



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Penelitian Terdahulu	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1. Organisasi Dalam Kerangka Administrasi Publik.....	14
2.2. Diagnosis Organisasi	16
2.2.1. Tujuan	17
2.2.2. Struktur	19
2.2.3. Tata Hubungan.....	25
2.2.4. Penghargaan.....	28
2.2.5. Kepemimpinan.....	30
	vii



2.2.6. Metode Kerja	33
2.2.7. Lingkungan Organisasi	36
2.3. Pengembangan Organisasi	38
2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
3.1. Jenis Penelitian.....	60
3.2. Lokasi Penelitian.....	61
3.3. Instrumen Penelitian	61
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5. Teknik Analisis Data.....	68
3.6. Validitas	70
3.7. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	72
BAB IV PROFIL KANTOR PELAYANAN PERIZINAN.....	79
4.1. Gambaran Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman	79
4.1.1. Lokasi Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.....	79
4.1.2. Tugas dan Fungsi	81
4.1.3. Susunan Organisasi	84
4.1.4. Tata Kerja.....	85
4.1.5. Pegawai	87
4.1.6. Jenis Perizinan.....	89
4.1.7. Hubungan Kerja Kantor Pelayanan Perizinan.....	93
4.2. Sejarah Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Sleman	94
4.3. Kantor Pelayanan Perizinan Sebagai Pengemban Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Sleman	99
4.4. Analisis Profil Kantor Pelayanan Perizinan.....	103



BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	105
5.1. Diagnosis Organisasi	105
5.1.1. Tujuan	105
5.1.1.1. Kejelasan dan Pemahaman atas Visi dan Misi	105
5.1.1.2. Persetujuan atas Visi dan Misi.....	109
5.1.1.3. Analisis mengenai Tujuan.....	111
5.1.2. Struktur	113
5.1.2.1. Kompleksitas.....	114
5.1.2.2. Standarisasi, Aturan, dan Norma-Norma Formal/ Tertulis yang Mengatur Perilaku Para Pegawai	132
5.1.2.3. Sentralisasi/Dispersi Otoritas.....	142
5.1.2.4. Analisis mengenai Struktur.....	150
5.1.3. Tata Hubungan	155
5.1.3.1. Hubungan dan Kerjasama dengan Rekan Kerja	155
5.1.3.2. Suasana Kerja.....	163
5.1.3.3. Analisis mengenai Tata Hubungan	171
5.1.4. Penghargaan	174
5.1.4.1. Keseragaman.....	176
5.1.4.2. Kepuasan.....	177
5.1.4.3. Peningkatan Mutu Berkarya	180
5.1.4.4. Analisis mengenai Penghargaan	182
5.1.5. Kepemimpinan	184
5.1.5.1. Kemampuan Mengarahkan (<i>Direction</i>)	184
5.1.5.2. Dukungan (<i>Support</i>)/Keterlibatan Orang-Orang yang Dipimpin	194
5.1.5.3. Analisis mengenai Kepemimpinan	200



5.1.6. Metode Kerja.....	205
5.1.6.1. Kesederhanaan	207
5.1.6.2. Ketaatan Melaksanakan Mekanisme Tata Kerja.....	215
5.1.6.3. Kelancaran arus pekerjaan	217
5.1.6.4. Analisis mengenai Metode Kerja.....	221
5.1.7. Tuntutan Masyarakat (Lingkungan Organisasi).....	225
5.1.7.1. Kemudahan dalam Mendapatkan Informasi	225
5.1.7.2. Kecepatan Petugas yang Melayani	233
5.1.7.3. Ketepatan dan Keakuratan Petugas yang Melayani...	235
5.1.7.4. Keramahan Petugas yang Melayani.....	237
5.1.7.5. Kemurahan Biaya yang Dibayarkan	238
5.1.7.6. Analisis mengenai Lingkungan Organisasi	240
5.1.8. Analisis.....	244
5.2. Pengembangan Organisasi Pelayanan Perizinan	256
5.2.1. Kondisi Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan	257
5.2.2. Desain Organisasi Pelayanan Perizinan.....	259
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	266
6.1. Kesimpulan	266
6.2. Saran	270
DAFTAR PUSTAKA	272
LAMPIRAN.....	276
Pedoman Wawancara	276



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1. Permohonan Izin Gangguan Tahun 2012-2014	4
2. Tabel 1.2. Permohonan Izin Tahun 2010-2014 yang Penerimaan Berkasnya Dilayani Melalui Kantor Pelayanan Perizinan.....	5
3. Tabel 1.3 Pengaduan yang Diterima oleh Kantor Pelayanan Perizinan....	7
4. Tabel 1.4. Prosentase Izin Gangguan yang Terproses	9
5. Tabel 1.5. Rata-Rata Jumlah Berkas Perizinan yang Masuk per Tahun	9
6. Tabel 1.6. Rata-Rata Jumlah Pengaduan yang Diterima per Tahun	10
7. Tabel 3.1. Daftar Informan di Kantor Pelayanan Perizinan.....	64
8. Tabel 3.2. Daftar Informan Masyarakat	65
9. Tabel 4.1 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman	79
10. Tabel 4.2 Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Per 31 Desember 2014	87
11. Tabel 4.3. Jenis Izin yang berkasnya diterima oleh Kantor Pelayanan Perizinan.....	89
12. Tabel 4.4. Perbandingan antara UPTPSA dengan Kantor Pelayanan Perizinan.....	97

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1	Model Organisasi Enam Kotak Weisbord	16
2.	Gambar 2.2.	Hubungan Antara Dimensi Strategis Administrasi Publik	36
3.	Gambar 2.3.	Struktur Organisasi Fungsional menurut James A.F. Stoner dan R.Edward Freeman	42
4.	Gambar 2.4.	Struktur Organisasi Produk/Pasar menurut James A.F. Stoner dan R.Edward Freeman	44
5.	Gambar 2,5.	Struktur Organisasi Produk/Pasar menurut James A.F. Stoner dan R.Edward Freeman dengan Cakupan Luas Wilayah secara Geografis	44
6.	Gambar 2.6.	Struktur Organisasi Matrik menurut James A.F. Stoner dan R.Edward Freeman.....	46
7.	Gambar 2.7.	Struktur Organisasi Birokratik/Mekanistik menurut Keban	47
8.	Gambar 2.8.	Struktur Organisasi Linkin-Pin menurut Keban	48
9.	Gambar 2.9.	Struktur Organisasi Proyek menurut Keban	49
10.	Gambar 2.10.	Struktur Organisasi Matrik menurut Keban.....	50
11.	Gambar 2.11.	Struktur Organisasi Sederhana menurut Kusdi.....	52
12.	Gambar 2.12.	Struktur Fungsional menurut Kusdi.....	53
13.	Gambar 2.13	Struktur Multidivisional menurut Kusdi.....	54
14.	Gambar 2.14.	Struktur Matrik menurut Kusdi.....	55
15.	Gambar 2.15.	Struktur Perusahaan Multinasional menurut Kusdi	56
16.	Gambar 2.16.	Struktur Jaringan menurut Kusdi	57
17.	Gambar 2.17.	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	59



18. Gambar 3.1.	Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif....	70
19. Gambar 4.1	Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman	80
20. Gambar 4.2.	Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan ...	85
21. Gambar 4.3.	Susunan Organisasi UPTPSA	96
22. Gambar 4.4.	Tata Aliran Pelayanan di UPTPSA.....	97
23. Gambar 5.1.	Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan ...	113
24. Gambar 5.2.	Mekanisme Permohonan Izin (Umum).....	207
25. Gambar 5.3.	Mekanisme Permohonan Izin Gangguan	208
26. Gambar 5.4.	Mekanisme Pelayanan Pengaduan	209
27. Gambar 5.5.	Prosedur Izin Gangguan di Website.....	227
28. Gambar 5.6.	Formulir Izin Usaha Perdagangan di Website	228
29. Gambar 5.7.	Formulir Izin Bidang Energi di Website.....	229
30. Gambar 5.8.	Papan Informasi Prosedur Perizinan	230
31. Gambar 5.9.	Papan Informasi Area Terdampak Erupsi dan Lahar Dingin Gunung Merapi.....	231
32. Gambar 5.10.	Papan Informasi Pencegahan Korupsi	231
33. Gambar 5.11.	Brosur yang Ada di Ruang Pelayanan	232
34. Gambar 5.12.	Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan ...	257
35. Gambar 5.13.	Desain Organisasi Pelayanan Perizinan	263