

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya selesaikan ini benar-benar merupakan hasil dari karya saya sendiri, di dalamnya tidak ada karya yang pernah diajukan guna mendapat gelar kesarjanaan pada perguruan tinggi manapun. Sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah diterbitkan maupun ditulis kecuali telah disebutkan dalam daftar pustaka. Demikian apabila dikemudian hari terdapat duplikasi serta terdapat pihak yang dirugikan dan menuntut, maka saya mempertanggungjawabkan beserta menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, Agustus 2018

DEA ROSEAGYTA URLANANDA

NIM: 20130520021

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu.

“Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Al-Baqarah: 216)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti di dalam hidup saya, untuk:

- Untuk kedua orangtuaku Papa Agus Suwito dan Mama Dais Yayuk, yang telah menyangiku, yang telah membimbingku, memotivasiku, dan yang tak pernah berhenti untuk mendoakanku. Tanpa adanya mereka berdua aku bukanlah apa-apa, karna mereka aku bisa menjadi anak yang sekarang ini.
- Adik perempuanku Tifani Roseagyta Saharani, Terimakasih selalu mendukungku dan menyemangatiku dengan caramu. Terimakasih untuk perhatianmu.
- Seluruh keluarga besarku, terutama nenek yang tak pernah berhenti mendoakan yang terbaik untukku.
- Sahabat-sahabat tercinta.
- Almamaterku Ilmu Pemerintahan UMY

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh handai taulan yang telah berkontribusi banyak selama penulis menempuh masa perkuliahan

1. Seluruh Dosen IP UMY yang telah memberikan ilmu tanpa lelah kepadaku semoga kebaikan selalu menyertai Bapak dan Ibu,

Terimakasih juga kepada seluruh Staf di Jurusan Ilmu Pemerintahan UMY.

2. Kepada Bapak Drs.H. Juhari Sasmito Aji, M.Si, yang telah sabar membimbing saya, dari awal skripsi ini dibuat hingga skripsi ini selesai.
3. Seluruh Mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Pasti akan rindu dengan kalian semua.
4. Sahabat-sahabatku, Yenita Dwi Arinda, yang selalu siap siaga saat aku butuhkan, Susi Sulasiah yang selalu jadi penghibur setiap bertemu, Galuh Hikmah Melinda yang selalu siap direpotkan selalu memberi semangat agar skripsi cepat terselesaikan, Dikha Andrian temen wira-wiri yang selalu siap siaga, Sri Ita, Welma Indo Utami, dan Gesty Wahyuni.
5. Untuk Dwi Hengky Arga Putra, yang selalu memberiku semangat tiada henti.
6. Kawan-kawan KKN 01, Rio, Edo, Bintang, Reza, Adi, Amir, Uci, Pinas, dan Dina.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirrobbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah **“KINERJA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2016-2017 (Studi kasus pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi dimasa yang akan datang. Semoga hasil dari penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi Ilmu Pemerintahan dan secara umum bagi pembaca.

Penulis mendapatkan bantuan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, masukan, dan membimbing dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP. M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Ane Permatasari, S.IP. M.Si., selaku penguji proposal skripsi.

5. Dosen-dosen jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Seluruh narasumber yang telah memberikan informasi yang sangat berharga untuk penelitian ini, yaitu : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.
7. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Teman-teman kkn 01 (rio, bintang, reza, edo, amir, adi, uci, pinas, dina)
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu baik langsung maupun tidak langsung.
10. Almamaterku tercinta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini, dan nantinya dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi Ilmu Pemerintahan dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Agustus 2018

Dea Roseagyta Urlananda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
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	8
D. Kerangka Dasar Teori	8
1. Kinerja.....	9
2. Pelayanan Publik.....	20
3. Pelayanan Perizinan	29
4. Kepuasan Pelanggan.....	30
5. Pelayanan Prima	31
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	32

7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	33
E. Definisi Konseptual	35
F. Definisi Operasional.....	36
G. Metode Penelitian.....	37
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	42
A. Profil Wilayah Kabupaten Bantul	42
1. Sejarah Kabupaten Bantul	42
2. Visi dan Misi Kabupaten Bantul	44
3. Kondisi Geografis Kabupaten Bantul	48
4. Kondisi Demografi Kabupaten Bantul.....	51
5. Kondisi Geologis Kabupaten Bantul.....	54
B. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	56
1. Visi dan Misi	57
2. Struktur Organisasi.....	58
3. Tupoksi dan Personalia	59
4. Jenis Layanan dan Persyaratan Perizinan.....	60
BAB III KINERJA PELAYANAN PERIZINAN TAHUN 2016-2017	
(Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	
Terpadu Kabupaten Bantul)	61
1. Produktivitas.....	61
2. Kualitas Pelayanan	70
3. Responsivitas.....	81

4. Responsibilitas	83
5. Akuntabilitas	86
A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	88
BAB IV PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96
1. Sarana dan Prasarana.....	96
2. Jenis Layanan Perizinan dan Biaya Perizinan.....	103
3. Dokumentasi	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas Wilayah 17 Kecamatan di Kabupaten Bantul.....	50
Tabel 2.2 Sungai di Kabupaten Bantul.....	51
Tabel 2.3 Jumlah Presentase Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Tahun 2013	54
Tabel 2.4 Personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.....	59
Tabel 2.5 Jumlah Pegawai Dinas Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Jabatan.....	63
Tabel 2.6 Jumlah Pegawai Dinas Berdasarkan Pendidikan Eselon/ Jabatan	64
Tabel 2.7 Jumlah Pegawai Dinas Berdasarkan Pangkat/ Golongan Ruang, Eselon/ Jabatan.....	64
Tabel 2.8 Jumlah Pegawai Dinas Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 2.9 Penetapan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Bantul.....	48
Gambar 2.2 Piramida Penduduk Tahun 2013	52
Gambar 2.3 Peta Penyebaran Penduduk Miskin di Kabupaten Bantul Tahun 2013	53
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	58
Gambar 2.5 Mekanisme Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	71
Gambar 2.6 Papan Tulisan Biaya Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.....	74
Gambar 2.7 Ruang Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	76
Gambar 2.8 Ruang Tunggu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	77
Gambar 2.9 Fasilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	77
Gambar 2.10 Fasilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	78
Gambar 2.11 Struktur Prosedur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul	84