	Mempertanggungjawabkan hasil kerja .....	147
Tabel 3.44.	Permohonan maaf dari pegawai yang melakukan kesalahan.....	149
Tabel 3.45.	Indek Penilaian Pegawai dalam Pelaksanaan Kinerja.....	151
Tabel 3.46.	Peringkat Variabel .....	152
Tabel 3.47.	Indek penilaian konsumen atau masyarakat terhadap kinerja Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.....	155
Tabel 3.48.	Peringkat variabel .....	156

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1.	Peta Kabupaten Bantul	31
Gambar 2.2	Lambang kabupaten Bantul	46