

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



Oleh :

ANDRILIA NILAM SARI

NIM.13802242009

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:

ANDRILIA NILAM SARI
NIM 13802242009

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 06 Juli 2015

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,

Dosen Pembimbing



Purwanto, M.M., M.Pd
NIP. 19570403 198303 1 005

B+

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA

ANDRILIA NILAM SARI
NIM 13802242009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 15 Juli 2015 dan dinyatakan
telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sutirman, M.Pd	Ketua Penguji		14-8-2015
Purwanto, M.M., M.Pd.	Sekretaris Penguji		14-8-2015
Joko Kumoro, M.Si.	Penguji Utama		14-8-2015

Yogyakarta, 14 Agustus 2015
Fakultas Ekonomi
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 195503281983031002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andrilia Nilam Sari

NIM : 13802242009

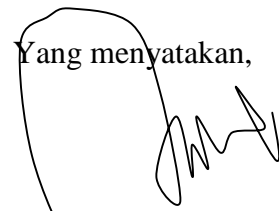
Program studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Judul skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota
Yogyakarta**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 15 Juli 2015

Yang menyatakan,



Andrilia Nilam S.
NIM. 13802242009

MOTTO

“Dalam segala hal niat baik harus disertai dengan cara yang baik pula”

(Muhammad Jusuf Kalla)

“Greget pramudha ora kena sirna, kudu bisa dadi manungsa kang utama”

(Dian Fitrianto)

Bersyukurlah jika kamu lelah dan letih, itu berarti Tuhan masih mempercayakan
tugas dan tanggungjawab untuk dikerjakan

(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya ini saya persembahkan untuk:

➤ **Orang Tuaku**

Ibu Sugijarti dan Bapak Mulyono yang selalu memberikan dan mencurahkan rasa kasih sayangnya, membimbing, tauladan, mendidik serta doa yang selalu mengiringiku sampai saat ini.

➤ **Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengalaman hidup yang sesungguhnya.**

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA

Oleh:
Andrilia Nilam Sari
NIM 13801142009

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri atas 100 responden yang akan dipilih secara tidak disengaja dengan penentuan batas waktu minimal lima hari. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) angket; 2) wawancara; 3) dokumentasi. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment* dari Person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Croanbach*. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif berbentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengacu pada standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat diukur dari masing-masing indikator berikut: prosedur pelayanan dikategorikan jelas, waktu penyelesaian pelayanan dikategorikan cukup cepat, biaya pelayanan dikategorikan sangat wajar, produk pelayanan dikategorikan baik, sarana dan prasarana pelayanan dikategorikan sangat baik, kompetensi petugas pelayanan dikategorikan baik. Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu pada aspek waktu pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Standar Pelayanan

**THE EXECUTION OF SERVICE EXCELLENCE
AT DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**

by:
Andrilia Nilam Sari
NIM 13801142009

ABSTRACT

This research aims to understand the execution of service excellence at Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

This is a descriptive research utilizing a quantitative approach. The sample used in this research consisted of 100 respondents who were chosen randomly with a definitive time limit of at least five days. The method of sampling applied in the research is nonprobability sampling, namely accidental sampling. The data gathering methods used were as follows: 1) survey; 2) interview; 3) collecting relevant documents. Product Moment correlation method from Person is used to conduct validity test of items. Meanwhile, Croanbach Alpha equation is used to conduct reliability test. The data were analyzed using a descriptive method in the form of percentage.

The result of the research shows that the execution of service excellence at Dinas Perizinan Kota Yogyakarta refers to standards of service. The execution of service excellence at the Dinas Perizinan Kota Yogyakarta could be assessed from the following indicators: service procedures are categorized as well-defined, service time consumption is categorized as fairly prompt, service cost is categorized as very standard, service product is categorized as good, service facilities is categorized as very good, competence of service attendants is categorized as good. In its entirety, the execution of standard service has not reached its optimal potential since there are still a number of service indicators categorized as fair. The execution of service indicator still considered to be poorly executed is in the aspect of service time consumption.

Key words: Service excellence, Standards of service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah berkenan melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul : “Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perzinan Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi pada guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu pada kesempatan ini ijinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

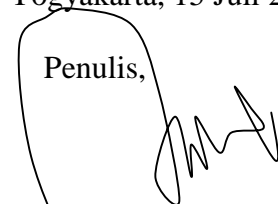
1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan skripsi ini
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan skripsi.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi sekaligus dosen narasumber yang telah memberikan bimbingan dan ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Purwanto, M.M., M.Pd., dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar mengarahkan, membimbing, dan memberi motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi, yang banyak memberikan bantuan berupa materi perkuliahan.

6. Bapak Nur Sulistiyohadi, Ka. Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah membantu mengarahkan selama proses penelitian.
7. Seluruh Karyawan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang senantiasa memberikan bantuan serta motivasi selama proses penelitian.
8. Keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun spiritual.
9. Mas Dian Fitrianto yang telah memberikan bantuan berupa dorongan dan semangat.
10. Sahabat-sahabatku Dian Catur W, Mita Hardiyani, Wawan D.A.
11. Rekan-rekan Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta, PKS ADP 2013, dan seluruh rekan satu bimbingan terimakasih atas kebersamaan selama perjalanan kuliah.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Akhirnya penyusun berharap agar tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 15 Juli 2015

Penulis,



Andrilia Nilam S.
NIM. 13802242009

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN TEORI	 7
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Pengertian Pelayanan Publik	7
2. Pengertian Pelayanan Prima	10
3. Kualitas Pelayanan Publik	13
4. Harapan/Ekspektasi Pelanggan	16
5. Pelayanan Prima pada Sektor Publik	19
B. Kerangka Pikir	23
C. Pertanyaan Penelitian	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Definisi Oprasional	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	27

E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Instrumen Penelitian	29
G. Uji Coba Instrumen Penelitian	32
H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Tempat Penelitian	38
a. Gambaran Umum Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ..	38
b. Visi, Misi, dan Motto	39
c. Tujuan Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	40
d. Potensi Fisik Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	41
2. Deskripsi Data Penelitian	46
a. Prosedur Pelayanan	47
b. Waktu Penyelesaian Pelayanan	52
c. Biaya Pelayanan	57
d. Produk Pelayanan	61
e. Sarana dan Prasarana	65
f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	70
B. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kisi-kisi Wawancara dengan Narasumber	30
2. Skor Pengukuran Instrumen	31
3. Kisi-kisi Kuesioner	31
4. Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen	34
5. Kategori Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Prima	36
6. Data Statistik Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	49
7. Kategori Skor Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	51
8. Data Statistik Pelaksanaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	54
9. Kategori Skor Pelaksanaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	56
10. Data Statistik Pelaksanaan Biaya Pelayanan	58
11. Kategori Skor Pelaksanaan Biaya Pelayanan	60
12. Data Statistik Pelaksanaan Produk Pelayanan	62
13. Kategori Skor Pelaksanaan Produk Pelayanan	64
14. Data Statistik Pelaksanaan Sarana dan Prasarana	67
15. Kategori Pelaksanaan Sarana dan Prasarana	68
16. Data Statistik Pelaksanaan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	71
17. Kategori Skor Pelaksanaan Kompetensi petugas pemberi layanan	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Skema Kerangka Pikir	24
2. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan.	52
3. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	57
4. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Biaya Pelayanan.....	61
5. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Produk Pelayanan	65
6. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Sarana dan Prasarana	69
7. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Standar Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Instrumen Uji Coba Penelitian	85
2. Tabulasi Data Instrumen Uji Coba	92
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	94
4. Instrumen Penelitian	100
5. Tabulasi Data Penelitian	107
6. Deskripsi Data	110
7. Distribusi Kecenderungan (Kategori)	117
8. Hasil Wawancara	122
9. Surat-surat Penelitian	127

. BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi *profit* maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 meyebutkan bahwa “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan publik oleh

aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Sebagaimana yang dituliskan oleh Ahmad Baiquni (2014, <http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>), jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350 persen. Peningkatan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidentil pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan.

Temuan yang diperoleh dari observasi tersebut menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih sangat memprihatinkan. Rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Temuan ini menunjukkan rendahnya standar pelayanan publik.

Bedasarkan data tersebut tentunya bertentangan dengan perundang-undangan yang memutuskan semua penyelenggara pelayanan berjalan dengan mengedepankan aspek pelayanan prima. Mengingat fungsi utama instansi publik ialah melayani masyarakat, maka dalam pencapaian tujuan instansi perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga

memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Pelayanan yang diberikan oleh instansi publik harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Aspek pelayanan prima di Yogyakarta terus dikaji oleh beberapa lembaga pemerintahan melalui model Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Salah satunya lembaga pemerintah yang menerapkan model pelayanan UPTSA ialah Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di bidang perizinan yang bersifat *profit* maupun *non profit*. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebagai lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan perizinan, memiliki aktivitas cukup tinggi dalam bidang pelayanan. Tingginya aktivitas perizinan merupakan relevansi ikon kota Yogyakarta sebagai kota pelajar dan pariwisata yang banyak menarik investor untuk mengembangkan usahanya di sini. Aktivitas tersebut antara lain pelayanan izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin penelitian dan praktik kerja lapangan.

Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan prima yang ada di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Berdasarkan pra survei pada bulan Desember, masih ditemui pelaksanaan pelayanan yang belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan. Masyarakat masih menganggap bahwa prosedur perizinan terlalu rumit. Aspek ketepatan waktu sesuai dengan aturan masih kurang diterapkan oleh petugas. Standar maksimal waktu untuk setiap jenis perizinan atau permohonan tidak lebih dari satu minggu, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar waktu pelayanan berkas perizinan. Data ini diperkuat dengan hasil rekapitulasi IKM Dinas Perizinan Tahun 2014 yang menunjukkan bahwa dari 9 butir pertanyaan yang diajukan, butir mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai paling rendah.

Masyarakat kurang memahami alur izin yang diberikan. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, diangkat topik penelitian dengan judul “Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya keluhan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
2. Rumitnya prosedur pelayanan perizinan.
3. Butir waktu pelayanan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memiliki nilai paling rendah.
4. Pelaksanaan pelayanan prima yang belum optimal.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya menafsiran permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan prima. Keterbatasan peneliti dalam hal waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini lebih menekankan pada pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang belum optimal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang belum optimal?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan ajar berpikir kritis pembelajaran Pelayanan Prima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai Pelayanan Prima, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dengan sistem dan prosedur kerja. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai alternatif dalam perbaikan pelayanan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2006: 3), “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah pelayanan dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Aspek pelayanan/*service* merupakan tuntutan yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku organisasi. Menurut Fandy Tjiptono (2011: 3), “*Service* dapat diartikan sebagai kegiatan melakukan sesuatu bagi orang lain”. Istilah kata pelayanan sering digunakan untuk menjelaskan segala sesuatu dari pihak tertentu untuk pihak lain. Tentunya pihak yang dimaksud ialah pelanggan sebagai penerima layanan.

Menurut Kotler diterjemahkan oleh Sampara Lukman, dikutip oleh Lijan Sinambela (2006: 4), “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Istilah pelayanan Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2005: 2)

pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan dikatakan sebuah aktivitas karena prosesnya berlangsung secara rutin atau terus menerus. Keberlangsungan aktivitas tersebut berjalan secara berkesinambungan meliputi seluruh kegiatan dalam organisasi. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya menurut Sampara Lukman, dikutip oleh Lijan Sinambela (2006: 5), “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Pelayanan dititikberatkan kepada proses interaksi karena hasil dari interaksi tersebut akan menentukan sejauh mana kepuasan pelanggan dapat dipenuhi oleh pemberi layanan.

Sejalan dengan era globalisasi, sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin bertambah penting dalam usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan ialah salah satu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan merupakan kegiatan penting

pada organisasi terutama yang bergerak di bidang jasa. Kegiatan tersebut bisa bersifat *profit* maupun bersifat *non profit*.

Pelayanan pada lembaga *profit* biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi *non profit* biasanya dilaksanakan pemerintah/sektor publik. Kegiatan pelayanan yang bersifat *profit* melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat *non-profit* kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Istilah pelayanan publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum yang artinya pelayanan yang dilaksanakan untuk kepentingan banyak orang. Subjek pelayanan dalam pelayanan publik adalah masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Kurniawan, dikutip Lijan Poltak Sinambela (2006: 5) “Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan”. Proses pemberian layanan kepada masyarakat didasari atas aturan atau tata cara yang ditetapkan sebagai jaminan penyelenggaraan layanan. Peraturan penyelenggaraan layanan telah ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka melindungi hak masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Menurut Ratminto dan Atik (2005: 5) :

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pusat di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bedasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah organisasi. Aktivitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan yang prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan

terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 25), “Hakikat pelayanan prima/ layanan prima beritik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”. Secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6, yaitu :

- a. Kemampuan (*Ability*)
Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*)
Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*Appearance*)
Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*)
Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*Action*)
Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*)
Tanggungjawab (*accountability*) adalah suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan konsep kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 17) pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Berdasar beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan. Pelayanan harus memiliki standar kualitas yang baik. Pelayanan juga dapat diartikan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari pra pembelian sampai tahap purna pembelian. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk/ jasa yang diberikan oleh organisasi. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan. Soewarso Hardjosoedarmo (2004: 52) mendefinisikan “kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan”. Pengertian ini menekankan pada kebutuhan pelanggan didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas perusahaan dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Menurut Valarie A. Zeithaml & Marry Bro Jitner dikutip oleh Firzan Nova (2012: 141), “Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Harapan pelanggan terhadap

kualitas layanan yang diberikan tentu saja memberikan persepsi khusus terhadap tingkat kemajuan lembaga.

Menurut Sviokla dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 146), kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut :

- a. Kinerja (*Performance*). Kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan dan pada dasarnya bersifat umum.
- b. Keragaman produk (*Features*). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. *Features* suatu produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- c. Keandalan (*Reability*). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak realible mengalami kerusakan.
- d. Kesesuaian (*Conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian produk diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
- e. Daya tahan/Ketahanan (*Durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas.

- f. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*). Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan dan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.
- g. Estetika (*Aesthetics*). Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa, maupun bau.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa. Namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung. Misalnya merk, nama, dan negara produsen.

Definisi ini menjelaskan bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi. Kualitas pelayanan memiliki manfaat yang penting bagi organisasi untuk mencapai kesuksesan dalam persaingan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 148), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya adalah :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan. Terdiri pada beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy* (Empati/Perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

4. Harapan/Ekspektasi Pelanggan

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka citra baik perusahaan akan terbangun melalui persepsi baik pelanggan terhadap perusahaan.

Harapan pelanggan memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan. Baik/buruk persepsi terhadap pelaksanaan pelayanan dilatarbelakangi oleh harapan pelanggan tersebut.

Harapan merupakan standar prediksi untuk menentukan konsep pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 134) :

Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Firzan Nova (2012: 148) mendefinisikan “Harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Sedangkan menurut Fandi Tjiptono dikutip oleh Firzan Nova (2012: 149), ada tiga level harapan pelanggan:

- a. Level Pertama adalah harapan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*.
- b. Level Kedua adalah harapan yang lebih tinggi daripada level pertama di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c. Level Ketiga adalah level yang lebih tinggi lagi dibandingkan level pertama atau kedua dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang sempurna agar pelanggan tertarik.

Firzan Nova (2012: 148) membagi harapan pelanggan menjadi dua level :

- a. Pertama, *Desire Service* yaitu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan.
- b. Kedua adalah *Adeque Service* yaitu suatu level yang merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Fandy Tjiptono (2011: 159) mengelompokkan ekspektasi pelanggan ke dalam delapan tipe, diantaranya :

- a. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen. Standar ideal identik dengan excellence (kesempurnaan), yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen.
- b. *Normative (Should) Expectation (Persuasion-Based Standard)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi. Ekspektasi normatif lebih rendah dibanding ekspektasi ideal, karena biasanya ekspektasi normatif dibentuk oleh produsen atau penyedia jasa.
- c. *Desired Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu. Tipe ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat (*can be*) dan seharusnya diterimanya (*should be*).
- d. *Predicted (will) Expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
- e. *Deserved (want) Expectation (equitable expextation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau pelayanan berikutnya.
- f. *Adequate Expectation* atau *Minimum Tolerable Expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolelir konsumen.

- g. *Intolerable Expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolelir atau diterima pelanggan.
- h. *Worst Imaginable Expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Bedasarkan beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan adalah suatu keadaan tertentu atau standar tertentu seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Keinginan tersebut memiliki dimensi yang berbeda dan apabila standar tertentu seseorang tersebut telah terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapat diperoleh.

5. Pelayanan Prima pada Sektor Publik

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang memiliki kualitas. Pelayanan prima dipandang perlu untuk dimasukkan sebagai salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan instansi publik. Tujuan pelaksanaan pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi *profit*, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Seperti yang dikemukakan oleh Iqbal Islami (2012, http://www.bppk.depkeu.go.id/webpegawai/attachments/627_Pelayanan_prima_Sektor_Publik_Iqbal.pdf) :

Organisasi publik harus melakukan perubahan-perubahan yang radikal agar dapat memberikan pelayanan prima atas pelayanan

publik yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Salahsatunya dengan menetapkan para pengguna pelayanan publik sebagai pusat atau inti dari perancangan dan pelaksanaan dari pelayanan yang akan diberikan.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan satu dari aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Perbaikan tersebut salahsatunya dengan pemberian pelayanan terbaik. Pelayanan prima pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap instansi publik.

Prinsip pelayanan prima dirumuskan dalam SESPANAS LAN dikutip oleh Adrian Sutedi (2011: 11), antara lain:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa
 - b. Pelayanan prima ada, bila ada standar pelayanan.
 - c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

Selanjutnya Adrian Sutedi (2011: 12) mendefinisikan, “Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu penegasan terhadap penyelesaian suatu urusan yang dipedomani baik oleh aparatur pelayanan, maupun masyarakat atau pelanggan yang memerlukan layanan”. Pedoman yang dimaksud adalah bahwa pelayanan prima harus memiliki standar pelayanan yang tujuannya

adalah untuk memberikan kepuasan masyarakat atau pelanggan sebagai penerima layanan.

Setiap pelanggan memiliki harapan yang sederhana terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Standar kualitas berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dan akan terus berkembang mengikuti perubahan zaman. Perkembangan pelayanan prima harus terus disesuaikan menurut kebutuhan pelanggan sebagai penerima layanan. Definisi tersebut mengarah pada sikap yang ditunjukkan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

Kepercayaan terhadap penyelenggaraan pemerintah akan meningkatkan kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan prima juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tinggi partisipasi dan dukungan masyarakat akan sebagai pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Sehingga penyedia layanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya.

Pada hakikatnya, pelayanan prima pada sektor publik ialah salah satu usaha yang dilakukan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang

memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Standar pelayanan masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 237) bahwa cakupan standar pelayanan masyarakat yang harus ditetapkan secukupnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan.
Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayar oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.
5. Sarana dan prasarana
Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan pelayanan prima merupakan suatu keharusan yang diutamakan dalam penyelenggaraan pelayanan pada sektor publik. Pelayanan prima sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan

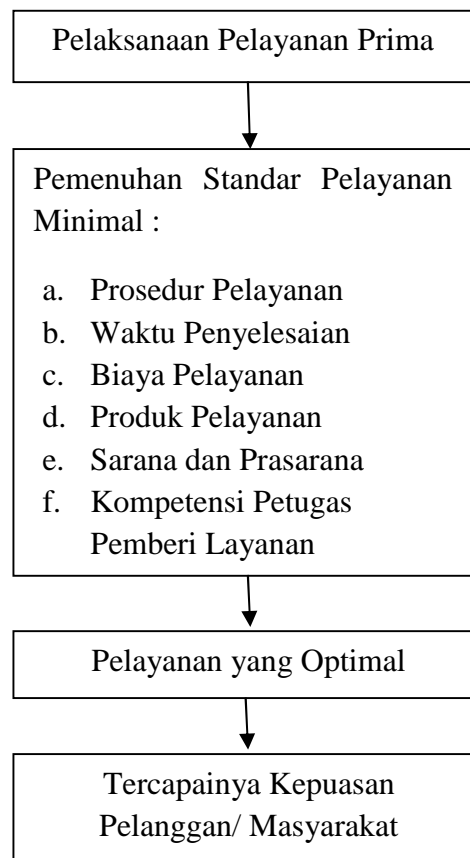
media untuk membangun citra baik instansi publik. Pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

B. Kerangka Pikir

Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini adalah diharapkan bahwa penerapan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penyelenggaran instansi publik sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan maksud dan tujuan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu :

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong **terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima** dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Kantor Dinas Perizinan perlu mengimplementasikan pelayanan prima yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan sesuai dengan standar pelayanan prima. Kerangka pikir dapat diilustrasikan melalui gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasar uraian teori dan kerangka pikir tersebut, dapat ditarik beberapa pertanyaan yang akan diteliti, yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta di tinjau dari indikator:

1. Apakah standar prosedur Pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah dilaksanakan dengan jelas?
2. Apakah standar waktu penyelesaian pelayanan sudah dilaksanakan dengan cepat?
3. Apakah biaya pelayanan sudah ditetapkan dengan wajar?
4. Apakah standar produk pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik?
5. Apakah standar sarana dan prasarana kerja sudah dilaksanakan dengan baik?
6. Apakah petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, kemudian dideskripsikan dengan bantuan perhitungan hasil analisis angket, wawancara, dan dokumentasi di lapangan. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka kemudian dihitung dalam bentuk persentase.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kenari no. 56 Yogyakarta 55165. Adapun pelaksanaan penelitian pada 18 Februari s/d 29 Mei 2015.

C. Definisi Oprasional

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, metode dan landasan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan tingkat kepuasannya dirasakan oleh orang yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan prima pada instansi publik merupakan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan terbaik dan memenuhi standar pelayanan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengurus izin di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Sampel penelitian ini terdiri atas 100 responden yang akan dipilih secara tidak disengaja dengan penentuan batas waktu minimal lima hari. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Sampel tersebut digunakan sebagai dasar pengumpulan data tentang “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner/angket adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang diketahui. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket langsung tertutup (*Closed Quesioner*) berupa pertanyaan-pertanyaan yang dapat mengungkap pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Teknik

ini digunakan agar hasil penelitian menjadi lebih kredibel dan mempunyai dasar yang kuat.

2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada subjek penelitian. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti dengan maksud untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Pedoman wawancara atau interview guide digunakan dalam proses wawancara dengan tujuan agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan dapat melengkapi hasil wawancara. Dokumen-dokumen berkaitan dengan masalah penelitian ini diperoleh dari Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berupa informasi mengenai visi misi, struktur organisasi dan sistem pelayanan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data agar penelitian lebih sistematis sehingga mempermudah proses pengolahan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, pedoman angket dan dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Agar dapat memperoleh data yang dibutuhkan perlu adanya instrumen penelitian yang benar-benar dapat mengukur data.

Pengembangan alat ukur ini didasarkan atas konstruksi teori yang telah disusun pada bab sebelumnya, kemudian atas dasar teori tersebut dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya dijabarkan ke dalam butir-butir pertanyaan. Adapun instrumen tersebut antara lain :

1. Pedoman Wawancara

Sebelum melaksanakan penelitian, pedoman wawancara dibuat detail agar mempermudah wawancara selama penelitian berlangsung. Pedoman wawancara berisi butir-butir pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara. Instrumen ini digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pedoman wawancara diajukan untuk Kepala Sub. Bagian Umum Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Tabel 1. Kisi-kisi Wawancara dengan Narasumber

Deskripsi Wawancara	Nomor Item	Jumlah item
a. Prosedur Pelayanan	1,2	2
b. Produk Pelayanan	3,4	2
c. Waktu Penyelesaian	5	1
d. Biaya pelayanan	6	1
e. Sarana dan Prasarana	7	1
f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	8	1

2. Pedoman Angket

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberi jawaban guna mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup yang berarti dalam angket tersebut sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang sudah tersedia.

Tabel 2. Skor Pengukuran Instrumen

Alternatif Jawaban	Skor Pertanyaan
A	4
B	3
C	2
D	1

Sebelum angket dibuat terlebih dahulu dibuat kisi-kisi untuk setiap variabel. Adapun kisi-kisi angket instrumennya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Kisi-kisi Kuesioner

No.	Indikator	Nomor Item	Jumlah item
1.	Prosedur pelayanan	1, 2, 3, 4	4
2	Waktu penyelesaian	5, 6	2
3	Biaya pelayanan	7, 8, 9	3
4	Produk pelayanan	10, 11	2
5	Sarana dan prasarana	12, 13, 14	3
6	Kompetensi petugas	15, 16, 17, 18, 19	5

G. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mendapatkan instrumen yang memiliki kesahihan (validitas) dan keajegan (reabilitas) baik dengan ketentuan, sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan data yang terkumpul benar-benar data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Uji coba instrumen dilaksanakan di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sleman.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen, atau dengan kata lain untuk mendapatkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah Korelasi *Product Moment* dari Pearson, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi *Product Moment*
- X = jumlah harga dari skor butir
- Y = jumlah harga dari skor total
- XY = jumlah perkalian antara skor butir
- X^2 = jumlah kuadrat dari skor butir
- Y^2 = jumlah kuadrat dari skor total
- N = jumlah kasus

(Suharsimi Arikunto, 2010: 213)

Perhitungan dilakukan dengan bantuan program *SPSS Versi 18*. Harga r_{hitung} yaitu r_{xy} kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Cara menentukan item yang valid dan gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment* dengan kriteria apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% maka item kuesioner dikatakan valid.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa semua butir soal mempunyai nilai validitas di atas r_{tabel} 0,349 kecuali butir soal nomor 8, 9, dan 12 diperoleh nilai perhitungan di bawah r_{tabel} 0,349. Hal tersebut menunjukkan bahwa butir soal nomor 8, 9, dan 12 dinyatakan tidak valid atau gugur dan selanjutnya butir soal tersebut tidak dicantumkan dalam instrumen pengambilan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran instrumen. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika instrumen tersebut memberikan hasil yang tetap walaupun dilakukan beberapa kali dalam waktu yang berlainan. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah rumus *Cronbach Alpha*, yaitu sebagai berikut:

$$r_n = \left(\frac{K}{(K-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r_n = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

Setelah Reabilitas instrumen diketahui, selanjutnya angka tersebut diinterpretasikan dengan tingkat keadaan koefisien koleransi yaitu:

Tabel 4. Intrepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,7999	Tinggi
0,400 – 0,5999	Agak rendah
0,200 – 0,3999	Rendah
0,000 – 0,1999	Sangat Rendah (tak berkorelasi)

(Suharsimi Arikunta, 2010: 319)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini juga menggunakan SPSS 18.0 *for windows* dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,5999 maka jawaban responden dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan statistik memperoleh nilai akhir *Cronbach's Alpha* sebesar 0,748. Hal tersebut berarti instrumen tes dapat dikatakan reliabel.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penelitian ini akan menghasilkan gambaran nyata tentang pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Analisis yang dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah deskriptif presentase. Teknik deskriptif persentase digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket apabila ada jawaban yang tidak di jawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk di sempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah.

2. Tabulasi

Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel biasa sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis Persentase

Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka kemudian dihitung dalam bentuk persentase yang dimaksudkan untuk mengetahui status

sesuatu yang disajikan berupa persentase. Persentase dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = *Number of cases* (jumlah responden)

Langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang diolah sehingga hasil penelitian mudah dipahami. Identifikasi data menggunakan kategori menurut tingkatan yang ada dengan patokan nilai rata-rata ideal (M_i) dan Standar Deviasi Ideal (SD_i). Pedoman dalam menentukan kriteria menggunakan skala kriteria dari Anas Sudijono (2008: 175) yaitu seperti tabel 6 dibawah ini :

Tabel 5. Kategori Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Prima

No	Rentang Nilai (i)	Kategori
1	Di atas $M_i + 1,5 Sdi$	Sangat baik
2	M_i sampai dengan $< M_i + 1,5 Sdi$	Baik
3	$M_i - 1,5 Sdi$ sampai $< M_i$	Cukup baik
4	Di bawah $M_i - 1,5 Sdi$	Kurang baik

Keterangan :

M_i = Rata-rata ideal

$$= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

SD_i = Standar deviasi ideal

$$= \frac{1}{6} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data dari angket dan wawancara disimpulkan secara deskriptif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Gambaran Umum Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dinas Perizinan dibentuk pada tahun 2005 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005. Peraturan tersebut kemudian disempurnakan dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008. Isi dari Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 adalah tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah, yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perizinan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta, secara bertahap pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Melayani 34 Jenis Perizinan dari 47 jenis perizinan yang ada di Pemerintah Kota Yogyakarta. Latar belakang terbentuknya Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta bermula dari banyaknya permasalahan dibidang pelayanan publik Pelayanan perizinan diselenggarakan dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap, artinya

sejak permohonan didaftarkan sampai dengan pengambilan izin yang diterbitkan pelanggan hanya perlu ke Dinas Perizinan saja.

Proses pendaftaran, pengkajian/penelitian, cek lapangan, penerbitan izin sampai pemberian izin dilaksanakan oleh Dinas Perizinan. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Dinas Perizinan, diharapkan pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta menjadi lebih cepat waktunya, biaya lebih pasti, transparan, dan akuntabel.

b. Visi Misi dan Motto

Berikut ini merupakan visi dan misi Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta:

1) Visi

Visi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah Terwujudnya Pelayanan Yang Pasti Dalam Biaya , Waktu, Persyaratan dan Akuntabel Di bidang Perizinan

2) Misi

Untuk Mewujudkan Visi Tersebut Dinas Perizinan Mempunyai Misi :

- a) Mewujudkan Pelayanan Internal;
- b) Meningkatkan SDM yang Berkualitas;
- c) Melaksanakan Pelayanan Perizinan baik dengan kewenangannya;

- d) Melaksanakan Pengawasan dan penyelesaian pengaduan perizinan serta advokasi;
- e) Melaksanakan Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;
- f) Melaksanakan Pengkajian perizinan/regulasi dan pengembangan kinerja.

3) Motto

Motto Dinas Perijinan Bukan Janji Tapi Pasti Mengandung Arti :

- a) Pasti Dalam biaya.
- b) Pasti Dalam waktu.
- c) Pasti Dalam Syarat.
- d) Pasti Ditolak.
- e) Pasti Terbit Ijin.

c. Tujuan Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Tujuan dibentuknya Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yaitu

- 1) Tidak adanya overlapping Pelayanan izin yang sama dari beberapa instansi;
- 2) Keterpaduan persyaratan dalam pelayanan izin;
- 3) Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;
- 4) Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;

- 5) Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan baik dengan urutan prosedurnya;
- 6) Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- 7) Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

d. Potensi Fisik Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Kondisi fisik Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat baik. Lokasi kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang strategis dan terletak di pusat kota sangat mudah untuk dijangkau. Dinas Perizinan meluncurkan beberapa program sebagai upaya inovasi pelayanan izin untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, antara lain:

1) Pelayanan Secara Pararel

Pelayanan pararel dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi pengajuan izin terhadap berbagai izin yang berkorelasi dengan memberikan pelayanan satu waktu dan beberapa persyaratan yang sama tidak perlu dilampirkan kembali. Misalnya: izin SIUP, HO, dan TDP dapat diajukan dan dilayani secara bersamaan.

2) *Advice Planing*

Layanan *Advice Planing* adalah layanan yang disediakan dinas perizinan untuk memastikan tata ruang dalam perencanaan izin bangunan dan jenis usaha yang diperkenankan. Layanan ini tidak dipungut biaya.

3) *Routing slip* (Lembar Kendali)

Routing slip adalah layanan yang diaplikasikan untuk pengendalian proses izin mulai pelayanan oleh petugas *front office* terkait penyerahan keputusan pemberian izin yang dilaksanakan baik secara manual maupun melalui teknologi informasi. Aplikasi ini dimaksudkan agar semua proses perizinan dapat dipantau. *Routing slip* adalah lembar kendali yang diaplikasikan melalui sistem.

Disamping untuk pengendalian internal, masyarakat/pelanggan dapat mengetahui proses izin mereka dengan memasukkan nomor pendaftaran izin melalui *touch screen*. Dengan adanya aplikasi *routing slip* ini maka terwujud adanya akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

4) Klinik Pelayanan Perizinan (Klipper)

Klipper adalah layanan konsultasi rencana izin bangunan/usaha sebelum didaftarkan yang bersifat komprehensif kepada pelanggan, sehingga pada waktu pendaftaran dan pemrosesan

izin tidak terdapat kendala lagi dan izin dapat ditetapkan baik/sebelum batas waktu yang ditentukan. Layanan ini tidak dipungut biaya. Mekanisme Klipper :

- (1) Pemohon izin melalui petugas loket *Advice Planing* mohon difasilitasi memanfaatkan KLIPPER.
- (2) Petugas *Advice Planing* melaporkan kepada Kepala Seksi *Advice Planing* dan Administrasi Perizinan untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Dinas untuk dibicarakan pembahasannya.
- (3) Pemohon memaparkan permasalahan dengan dukungan rencana izin yang akan dimohonkan (gambar rencana bangunan, dan lain lain).
- (4) Melalui forum ini diuraikan permasalahan secara menyeluruh dan dibahas secara bersama antara pemohon dengan TIM KLIPPER melalui serangkaian diskusi dan argumentasi dengan mendasarkan data, fakta, dan peraturan perundang-undangan dibidang perizinan.

5) Petugas Penghubung

Petugas penghubung berfungsi menjadi penghubung antara pelanggan yang telah mendaftarkan pelayanan izin dengan memberikan informasi apabila dalam proses perizinan ada kecukupan syarat, permasalahan administrasi maupun teknis dari pengecekan lapangan serta informasi bila izin telah selesai

diproses berikut besarnya retribusi yang harus dibayarkan.

Secara garis besar petugas penghubung berwenang :

- (1) Memberikan informasi dan tanggal pendaftaran kepada pemohon izin berkaitan dengan proses izin yang didaftarkan.
- (2) Meminta/menanyakan nomor tanda bukti dan tanggal pendaftaran kepada pemohon izin yang membutuhkan informasi.

Petugas Penghubung mempunyai tugas :

- (1) Memberi informasi kepada pemohon izin yang datang langsung ke Dinas Perizinan dan izin yang telah/atau lewat telepon/SMS yang terkait dengan yang telah didaftarkan;
- (2) Menerima telpon dari pemohon yang menanyakan proses perizinan yang telah didaftarkan hingga Keputusan izin diterbitkan, serta menghubungi pemohon kembali setelah mendapat informasi lengkap dari pejabat/petugas yang berwenang memproses izin;
- (3) Menginformasikan alasan permasalahan terhadap suatu proses izin kepada pemohon izin yang telah mendaftar.
- (4) Menerima kelengkapan atas kecukupan berkas persyaratan dari pemohon izin untuk disampaikan kepada pejabat/petugas yang memproses izin.

(5) Membantu memfasilitasi pemohon izin yang akan bertemu dengan pejabat/petugas pemroses izin berkaitan dengan permasalahan administratif/teknis yang dimohonkan.

(6) Membuat laporan rekapitulasi jumlah penelpon/SMS dari pemohon yang masuk ke handphone Petugas Penghubung berikut permasalahannya setiap bulan kepada Bidang Regulasi & Pengembangan Kerja.

6) *Sms Gateway*

Sms Gateway merupakan fasilitas mengetahui izin yang telah diproses, pelanggan dapat mengecek melalui SMS ke nomor 081 2287 3000 dengan format: status (spasi) (No.pendaftaran).

7) *Touch screen*

Touch screen adalah suatu perangkat digital yang merupakan layar sentuh LCD. Pada aplikasi *touch screen* ini sudah terdapat fungsi *mouse*, *keyboard* dan layar yang menjadi satu. Alat ini berfungsi untuk meningkatkan pelayanan informasi. Informasi-informasi yang terdapat didalam modul *touch screen* meliputi:

- (1) Persyaratan dan prosedur perizinan.
- (2) Informasi suatu proses perizinan.
- (3) Pengaduan dan keluhan pelayanan perizinan.
- (4) Karcis antrian tunggu pelayanan

8) Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya lewat :

(1) Surat, kepada Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

(2) UPIK : upik@jogjakarta.go.id atau sms : 2740 atau
08122780001

(3) EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id

(4) Hotline SMS Nomor : 081227625000

(5) Kotak Saran di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

(6) Lisan, langsung ke Bidang Pengawasan dan Pengaduan
pada Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta atau
Telpon Nomor : (0274) 514448, 515865, 515866
pesawat : 324

(7) *Touch screen* di Kantor Dinas Perizinan Kota
Yogyakarta

2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon izin. Data primer penelitian ini diperoleh melalui instrumen berupa butir-butir pertanyaan angket yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan aktivitas yang dilaksanakan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap instansi

publik diwajibkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik merupakan pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan.

Hasil wawancara dengan bapak Nur Sulistiyohadi kepala bagian umum dan kepegawaian, menyatakan “Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memberikan pelayanan kepada masyarakat berpedoman pada Keputusan MENPAN No, 63/ KEP/M. PAN/7/2003 tentang standar pelayanan yang berisi antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan”. Melalui standar tersebut, Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berusaha memberikan pelayanan terbaik”.

Data pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta diperoleh melalui angket dengan 19 butir pertanyaan dengan jumlah responden 100. Data pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta diolah menggunakan program *SPSS 18.00 for Windows*, diperoleh perhitungan :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan perizinan.

Prosedur pelayanan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah menganut prinsip kesederhanaan. Hal tersebut terungkap dari wawancara dengan Bapak Nur Sulistiyohadi, “pelayanan di Dinas

Perizinan selalu berusaha memberikan inovasi-inovasi pelayanan. Permohonan izin dapat dilakukan secara paralel (mengurus HO sekaligus SIUP dan TDP). Informasi pelayanan perizinan diperoleh melalui buku panduan yang dibagikan sampai ke Rukun Warga (RW) /brosur/ banner, papan informasi, touch screen/layar sentuh, internet/sub domain www.perizinan.jogjakota.go.id, kontak informasi perizinan nomor (0274) 290274. Proses pelayanan perizinan melalui mekanisme *routing slip* dan berkas permohonan izin dalam proses diberi tanda/tulisan tanggal paling lambat harus terbit, sehingga batas waktu izin terbit terkontrol. “Dinas Perizinan Membuka akses seluas-luasnya untuk informasi dan pengaduan perizinan kepada masyarakat. Hotline SMS Dinas Perizinan 081 22762 5000 dan 081 2278 0001. Selain itu juga terdapat kotak pengaduan atau bisa juga melalui web dinas perizinan”

Prosedur teknis penyelenggaraan perizinan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Dinas Perizinan, Kepala Teknis atau Camat. Bentuk dan format formulir perizinan tetap berpedoman pada peraturan yang berlaku, bilamana belum diatur maka diatur dengan Keputusan Kepala Dinas Perizinan, Kepala Teknis atau Camat. Izin diproses dan diterbitkan bila memenuhi syarat administratif dan teknis (untuk IMB/HO, dll) sebagaimana peraturan yang berlaku.

Apabila persyaratan administratif tidak lengkap sewaktu diteliti di *front office*, berkas dokumen dikembalikan dengan diberi catatan

kecukupannya dan belum didaftar oleh petugas Apabila setelah didaftar dan dilakukan pengecekan lapangan tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan, permohonan izin ditolak dengan mengirimkan surat kepada pemohon disertai penjelasan persyaratan yang tidak terpenuhi.

Informasi mengenai prosedur disampaikan melalui media berupa brosur, pamflet, dan layar *touch screen* yang disediakan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Data Indikator prosedur pelayanan diolah menggunakan program *SPSS 18.00 for Windows*, maka diperoleh data statistik mengenai prosedur pelayanan seperti pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Data Statistik Pelaksanaan
Prosedur Pelayanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		12,38
Median		12,00
Mode		12
Std. Deviation		1,543
Minimum		8
Maximum		16
Sum		1238

Identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya skor pelaksanaan prosedur pelayanan ditetapkan berdarakan kriteria 4 sampai 16. Perhitungan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) pelaksanaan prosedur pelayanan didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} x (16 + 4) \\
 &= \frac{1}{2} x 20 \\
 &= 10
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} x (16 - 4) \\
 &= \frac{1}{6} x 12 \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut :

Di atas $Mi + 1,5 Sdi$ = Sangat Jelas

$Mi \leq Mi + 1,5 Sdi$ = Jelas

$Mi - 1,5 Sdi < Mi$ = Cukup Jelas

Di bawah $Mi - 1,5 Sdi$ = Kurang Jelas

Maka diperoleh hasil seperti dibawah ini :

$X > 13$ = Sangat Jelas

$10 < x < 13$ = Jelas

$7 < x < 10$ = Cukup Jelas

$x < 7$ = Kurang Jelas

Berdasarkan perhitungan tersebut maka pengkategorian pelaksanaan prosedur pelayanan disajikan seperti pada tabel 7 berikut :

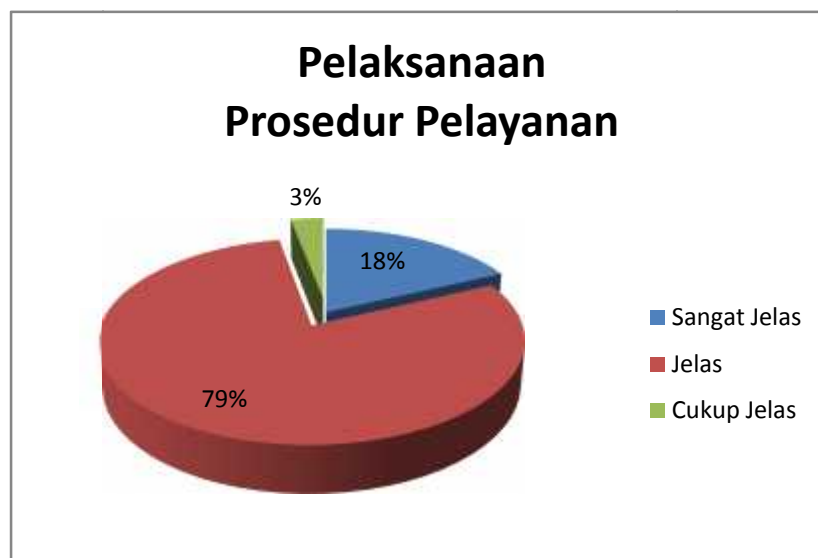
Tabel 7. Kategori Skor Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

No.	Rentang Nilai (Skor)	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$x > 13$	18	18%	Sangat Jelas
2	$10 < x < 13$	79	79%	Jelas
3	$7 < x < 10$	3	3%	Cukup Jelas
4	$x < 7$	0	0%	Kurang Jelas

Keterangan : x = nilai (skor) yang diperoleh

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui dari 100 responden mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan, responden yang menjawab dalam kategori sangat jelas sebesar 18 % atau sebanyak 18 responden dengan rentang nilai skor diatas 13. Kemudian responden menjawab paling banyak pada kategori jelas sebesar 79% atau sebanyak 79 responden dengan rentang nilai skor 10 sampai dengan < 13 . Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling sedikit pada kategori cukup jelas sebesar 3% atau sebanyak 3 responden dengan rentang nilai skor 7 sampai dengan < 10 . Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 2 berikut:



Gambar 2.
Pie Chart Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa perhitungan persentase paling besar yaitu 79% berada pada kategori jelas sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa standar prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan jelas.

b. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian mulai dari pendaftaran yaitu saat pemohon melengkapi berkas persyaratan sampai dengan selesainya proses pelayanan yaitu saat izin diterbitkan. Pelaksanaan penyelesaian pelayanan berdasarkan prinsip kepastian waktu. Sesuai wawancara dengan Bapak Nur Sulistiyohadi, “Dinas Perizinan sudah menentukan kapan waktu

maksimal penyelesaian. Semua sudah diatur menurut jenis izin masing-masing mbak. Setiap izin tentu berbeda”.

Namun masih ditemukan hambatan dalam pelaksanaan ketepatan waktu. Hambatan yang ditemukan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah sering tidak tepatnya waktu pelayanan. Tidak tepatnya waktu pelayanan dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kekurangan jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan.

Data tersebut terungkap dari wawancara dengan Bapak Nur Sulistiyohadi, ”Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan kami selalu berusaha sebaik mungkin. Tentu saja kami mengutamakan asas tersebut. Itu juga tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur yang saya jelaskan tadi. Hal tersebut dikarenakan dalam satu hari rata-rata kami melayani 20 orang lebih dan mereka datang pada waktu yang bersamaan. Jadi mereka harus mengantri sesuai dengan urutannya. Sementara kami masih kekurangan tenaga. Hasil perhitungan analisis jabatan diperlukan 106 orang sedangkan jumlah personil saat ini 90 orang. Yang jelas untuk kepastian waktu kita sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pegawai datang mulai jam 08.00-15.00 WIB untuk pelayanan”

Menurut data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pegawai Kantor Dinas Perizinan sangat kurang dari apa yang ditentukan. Kekurangan ini yang mengakibatkan adanya tarik menarik pegawai dari satu bidang ke bidang lain dengan demikian kecepatan pelayanan sulit terwujud.

Indikator pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan dihitung dengan menggunakan dua butir pertanyaan yang disediakan yaitu nomor 5 dan 6. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows*, maka dapat diperoleh data statistik seperti pada tabel 8 berikut :

Tabel 8. Data Statistik Pelaksanaan Waktu Penyelesaian Pelayanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		5,52
Median		6,00
Mode		6
Std. Deviation		1,150
Minimum		2
Maximum		8
Sum		552

Identifikasi kecenderungan pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan berdasarkan kriteria 2 sampai 8. Perhitungan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) pelaksanaan waktu pelayanan didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} x (8 + 2)
 \end{aligned}$$

$$= \frac{1}{2} \times 10$$

$$= 5$$

$$Sdi = \frac{1}{6} \times (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} \times (8 - 2)$$

$$= \frac{1}{6} \times 6$$

$$= 1$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut :

Di atas $Mi + 1,5 Sdi$ = Sangat Cepat

$Mi \leq Mi + 1,5 Sdi$ = Cepat

$Mi - 1,5 Sdi < Mi$ = Cukup Cepat

Di bawah $Mi - 1,5 Sdi$ = Kurang Cepat

Maka diperoleh hasil seperti dibawah ini :

$X > 6,5$ = Sangat Cepat

$5 < x < 6,5$ = Cepat

$3,5 < x < 5$ = Cukup Cepat

$x < 3,5$ = Kurang Cepat

Berdasarkan perhitungan tersebut maka pengkategorian pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan disajikan seperti pada tabel 9 berikut :

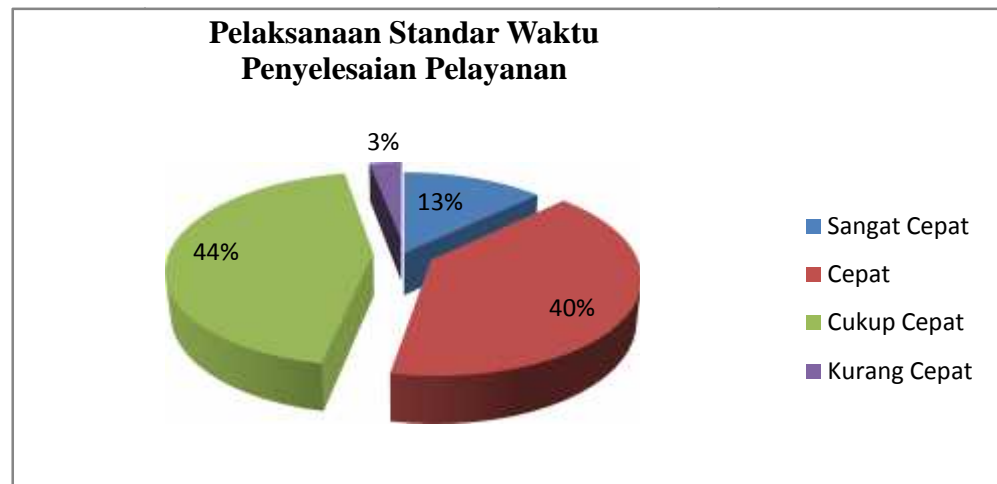
Tabel 9. Kategori Skor Pelaksanaan Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Rentang Nilai (Skor)	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$x > 6,5$	13	13%	Sangat Cepat
2	$5 < x < 6,5$	40	40%	Cepat
3	$3,5 < x < 5$	44	44%	Cukup Cepat
4	$x < 3,5$	3	3%	Kurang Cepat

Keterangan: x = nilai (skor) yang diperoleh

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui dari 100 responden mengenai pelaksanaan waktu pelayanan, responden yang menjawab dalam kategori sangat cepat sebesar 13 % atau sebanyak 13 responden dengan rentang nilai skor diatas 6,5. Kemudian responden menjawab pada kategori cepat sebesar 40% atau sebanyak 40 responden dengan rentang nilai skor 5 sampai dengan $< 6,5$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling banyak pada kategori cukup cepat sebesar 44% atau sebanyak 40 responden dengan rentang nilai skor 3,5 sampai dengan < 5 . Kemudian jumlah responden menjawab paling sedikit, pada kategori kurang cepat sebesar 3% atau sebanyak 3 responden dengan rentang dilai skor dibawah 3,5. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 2 berikut:



Gambar 3.
Pie Chart Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Waktu
Penyelesaian Pelayanan

Pie Chart tersebut menunjukkan bahwa perhitungan persentase paling besar yaitu 44% berada pada kategori cukup cepat sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan dengan cukup cepat.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan semua biaya dan rincian yang diajukan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan. Besaran biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan berpedoman terhadap tata cara pembayaran. Penarikan biaya pada Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, dan sarana atau fasilitas. Pemungutan biaya yang dibebankan kepada

pemohon hanya untuk dua jenis perizinan yaitu retribusi izin mendirikan bangunan dan retribusi izin gangguan.

Standar biaya yang ditetapkan oleh Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta diatur sedemikian rupa agar tidak membebankan pemohon. Hal ini sesuai data wawancara dengan bapak Nur Sulistyohadi “Dinas Perizinan hanya mengatur pemungutan retribusi terhadap dua jenis ijin, yaitu Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Retribusi Izin Gangguan (Ho). Selain itu kami tidak membebankan biaya apapun untuk pemohon. Saat mengambil izin pemohon diberikan slip pembayaran rencian sudah dijelaskan disitu. Kemudian pemohon membayar sendiri di bank. Bank yang kami tunjuk juga ada didalam ruangan pelayanan. Jadi pemohon tidak perlu keluar kantor”

Indikator pelaksanaan biaya pelayanan dihitung dengan menggunakan tiga butir pertanyaan yang disediakan yaitu nomor 7, 8, dan 9. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows*, maka dapat diperoleh data statistik seperti pada tabel 10 berikut :

Tabel 10. Data Statistik Pelaksanaan Biaya Pelayanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		9,96
Median		10,00
Mode		10
Std. Deviation		1,091
Minimum		6
Maximum		12
Sum		996

Identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya skor pelaksanaan biaya pelayanan ditetapkan berdasarkan kriteria 3 sampai 12. Perhitungan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) pelaksanaan biaya pelayanan didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} Mi &= \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} \times (12 + 3) \\ &= \frac{1}{2} \times 15 \\ &= 7,5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Sdi &= \frac{1}{6} \times (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} \times (12 - 3) \\ &= \frac{1}{6} \times 9 \\ &= 1,5 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut :

Di atas $Mi + 1,5 Sdi$ = Sangat Wajar

$Mi \leq Mi + 1,5 Sdi$ = Wajar

$Mi - 1,5 Sdi < Mi$ = Cukup Wajar

DI bawah $Mi - 1,5 Sdi$ = Kurang Wajar

Maka diperoleh hasil seperti dibawah ini :

$X > 9,75$ = Sangat Wajar

$7,25 < x < 9,75$ = Wajar

$5,25 < x < 7,25$ = Cukup Wajar

$x < 5,25$ = Kurang Wajar

Berdasarkan perhitungan tersebut maka pengkategorian pelaksanaan biaya pelayanan disajikan seperti pada tabel berikut :

Tabel 11. Kategori Skor Pelaksanaan Biaya Pelayanan

No.	Rentang Nilai (Skor)	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$x > 9,75$	68	68 %	Sangat Wajar
2	$7,25 < x < 9,75$	30	30 %	Wajar
3	$5,25 < x < 7,25$	2	2 %	Cukup Wajar
4	$x < 5,25$	0	0 %	Kurang Wajar

Keterangan: x = nilai (skor) yang diperoleh

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui dari 100 responden mengenai pelaksanaan biaya pelayanan, responden terbanyak menjawab dalam kategori sangat wajar sebesar 68 % atau sebanyak 68 responden dengan rentang nilai skor diatas 9,75. Kemudian responden menjawab pada kategori wajar sebesar 30% atau sebanyak 30 responden dengan rentang nilai skor 7,25 sampai dengan $< 9,75$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling sedikit pada kategori cukup wajar sebesar 2% atau sebanyak 2 responden dengan rentang nilai skor 5,25 sampai dengan $< 7,25$. Lebih jelasnya dapat dilihat pada *pie chart* pada gambar 4 berikut :



Gambar 4.
Pie Chart Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Biaya Pelayanan

Pie Chart di atas menunjukkan bahwa perhitungan persentase paling besar yaitu 68% berada pada kategori sangat wajar sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa standar biaya pelayanan dilaksanakan dengan sangat wajar.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima baik dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan izin yang dapat diurus di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan kapasitas Dinas Perizinan, sehingga pengurusan izin dari pendaftaran sampai pengambilan izin cukup dilaksanakan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Sesuai data wawancara dengan bapak Nur Sulistyohadi, “Sebagian kewenangan pelayanan perizinan dengan skala tertentu dilimpahkan ke Kecamatan dengan mempertimbangkan efesiensi dan efektifitas (IMB,

HO, Izin Pondokan, Izin Pemakaman, Izin Penempatan Lokasi PKL, Izin Reklame). Jadi ragam izin yang akan diurus oleh pemohon sudah sesuai dengan kapasitas Dinas Perizinan”.

Produk pelayanan pada Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta meliputi kejelasan informasi yang disampaikan pada izin yang diberikan kepada pemohon. Selain itu produk pelayanan harus memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Indikator analisis produk pelayanan dihitung dengan menggunakan dua butir pertanyaan yang disediakan yaitu nomor 10 dan 11.

Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows*, maka dapat diperoleh data statistik seperti pada tabel 11 berikut :

Tabel 12. Data Statistik Pelaksanaan
Produk Pelayanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		6,26
Median		6,00
Mode		6
Std. Deviation		,733
Minimum		4
Maximum		8
Sum		626

Identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya produk pelayanan ditetapkan berdasarkan kriteria 2 sampai 8. Perhitungan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) pelaksanaan waktu pelayanan didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} x (8 + 2) \\ &= \frac{1}{2} x 10 \\ &= 5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} x (8 - 2) \\ &= \frac{1}{6} x 6 \\ &= 1 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut :

Di atas $Mi + 1,5 Sdi$ = Sangat Baik

$Mi \leq Mi + 1,5 Sdi$ = Baik

$Mi - 1,5 Sdi < Mi$ = Cukup Baik

Di bawah $Mi - 1,5 Sdi$ = Kurang Baik

Maka diperoleh hasil seperti dibawah ini :

$X > 6,5$ = Sangat Baik

$5 < x < 6,5$ = Baik

$3,5 < x < 5$ = Cukup Baik

$x < 3,5$ = Kurang Baik

Berdasarkan perhitungan tersebut maka pengkategorian pelaksanaan produk pelayanan disajikan seperti pada tabel berikut :

Tabel 13. Kategori Skor Pelaksanaan Produk Pelayanan

No.	Rentang Nilai (Skor)	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$x > 6,5$	26	26 %	Sangat Baik
2	$5 < x < 6,5$	73	73 %	Baik
3	$3,5 < x < 5$	1	1 %	Cukup Baik
4	$x < 3,5$	0	0 %	Kurang Baik

Keterangan: x = nilai (skor) yang diperoleh

Sumber : Data primer diolah

Bedasarkan tabel 13 dapat diketahui dari 100 responden mengenai pelaksanaan produk, responden menjawab kategori sangat baik sebesar 26 % atau sebanyak 26 responden dengan rentang nilai skor diatas 6,5. Kemudian responden menjawab pada kategori baik sebesar 73% atau sebanyak 73 responden dengan rentang nilai skor 5 sampai dengan < 6,5. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling sedikit pada kategori cukup baik sebesar 1% atau sebanyak 1 responden dengan rentang nilai skor 3,5 sampai dengan < 5. Lebih jelasnya dapat dilihat pada *pie chart* pada gambar 5 berikut :



Gambar 5.
Pie Chart Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Produk Pelayanan

Pie Chart pada gambar 5 menunjukkan bahwa perhitungan persentase paling besar yaitu 73% berada pada kategori baik sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa standar produk pelayanan dilaksanakan dengan baik.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sarana prasarana dalam hal ini meliputi sarana fisik gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang layanan, serta penataan ruang pelayanan. Inovasi terhadap sarana dan prasarana di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta terus diupayakan. Berdasarkan wawancara dengan bapak Nur Sulistyohadi, "Ruang pelayanan inovasi lain yang diberikan Dinas Perizinan menyediakan Ruang Pelayanan didisain ramah lingkungan untuk Disabilitas dan tersedia

Ruang Laktasi. Tujuannya agar pemohon nyaman saat mengurus izinnya sendiri”.

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua baik fasilitas pelayanan maka akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Lokasi Dinas Perizinan strategis serta mudah dijangkau. Luas gedung rencana $\pm 2000 \text{ m}^2$ (3 lantai) dengan semua ruang transparan/ kaca. Dukungan IT khususnya untuk pelayanan perizinan meliputi :

- 1) Jaringan LAN/Internet/Wifi
- 2) Touchscreen antrian
- 3) Touchscreen informasi (persyaratan izin,status proses,buku tamu, dll)
- 4) Penggunaan software untuk mengontrol aktivitas komputer lain (komputer admin dapat memantau komputer-komputer lain yang sedang digunakan untuk aktivitas diluar kepentingan kantor,misal game/BBM/dll.)
- 5) Informasi izin dan beberapa Formulir Izin dapat di download dari website www.perizinan.jogjakota.go.id
- 6) Aplikasi SIM perizinan (SIM HO,TDP,SIUP,IMB, Aplikasi pendaftaran, SMS Gateway)
- 7) Sarana alat dan perlengkapan cukup memadai

Pemenuhan sarana dan prasarana berhubungan langsung dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Indikator sarana dan prasarana dihitung dengan menggunakan tiga butir pertanyaan yang disediakan yaitu nomor 12, 13 dan 14. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows*, maka dapat diperoleh data statistik seperti pada tabel 14 berikut :

Tabel 14. Data Statistik Pelaksanaan Sarana dan Prasarana

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		10,16
Median		10,00
Mode		10
Std. Deviation		1,108
Minimum		7
Maximum		12
Sum		1016

Identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya pelaksanaan sarana dan prasarana ditetapkan berdasarkan kriteria 3 sampai 12. Perhitungan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) pelaksanaan sarana dan prasarana didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Mi} &= \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} \times (12 + 3) \\
 &= \frac{1}{2} \times 15
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 7,5 \\
 \text{Sdi} &= \frac{1}{6} \times (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} \times (12 - 3) \\
 &= \frac{1}{6} \times 9 \\
 &= 1,5
 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut :

Di atas $M_i + 1,5 \text{ Sdi}$ = Sangat Baik

$M_i \text{ s.d} < M_i + 1,5 \text{ Sdi}$ = Baik

$M_i - 1,5 \text{ Sdi} < M_i$ = Cukup Baik

Di bawah $M_i - 1,5 \text{ SDi}$ = Kurang Baik

Maka diperoleh hasil seperti dibawah ini :

$X > 9,75$ = Sangat Baik

$7,5 < x < 9,75$ = Baik

$5,25 < x < 7,5$ = Cukup Baik

$x < 5,25$ = Kurang Baik

Berdasarkan perhitungan tersebut maka pengkategorian sarana dan prasarana disajikan seperti pada tabel 15 berikut :

Tabel 15. Kategori Pelaksanaan Sarana dan Prasarana

No.	Rentang Nilai (Skor)	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$x > 9,75$	77	77 %	Sangat Baik
2	$7,5 < x < 9,75$	21	21 %	Baik
3	$5,25 < x < 7,5$	2	2 %	Cukup Baik
4	$x < 5,25$	0	0 %	Kurang Baik

Keterangan: x = nilai (skor) yang diperoleh

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui dari 100 responden mengenai pelaksanaan sarana dan prasarana pelayanan, responden menjawab kategori sangat baik sebesar 77 % atau sebanyak 77 responden dengan rentang nilai skor diatas 9,75. Kemudian responden menjawab pada kategori baik sebesar 21% atau sebanyak 21 responden dengan rentang nilai skor 7,5 sampai dengan $< 9,75$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling sedikit pada kategori cukup baik sebesar 2% atau sebanyak 2 responden dengan rentang nilai skor 5,25 sampai dengan $< 7,5$. Lebih jelasnya dapat dilihat pada *pie chart* pada gambar 5 berikut :



Gambar 6.
Pie Chart Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Sarana dan Prasarana

Pie Chart pada gambar 6 di atas menunjukkan bahwa perhitungan persentase paling besar yaitu 77% berada pada kategori sangat baik sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa standar sarana dan prasarana di

Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilaksanakan dengan sangat baik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Layanan berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Aspek yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan. Pembinaan personil di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilaksanakan melalui:

1. Rapat rutin internal
2. *In House Training*
3. Diklat/Bimtek/Pelatihan yang diselenggarakan BKD dan Instansi Terkait baik dari Kota Yogyakarta, Provinsi, Pusat, Perguruan Tinggi

Indikator pelaksanaan kompetensi petugas pemberi layanan dihitung dengan menggunakan lima butir pertanyaan yang disediakan yaitu nomor 15, 16, 17, 18, dan 19. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows*, maka dapat diperoleh data statistik seperti pada tabel 16 berikut :

Tabel 16. Data Statistik Pelaksanaan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,35
Median		16,00
Mode		15
Std. Deviation		1,743
Minimum		10
Maximum		20
Sum		1635

Identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya pelaksanaan kompetensi petugas pemberi layanan ditetapkan berdarakan kriteria 2 dampai 8. Perhitungan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (Sdi) pelaksanaan kompetensi petugas pemberi layanan didasarkan pada perhitungan berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Mi} &= \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} \times (20 + 5) \\
 &= \frac{1}{2} \times 25 \\
 &= 12,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} x (20 - 5) \\
 &= \frac{1}{6} x 15 \\
 &= 2,5
 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut :

Di atas $M_i + 1,5 Sdi$ = Sangat Baik

$M_i \leq M_i + 1,5 Sdi$ = Baik

$M_i - 1,5 Sdi < M_i$ = Cukup Baik

Di bawah $M_i - 1,5 Sdi$ = Kurang Baik

Maka diperoleh hasil seperti dibawah ini :

$x > 16,25$ = Sangat Baik

$12,5 < x < 16,25$ = Baik

$8,75 < x < 12,5$ = Cukup Baik

$x < 8,75$ = Kurang Baik

Berdasarkan perhitungan tersebut maka pengkategorian prosedur pelayanan disajikan seperti pada tabel 17 berikut :

Tabel 17 .
Kategori Skor Pelaksanaan kompetensi petugas pemberi layanan

No.	Rentang Nilai (Skor)	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$x > 16,25$	39	39 %	Sangat Baik
2	$12,5 < x < 16,25$	60	60 %	Baik
3	$8,75 < x < 12,5$	1	1 %	Cukup Baik
4	$x < 8,75$	0	0 %	Kurang Baik

Keterangan: x = nilai (skor) yang diperoleh

Sumber : Data primer diolah

Bedasarkan tabel 17 dapat diketahui dari 100 responden mengenai pelaksanaan kompetensi petugas pemberi layanan, responden menjawab kategori sangat baik sebesar 39 % atau sebanyak 39 responden dengan rentang nilai skor diatas 16,25. Kemudian responden menjawab pada kategori baik sebesar 60% atau sebanyak 60 responden dengan rentang nilai skor 12,5 sampai dengan < 16,25. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling sedikit pada kategori cukup baik sebesar 2% atau sebanyak 2 responden dengan rentang nilai skor 8,75 sampai dengan < 12,5. Lebih jelasnya dapat dilihat pada *pie chart* pada gambar 7 berikut :



Gambar 7.
Pie Chart Distribusi Kecenderungan Pelaksanaan Standar Kompetensi
Petugas Pemberi Layanan

Pie Chart pada gambar 7 di atas menunjukkan bahwa perhitungan persentase paling besar yaitu 60% berada pada kategori baik sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa standar kompetensi petugas pelayanan terlaksana dengan baik.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Upaya mewujudkan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilakukan dengan menerapkan standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan hasil intregasi dari beberapa komponen standar pelayanan. Pelaksanaan standar pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut

a. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah dilaksanakan dengan jelas. Pelaksanaan prosedur tersebut ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori jelas. Prosedur pelayanan merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam pelaksanaan proses pelayanan. Setiap pelaksanaan pelayanan diharapkan memiliki prosedur yang jelas sehingga dapat mempermudah pemohon sebagai pengguna layanan. Kejelasan prosedur pelayanan ditunjang dengan adanya inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk memperjelas alur pelayanan.

Inovasi tersebut misalnya disediakan berbagai media untuk mempermudah pelayanan antara lain loket informasi dan layar *touch screen* yang memuat mengenai informasi perizinan. Kejelasan alur perizinan juga ditunjang dengan prosedur perizinan yang sederhana.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup cepat. Hal ini ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori cukup sebesar 44% atau sebanyak 44 responden.

Berdasarkan persentase tersebut dapat dianalisis bahwa pelaksanaan waktu pelaksanaan pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Hambatan yang ditemukan di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah sering tidak tepatnya waktu pelayanan. Tidak tepatnya waktu pelayanan dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kekurangan jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan.

Hasil perhitungan analisis jabatan diperlukan 106 orang sedangkan jumlah personil saat ini 90 orang. Kekurangan ini yang mengakibatkan adanya tarik menarik pegawai dari satu bidang ke bidang lain dengan demikian kecepatan pelayanan sulit terwujud. Selain itu Kecepatan pelaksanaan waktu pelayanan dihitung dengan

berpedoman terhadap standar maksimal penyelesaian berkas izin. Setiap jenis izin memiliki standar waktu masing-masing yang kemudian wajib dilaksanakan oleh petugas. Waktu penyelesaian pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diselenggarakan, karena inti dari waktu pelayanan adalah kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan tanggapan atas permintaan masyarakat. Unsur ini mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Pengaruh tersebut memandang bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan petugas terhadap perwujudan pelayanan yang prima. Kecepatan petugas yang masih berada pada kategori cukup memberi indikasi bahwa berbagai upaya peningkatan kemampuan kerja dan respon kerja petugas di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta perlu mendapat perhatian.

c. Biaya Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, biaya pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat wajar. Hal ini ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori cukup sebesar 68% atau sebanyak 68 responden.

Berdasarkan persentase tersebut dapat dianalisis bahwa dalam menetapkan retribusi, Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah memperhatikan indikator-indikator sesuai dengan jenis izin yang dimohon. Selain itu, Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tidak pernah memungut biaya diluar retribusi resmi yang ditetapkan.

Biaya pelayanan di Dinas Perizinan ditetapkan berdasarkan jenis izin yang akan diurus. Tidak semua izin akan dikenai biaya retribusi. Pemungutan retribusi hanya dikenai terhadap dua jenis ijin, yaitu Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Retribusi Izin Gangguan (Ho). Perhitungan biaya pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah memiliki rumus pasti yang disesuaikan dengan indikator-indikator tertentu sesuai dengan izin yang diurus. Misalnya : luas bangunan, besar modal usaha, dsb. Penetapan biaya yang pasti bertujuan agar tidak membebani masyarakat sebagai pengguna layanan.

d. Produk Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, produk pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori baik sebesar 73% atau sebanyak 73 responden.

Produk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat beragam. Setiap produk baik itu berupa informasi maupun izin yang dikeluarkan memuat kelengkapan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Izin yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan memberikan jaminan dan kepastian hukum.

e. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam

kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori sangat baik sebesar 77% atau sebanyak 77 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Dinas Perizinan terus mengupayakan pelayanan dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan. Fasilitas pelayanan tidak hanya untuk pegawai internal saja tetapi juga untuk masyarakat. Fasilitas untuk pegawai berkaitan dengan peralatan kerja yang digunakan. Peralatan kerja petugas dapat mendukung kinerja petugas. Selain peralatan kerja, peralatan untuk masyarakat juga disediakan. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memberikan akses dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan.

Sarana dan prasarana yang disediakan Kantor Dinas Perizinan sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sarana prasarana tersebut meliputi teknologi yang digunakan seperti *touch screen* antrian dan informasi, desain ruang yang nyaman dan disediakan jalur khusus untuk penyandang cacat, penataan ruang, ketersediaan parkir, dsb.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas juga menjadi komponen penentu keberhasilan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki harapan yang besar terhadap pemberi layanan dalam menanggapi kebutuhan mereka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kompetensi petugas pemberi layanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori baik sebesar 60% atau sebanyak 60 responden.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ditetapkan dengan baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Faktor kompetensi mampu memberikan kontribusi yang cukup besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas masyarakat.

Pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dianalisis berdasarkan pelaksanaan indikator standar pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada kelemahan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih berada pada kategori cukup yaitu waktu pelaksanaan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta belum sepenuhnya optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengacu pada standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat diukur dari masing-masing indikator berikut :

1. Prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah dilaksanakan dengan jelas.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta masih berada pada kategori cukup cepat.
3. Biaya pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat wajar.
4. Produk pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori baik.
5. Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik.

Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu pada aspek waktu pelayanan.

B.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya maka saran yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Supaya Kepala Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta terus mengoptimalkan pelayanan yang masih berada pada kategori cukup cepat yaitu ketepatan waktu agar masyarakat merasa puas saat melaksanakan pelayanan.
2. Supaya Kepala Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menambah jumlah kekurangan formasi pegawai sebanyak 16 pegawai agar tidak terjadi tarik menarik antar sub-bagian.
3. Supaya diadakan pelatihan kemampuan kerja dan respon kerja secara berkala untuk pegawai bidang pelayanan perizinan.

Daftar Pustaka

- Adrian Sutedi. (2011). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Anas Sudijono. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Fandi Tjiptono. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Firzan Nova. (2012). *Republic Relations*. Jakarta : Media Bangsa.
- Lijan Poltak Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanapiah, Faisal. (2007). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Radja Grafindo Persada.
- Soewaryo Hardjosoedarmo. (2004). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Internet

Ahmad Baiquni. (2014). *Laporan pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman meningkat 350%*. Diunduh dari <http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>, pada 18 Januari 2015

Indira Mayesti. (2013). *Pencitraan Pelayanan PNS*. Diunduh dari <http://www.jambiekspres.co.id/berita-4472-pencitraan-pelayanan-pns.html>, pada 18 Januari 2015

Iqbal Islami. (2012). *Pelayanan Prima pada Sektor Publik*. Diunduh dari http://www.bppk.depkeu.go.id/webpegawai/attachments/627_Pelayanan_prima_Sektor_Publik_Iqbal.pdf, pada 19 Mei 2015

Sumber lainnya :

Peraturan-peraturan PERIZINAN Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Buku Panduan Pelayanan Perizinan Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 :

Instrumen Uji Coba Penelitian

ANGKET PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPM-PPT) KABUPATEN SLEMAN

A. Petunjuk:

1. Tulis nama dan jenis izin yang dimohon.
2. Pertimbangkan setiap pernyataan dan tentukan jawaban sesuai keadaan anda
3. Berilah tanda (x) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan jawaban yang anda berikan pada setiap pernyataan.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Alamat :

C. Daftar Pertanyaan

Prosedur Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai ketersediaan informasi (bagan/prosedur) pelayanan yang ada Kantor BPM-PPT?

a. Sangat Lengkap	c. Kurang Lengkap
b. Lengkap	d. Tidak Lengkap
2. Bagaimana pendapat Anda mengenai informasi pelayanan yang disampaikan melalui bagan tersebut?

a. Sangat mudah dipahami	c. Kurang mudah dipahami
--------------------------	--------------------------

- b. Mudah dipahami
 - d. Tidak mudah dipahami
- 3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan Kantor BPM-PPT?
 - a. Sangat mudah
 - c. Kurang mudah
 - b. Mudah
 - d. Tidak mudah
- 4. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan prosedur pengaduan di Kantor BPM-PPT?
 - a. Sangat mudah
 - c. Kurang mudah
 - b. Mudah
 - d. Tidak mudah

Waktu Penyelesaian

- 5. Apakah standar penyelesaian perizinan yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan?
 - a. Sangat sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - b. Sesuai
 - d. Tidak sesuai
- 6. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas?
 - a. Sangat cepat
 - c. Kurang cepat
 - b. Cepat
 - d. Tidak cepat
- 7. Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian berkas yang Anda proses?
 - a. Sangat tepat waktu
 - c. Kurang tepat waktu

- b. Tepat waktu
- d. Tidak tepat waktu.

Biaya Pelayanan

8. Menurut anda, apakah retribusi yang ditetapkan dalam pelayanan dapat dikatakan wajar?
- a. Sangat wajar
 - c. Cukup ajar
 - b. Wajar
 - d. Tidak wajar
9. Bagaimana kejelasan rincian biaya yang harus Anda bayar?
- a. Sangat Jelas
 - c. Tidak jelas
 - b. Jelas
 - d. Sangat tidak jelas
10. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan prosedur pembayaran retribusi tersebut?
- a. Sangat Mudah
 - c. Tidak Mudah
 - b. Mudah
 - d. Sangat Tidak Mudah
11. Apakah Kantor BPM-PPT meminta retribusi tambahan diluar biaya yang ditetapkan?
- a. Tidak pernah
 - c. Sering
 - b. Jarang
 - d. Selalu

Produk Pelayanan

12. Bagaimana pendapat Anda tentang keragaman izin yang dilayani oleh Kantor BPM-PPT?
- a. Sangat beragam
 - c. Kurang beragam
 - b. Beragam
 - d. Tidak beragam

13. Apakah izin yang diberikan di Kantor BPM-PPT memuat informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan anda?
- a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Kurang lengkap
 - d. Tidak lengkap
14. Apakah izin yang dikeluarkan BPM-PPT memberikan saudara jaminan hukum?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju

Sarana dan Prasarana

15. Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan sarana & prasarana yang disediakan oleh Kantor BPM-PPT ?
- a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Kurang lengkap
 - d. Tidak lengkap
16. Bagaimana penataan ruang pelayanan Kantor BPM-PPT?
- a. Sangat Bersih dan sangat Rapi
 - b. Bersih dan Rapi
 - c. Kurang Bersih dan Kurang Rapi
 - d. Tidak Bersih dan Tidak Rapi

17. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan lingkungan di unit pelayanan?

- a. Sangat nyaman
- b. Nyaman
- c. Tidak Nyaman
- d. Sangat Tidak Nyaman

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

17. Apakah petugas selalu berada di loket ketika anda memerlukan layanan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak pernah

18. Apakah petugas memberikan informasi yang jelas saat Anda mengajukan pelayanan?

- a. Sangat Jelas
- b. Jelas
- c. Cukup Jelas
- d. Tidak jelas

19. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat Mampu
- b. Mampu
- c. Tidak Mampu
- d. Sangat Tidak Mampu

20. Bagaimana pendapat Anda mengenai keadilan petugas memberikan pelayanan?

- a. Sangat Adil
- b. Adil
- c. Kurang Adil
- d. Tidak Adil
- e.

21. Bagaimana pendapat Anda mengenai mengenai perilaku petugas saat memberikan pelayanan?
- a. Sangat sopan
 - b. Sopan
 - c. Kurang sopan
 - d. Tidak Sopan
22. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemampuan petugas dalam menanggapi permintaan dan keluhan Anda?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu

LAMPIRAN 2 :

Tabulasi Data Instrumen Uji Coba

Tabulasi Instrumen Uji Coba

No	Nomor Butir Angket																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	61
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	64
3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	52
4	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	59
5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65
6	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	64
7	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
8	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	61
9	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64
10	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	61
11	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65
12	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62
13	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	60
14	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	47
15	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	67
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	67
17	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	62
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	66
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
20	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	59
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	72
22	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	47
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	72
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	69
25	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	68
26	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	70
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	65
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	69
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	69
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	70
31	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
32	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	66

LAMPIRAN 3 :

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	item_14	item_15	item_16	item_17	item_18	item_19	item_20	item_21	item_22	total_sk or
item_1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 32	.433 .013 32	.411 .019 32	.327 .067 32	.109 .552 32	.385 .030 32	.263 .146 32	.167 .362 32	.164 .371 32	.142 .437 32	-.103 .575 32	.168 .357 32	.289 .109 32	.168 .357 32	.289 .109 32	.398 .024 32	-.098 .595 32	.228 .210 32	.167 .362 32	.132 .470 32	.337 .059 32	.309 .085 32	.410 .020 32
item_2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.433 .013 32	1 32	.653 .000 32	.378 .033 32	.472 .006 32	.667 .000 32	.474 .006 32	.000 1,000 32	-.035 .847 32	.154 .400 32	.334 .061 32	.073 .692 32	.625 .000 32	.511 .003 32	.500 .004 32	.387 .029 32	.254 .161 32	.345 .053 32	.144 .431 32	.115 .532 32	.511 .003 32	.502 .003 32	.671 .000 32
item_3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.411 .019 32	.653 .000 32	1 32	.404 .022 32	.224 .217 32	.475 .006 32	.437 .012 32	.206 .259 32	-.076 .680 32	.183 .316 32	.079 .666 32	-.052 .778 32	.415 .018 32	.606 .000 32	.415 .018 32	.092 .617 32	.381 .031 32	.292 .104 32	.274 .129 32	.299 .096 32	.467 .007 32	.469 .007 32	.600 .000 32
item_4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.327 .067 32	.378 .033 32	.404 .022 32	1 32	.571 .001 32	.441 .012 32	.530 .002 32	.000 1,000 32	-.027 .884 32	.396 .025 32	.118 .520 32	.276 .127 32	.378 .033 32	.386 .029 32	.378 .033 32	.293 .104 32	.447 .010 32	.484 .005 32	.327 .067 32	.607 .000 32	.717 .000 32	.582 .000 32	.722 .000 32
item_5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.109 .552 32	.472 .006 32	.224 .217 32	.571 .001 32	1 32	.378 .033 32	.530 .002 32	.109 .552 32	.080 .662 32	.396 .025 32	.388 .028 32	.496 .004 32	.661 .000 32	.386 .029 32	.661 .000 32	.423 .016 32	.192 .293 32	.410 .020 32	.218 .230 32	.173 .343 32	.496 .004 32	.278 .123 32	.689 .000 32
item_6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.385 .030 32	.667 .000 32	.475 .006 32	.441 .012 32	.378 .033 32	1 32	.632 .000 32	.192 .291 32	.236 .193 32	.123 .501 32	.386 .029 32	.000 1,000 32	.500 .004 32	.486 .005 32	.333 .062 32	.287 .111 32	.282 .118 32	.394 .026 32	.192 .291 32	.306 .089 32	.681 .000 32	.402 .023 32	.711 .000 32
item_7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.263 .146 32	.474 .006 32	.437 .012 32	.530 .002 32	.530 .002 32	.632 .000 32	1 32	.110 .551 32	.089 .629 32	.222 .222 32	.232 .202 32	.017 .928 32	.398 .024 32	.426 .015 32	.436 .013 32	.310 .084 32	.468 .007 32	.445 .011 32	.350 .049 32	.392 .027 32	.603 .000 32	.439 .012 32	.728 .000 32
item_8 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.167 .362 32	.000 1,000 32	.206 .259 32	.000 1,000 32	.109 .552 32	.192 .291 32	.110 .551 32	1 32	.286 .112 32	.463 .008 32	.180 .324 32	.253 .163 32	.144 .431 32	.253 .163 32	.144 .431 32	.248 .170 32	.098 .595 32	.284 .115 32	.167 .362 32	.132 .470 32	.253 .163 32	.116 .527 32	.344 .054 32
item_9 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.164 .371 32	-.035 .847 32	-.076 .680 32	-.027 .884 32	.080 .662 32	.236 .193 32	.089 .629 32	.286 .112 32	1 32	.249 .169 32	-.003 .986 32	-.279 .122 32	.390 .027 32	.279 .122 32	.035 .847 32	-.043 .816 32	-.012 .948 32	.007 .970 32	.164 .371 32	.179 .327 32	.114 .535 32	-.024 .897 32	.197 .279 32
item_10 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.142 .437 32	.154 .400 32	.183 .316 32	.396 .025 32	.396 .025 32	.123 .501 32	.222 .008 32	.463 .169 32	.249 1 32	.355 .046 32	.387 .029 32	.401 .023 32	.333 .063 32	.339 .058 32	.207 .256 32	.177 .332 32	.480 .005 32	.142 .437 32	.184 .314 32	.333 .063 32	.285 .114 32	.530 .002 32	
item_11 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.103 .575 32	.334 .061 32	.079 .666 32	.118 .520 32	.388 .028 32	.386 .029 32	.232 .202 32	.180 .324 32	-.003 .986 32	.355 .046 32	1 32	.293 .104 32	.245 .176 32	.228 .210 32	.290 .108 32	.004 .983 32	.354 .047 32	.110 .550 32	.103 .575 32	.113 .540 32	.332 .064 32	.343 .054 32	.451 .010 32
item_12 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.168 .357 32	.073 .692 32	-.052 .778 32	.276 .127 32	.496 .004 32	.000 1,000 32	.017 .928 32	.253 .163 32	-.279 .122 32	.387 .104 32	.293 1 32	1 32	.219 .229 32	.021 .908 32	.219 .229 32	.339 .058 32	-.074 .687 32	.273 .130 32	.168 .357 32	.033 .856 32	.191 .294 32	.166 .364 32	.305 .090 32
item_13 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.289 .109 32	.625 .000 32	.415 .018 32	.378 .033 32	.661 .000 32	.500 .004 32	.398 .024 32	.144 .431 32	.390 .027 32	.401 .023 32	.245 .176 32	.219 .229 32	1 32	.656 .000 32	.500 .004 32	.215 .237 32	.000 1,000 32	.345 .053 32	.000 1,000 32	.000 1,000 32	.365 .040 32	.368 .038 32	.626 .000 32

item_1 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,168 ,357 32	,511 ,003 32	,606 ,000 32	,386 ,029 32	,386 ,029 32	,486 ,005 32	,426 ,015 32	,253 ,163 32	,279 ,122 32	,333 ,063 32	,228 ,210 32	,021 ,908 32	,656 ,000 32	1 32	,365 ,040 32	,063 ,733 32	,370 ,037 32	,417 ,018 32	,337 ,059 32	,368 ,038 32	,660 ,000 32	,459 ,008 32	,681 ,000 32
item_1 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,289 ,109 32	,500 ,004 32	,415 ,018 32	,378 ,033 32	,661 ,000 32	,333 ,062 32	,436 ,013 32	,144 ,431 32	,035 ,847 32	,339 ,058 32	,290 ,108 32	,219 ,229 32	,500 ,004 32	,365 ,040 32	1 32	,301 ,094 32	,338 ,058 32	,542 ,001 32	,289 ,109 32	,229 ,207 32	,365 ,040 32	,301 ,094 32	,653 ,000 32
item_1 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,398 ,024 32	,387 ,029 32	,092 ,617 32	,293 ,104 32	,423 ,016 32	,287 ,111 32	,310 ,084 32	,248 ,170 32	-,043 ,816 32	,207 ,256 32	,004 ,983 32	,339 ,058 32	,215 ,237 32	,063 ,733 32	,301 ,094 32	1 32	,015 ,937 32	,534 ,002 32	,199 ,275 32	,099 ,591 32	,264 ,145 32	,213 ,241 32	,434 ,013 32
item_1 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,098 ,595 32	,254 ,161 32	,381 ,031 32	,447 ,010 32	,192 ,293 32	,282 ,118 32	,468 ,007 32	,098 ,595 32	-,012 ,948 32	,177 ,332 32	,354 ,047 32	-,074 ,687 32	,000 1,000 32	,370 ,037 32	,338 ,058 32	,015 ,937 32	1 32	,350 ,050 32	,586 ,000 32	,737 ,000 32	,567 ,001 32	,487 ,005 32	,578 ,001 32
item_1 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,228 ,210 32	,345 ,053 32	,292 ,104 32	,484 ,005 32	,410 ,020 32	,394 ,026 32	,445 ,011 32	,284 ,115 32	,007 ,970 32	,480 ,005 32	,110 ,550 32	,273 ,130 32	,345 ,053 32	,417 ,018 32	,542 ,001 32	,534 ,002 32	,350 ,050 32	1 32	,341 ,056 32	,384 ,030 32	,532 ,002 32	,508 ,003 32	,679 ,000 32
item_1 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,167 ,362 32	,144 ,431 32	,274 ,129 32	,327 ,067 32	,218 ,230 32	,192 ,291 32	,350 ,049 32	,167 ,362 32	,164 ,371 32	,142 ,437 32	,103 ,575 32	,168 ,357 32	,000 1,000 32	,337 ,059 32	,289 ,109 32	,199 ,275 32	,586 ,000 32	,341 ,056 32	1 32	,795 ,000 32	,505 ,003 32	,464 ,007 32	,534 ,002 32
item_2 0	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,132 ,470 32	,115 ,532 32	,299 ,096 32	,607 ,000 32	,173 ,343 32	,306 ,089 32	,392 ,027 32	,132 ,470 32	,179 ,327 32	,184 ,314 32	,113 ,540 32	,033 ,856 32	,000 1,000 32	,368 ,038 32	,229 ,207 32	,099 ,591 32	,737 ,000 32	,384 ,030 32	,795 ,000 32	1 32	,636 ,000 32	,599 ,000 32	,597 ,000 32
item_2 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,337 ,059 32	,511 ,003 32	,467 ,007 32	,717 ,000 32	,496 ,004 32	,681 ,000 32	,603 ,000 32	,253 ,163 32	,114 ,535 32	,333 ,063 32	,332 ,064 32	,191 ,294 32	,365 ,040 32	,660 ,000 32	,365 ,040 32	,264 ,145 32	,567 ,001 32	,532 ,002 32	,505 ,003 32	,636 ,000 32	1 32	,615 ,000 32	,836 ,000 32
item_2 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,309 ,085 32	,502 ,003 32	,469 ,007 32	,582 ,000 32	,278 ,123 32	,402 ,023 32	,439 ,012 32	,116 ,527 32	-,024 ,897 32	,285 ,114 32	,343 ,054 32	,166 ,364 32	,368 ,038 32	,459 ,008 32	,301 ,094 32	,213 ,241 32	,487 ,005 32	,508 ,003 32	,464 ,007 32	,599 ,000 32	,615 ,000 32	1 32	,698 ,000 32
total_s kor	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,410 ,020 32	,671 ,000 32	,600 ,000 32	,722 ,000 32	,689 ,000 32	,711 ,000 32	,728 ,000 32	,344 ,054 32	,197 ,279 32	,530 ,002 32	,451 ,010 32	,305 ,090 32	,626 ,000 32	,681 ,000 32	,653 ,000 32	,434 ,013 32	,578 ,001 32	,679 ,000 32	,534 ,002 32	,597 ,000 32	,836 ,000 32	,698 ,000 32	1 32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Butir No.	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	r tabel	Keterangan
1.	,410**	.020	0.349	Valid
2.	,671**	.000	0.349	Valid
3.	,600**	.000	0.349	Valid
4.	,722**	.000	0.349	Valid
5.	,689**	.000	0.349	Valid
6.	,711**	.000	0.349	Valid
7.	,728**	.000	0.349	Valid
8.	,344	.054	0.349	Tidak Valid
9.	,197	.279	0.349	Tidak Valid
10.	,530**	.002	0.349	Valid
11.	,451**	.010	0.349	Valid
12.	,305	.090	0.349	Tidak Valid
13.	,626**	.000	0.349	Valid
14.	,534**	.002	0.349	Valid
15.	,681**	.000	0.349	Valid
16.	,653**	.000	0.349	Valid
17.	,434**	.013	0.349	Valid
18.	,578**	.001	0.349	Valid
19.	,679**	.000	0.349	Valid
20.	,597**	.000	0.349	Valid
21.	,836**	.000	0.349	Valid
22.	,698**	.000	0.349	Valid

SPSS Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	125,6250	199,274	,384	,743
item_2	125,8750	194,758	,651	,737
item_3	125,9375	195,351	,575	,738

item_4	125,8750	190,823	,698	,731
item_5	125,8750	191,468	,663	,732
item_6	126,1250	189,339	,683	,730
item_7	126,2188	187,531	,698	,727
item_8	125,8750	200,113	,316	,745
item_9	125,7813	201,918	,167	,747
item_10	125,4688	196,709	,503	,740
item_11	125,0313	195,580	,409	,739
item_12	125,5625	200,641	,277	,745
item_13	125,8750	195,403	,604	,738
item_14	125,6250	197,726	,511	,741
item_15	125,6875	195,964	,664	,738
item_16	125,3750	195,016	,632	,737
item_17	125,4688	199,805	,412	,744
item_18	125,2500	192,387	,542	,734
item_19	125,8125	192,157	,653	,733
item_20	125,7500	195,097	,572	,737
item_21	125,6875	194,028	,827	,735
item_22	125,6563	195,007	,680	,737
total_skor	64,3125	51,060	1,000	,904

LAMPIRAN 4 :

Instrumen Penelitian

ANGKET PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI Kantor Dinas Perizinan (Dinzin) Kota Yogyakarta

A. Petunjuk:

1. Tulis nama dan jenis izin yang dimohon.
2. Pertimbangkan setiap pernyataan dan tentukan jawaban sesuai keadaan anda
3. Berilah tanda (x) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan jawaban yang anda berikan pada setiap pernyataan.

B. Identitas Responden

A. Nama :

B. Jenis Kelamin :

C. Alamat :

D. Daftar Pertanyaan

Prosedur Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai ketersediaan informasi (bagan/prosedur) pelayanan yang ada Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA?
 - a. Sangat Lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Kurang Lengkap
 - d. Tidak Lengkap

2. Bagaimana pendapat Anda mengenai informasi pelayanan yang disampaikan melalui bagan tersebut?
- a. Sangat mudah dipahami
 - b. Mudah dipahami
 - c. Kurang mudah dipahami
 - d. Tidak mudah dipahami
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA?
- a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan prosedur pengaduan di Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA?
- a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah

Waktu Penyelesaian

5. Apakah standar penyelesaian perizinan yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan?
- a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas?
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
7. Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian berkas yang Anda proses?
- a. Sangat tepat waktu
 - b. Tepat waktu
 - c. Kurang tepat waktu
 - d. Tidak tepat waktu.

Biaya Pelayanan

8. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan prosedur pembayaran retribusi tersebut?
- a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Tidak Mudah
 - d. Sangat Tidak Mudah
9. Apakah Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA meminta retribusi tambahan diluar biaya yang ditetapkan?
- a. Tidak pernah
 - b. Jarang
 - c. Sering
 - d. Selalu

Produk Pelayanan

10. Apakah izin yang diberikan di Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA memuat informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan anda?
- a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Kurang lengkap
 - d. Tidak lengkap
11. Apakah izin yang dikeluarkan DINZIN KOTA YOGYAKARTA memberikan saudara jaminan hukum?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju

Sarana dan Prasarana

12. Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan sarana & prasarana yang disediakan oleh Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA ?
- a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Kurang lengkap
 - d. Tidak lengkap
13. Bagaimana penataan ruang pelayanan Kantor DINZIN KOTA YOGYAKARTA?
- a. Sangat Bersih dan sangat Rapi
 - b. Bersih dan Rapi
 - c. Kurang Bersih dan Kurang Rapi
 - d. Tidak Bersih dan Tidak Rapi

14. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan lingkungan di unit pelayanan?
- a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Tidak Nyaman
 - d. Sangat Tidak Nyaman

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

15. Apakah petugas selalu berada di loket ketika anda memerlukan layanan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
16. Apakah petugas memberikan informasi yang jelas saat Anda mengajukan pelayanan?
- a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Tidak jelas
17. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- a. Sangat Mampu
 - b. Mampu
 - c. Tidak Mampu
 - d. Sangat Tidak Mampu
18. Bagaimana pendapat Anda mengenai keadilan petugas memberikan pelayanan?
- a. Sangat Adil
 - b. Adil
 - c. Kurang Adil
 - d. Tidak Adil

19. Bagaimana pendapat Anda mengenai mengenai perilaku petugas saat memberikan pelayanan?
- a. Sangat sopan
 - b. Sopan
 - c. Kurang sopan
 - d. Tidak Sopan

LAMPIRAN 5 :

Tabulasi Data Penelitian

SKOR ITEM ANGKET (Instrumen Penelitian)

No.	Prosedur					Waktu			Biaya				Produk				Sarana dan				Kompetensi					
Resp	Pelayanan					Pelayanan			Pelayanan				Pelayanan				Prasarana				Petugas					
1	3	3	3	3	12	3	4	7	3	4	4	11	4	3	7	3	4	3	10	4	4	3	3	3	17	
2	3	2	2	2	9	2	2	4	1	3	2	6	2	2	4	2	2	3	7	2	2	2	2	2	10	
3	3	3	4	3	13	4	4	8	3	3	4	10	3	3	6	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	
4	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	
5	3	3	3	3	12	3	2	5	4	3	4	11	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	
6	3	3	3	3	12	2	3	5	4	4	4	12	3	3	6	3	4	4	11	3	4	2	3	3	15	
7	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	
8	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	9	3	3	6	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	
9	4	3	3	3	13	2	2	4	3	3	3	9	3	3	6	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	
10	4	3	3	3	13	3	2	5	3	4	4	11	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	
11	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	
12	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	
13	3	3	3	3	12	3	1	4	3	3	4	10	3	3	6	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	
14	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	4	10	2	3	5	2	4	3	9	4	4	3	3	3	17	
15	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	
16	4	4	4	4	16	2	2	4	3	3	3	9	3	3	6	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	
17	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	
18	4	3	3	4	14	3	2	5	4	3	3	10	3	3	6	3	4	3	10	2	4	3	3	3	15	
19	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	4	3	7	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	
20	3	2	3	3	11	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	
21	4	3	4	4	15	2	2	4	3	4	4	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	
22	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	4	4	3	11	2	3	3	3	3	14	
23	3	3	2	3	11	2	2	4	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	
24	4	3	3	3	13	3	3	6	4	3	4	11	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	4	3	18	
25	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	4	3	7	3	4	3	10	3	4	3	3	3	16	
26	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	
27	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	
28	3	3	3	3	12	2	3	5	3	3	4	10	3	4	7	3	4	3	10	4	4	3	3	3	17	
29	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	
30	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	4	3	3	16	
31	3	3	2	3	11	3	3	6	3	2	4	9	3	4	7	4	4	4	12	3	4	4	4	3	18	
32	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	
33	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	
34	4	4	3	3	14	3	4	7	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	
35	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	9	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	
36	4	3	3	3	13	3	2	5	4	3	4	11	3	3	6	4	4	3	11	4	4	3	3	3	17	
37	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	4	3	3	3	3	16	
38	3	3	3	3	12	3	3	6	4	3	4	11	4	3	7	3	4	4	11	4	4	3	4	4	19	
39	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	4	10	4	3	7	3	4	4	11	4	4	4	3	3	18	
40	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	
41	3	3	3	3	12	2	2	4	2	3	4	9	2	3	5	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	
42	4	4	3	3	14	3	2	5	3	3	3	9	3	3	6	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17	
43	4	4	4	3	15	3	2	5	3	4	4	11	3	4	7	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20	
44	3	2	2	1	8	2	3	5	2	3	4	9	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	
45	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	
46	3	3	2	2	10	3	2	5	2	3	4	9	3	3	6	3	4	3	10	3	2	3	3	3	14	
47	3	3	3	3	12	2	2	4	2	3	4	9	2	3	5	2	2	3	7	4	3	3	3	3	16	
48	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	
49	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	
50	3	3	3	3	12	3	4	7	3	3	3	9	4	3	7	4	4	4	12	3	3	4	4	4	18	
51	3	2	3	2	10	2	3	5	3	3	4	10	3	4	7	4	4	3	11	4	3	3	3	3	16	
52	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	
53	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	
54	2	3	3	3	11	4	4	8	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	

55	3	3	4	3	13	2	3	5	2	3	3	8	3	3	6	3	4	3	10	4	3	2	3	3	15
56	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	4	4	4	4	3	19
57	3	4	4	2	13	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	4	10	4	3	3	4	3	17
58	3	3	3	3	12	2	2	4	2	3	4	9	3	3	6	3	4	3	10	3	2	3	3	3	14
59	4	3	4	4	15	3	2	5	3	4	4	11	3	4	7	3	4	4	11	4	4	3	3	4	18
60	4	3	4	4	15	3	2	5	4	3	4	11	3	3	6	4	4	3	11	4	3	3	3	3	16
61	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	4	10	3	4	7	4	4	3	11	4	4	3	3	3	17
62	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
63	3	3	4	3	13	3	2	5	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	4	7	3	4	4	11	4	3	3	3	3	16
66	3	3	4	4	14	3	2	5	4	3	3	10	3	3	6	4	4	3	11	3	4	3	4	3	17
67	3	3	3	3	12	3	3	6	2	3	4	9	3	3	6	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
68	1	3	3	3	10	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
70	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	3	9	3	4	7	3	3	3	9	4	4	3	3	3	17
71	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	4	3	3	3	3	16
73	3	4	3	3	13	3	4	7	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
74	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
75	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
76	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	12	2	1	3	3	4	4	11	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
78	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	4	2	3	3	3	15
79	3	2	2	3	10	2	3	5	3	3	4	10	2	3	5	2	3	3	8	4	2	3	3	3	15
80	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14
81	4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
82	3	3	3	3	12	2	1	3	3	4	4	11	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
83	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	3	3	9	4	2	3	3	3	15
84	3	2	2	3	10	2	3	5	3	3	4	10	2	3	5	2	3	3	8	4	2	3	3	3	15
85	3	3	3	3	12	4	4	8	3	3	4	10	3	3	6	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17
86	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
87	3	3	3	3	12	3	3	6	4	3	4	11	3	3	6	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	3	12	2	3	5	4	4	4	12	3	3	6	3	4	4	11	3	4	2	3	3	15
89	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	3	8	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
90	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17
91	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	4	11	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
93	3	2	2	3	10	2	2	4	3	4	4	11	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
94	3	2	3	3	11	3	2	5	2	3	4	9	2	4	6	3	3	3	9	4	3	4	3	3	17
95	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	4	10	3	3	6	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17
96	3	3	3	3	12	2	2	4	2	3	4	9	2	3	5	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15
97	4	4	3	3	14	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17
98	4	4	4	3	15	3	2	5	3	4	4	11	3	4	7	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
99	3	2	2	1	8	1	1	2	2	3	4	9	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18
100	3	3	3	3	12	3	2	5	3	2	2	7	3	3	6	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16

LAMPIRAN 6 :

Deskripsi Data

**Output SPSS Indikator Pelaksanaan Pelayanan Prima
di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

Indikator 1 : Prosedur Pelayanan

Frequencies

Statistics

Prosedur_Pelayanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		12,38
Median		12,00
Mode		12
Std. Deviation		1,543
Minimum		8
Maximum		16

Prosedur_Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	2	2,0	2,0	2,0
	9	1	1,0	1,0	3,0
	10	6	6,0	6,0	9,0
	11	5	5,0	5,0	14,0
	12	55	55,0	55,0	69,0
	13	13	13,0	13,0	82,0
	14	6	6,0	6,0	88,0
	15	7	7,0	7,0	95,0
	16	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Indikator 2 : Waktu Pelayanan

Frequencies

Statistics		
		Waktu_Pelayan an
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		5,52
Median		6,00
Mode		6
Std. Deviation		1,150
Minimum		2
Maximum		8

Waktu_Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	2	2,0	2,0	3,0
	4	14	14,0	14,0	17,0
	5	30	30,0	30,0	47,0
	6	40	40,0	40,0	87,0
	7	6	6,0	6,0	93,0
	8	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Indikator 3 : Biaya Pelayanan

Frequencies

Statistics		
		Biaya_Pelayana n
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		9,96
Median		10,00
Mode		10
Std. Deviation		1,091
Minimum		6
Maximum		12

Biaya_Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	1	1,0	1,0	1,0
	7	1	1,0	1,0	2,0
	8	3	3,0	3,0	5,0
	9	27	27,0	27,0	32,0
	10	41	41,0	41,0	73,0
	11	18	18,0	18,0	91,0
	12	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Indikator 4 : Produk Pelayanan

Frequencies

Statistics		
		Produk_Pelaya nan
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		6,26
Median		6,00
Mode		6
Std. Deviation		,733
Minimum		4
Maximum		8

Produk_Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	1,0	1,0	1,0
	5	6	6,0	6,0	7,0
	6	67	67,0	67,0	74,0
	7	18	18,0	18,0	92,0
	8	8	8,0	8,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Indikator 5 : Sarana dan Prasarana

Frequencies

Statistics		
		Sarana_dan_Pr asarana
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		10,16
Median		10,00
Mode		10
Std. Deviation		1,108
Minimum		7
Maximum		12

Sarana_dan_Prasarana					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	2	2,0	2,0	2,0
	8	4	4,0	4,0	6,0
	9	17	17,0	17,0	23,0
	10	43	43,0	43,0	66,0
	11	21	21,0	21,0	87,0
	12	13	13,0	13,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Indikator 6 : Kompetensi Petugas

Frequencies

Statistics		
		Kompetensi_Petugas
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,35
Median		16,00
Mode		15
Std. Deviation		1,743
Minimum		10
Maximum		20

Kompetensi_Petugas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1,0	1,0	1,0
	14	4	4,0	4,0	5,0
	15	33	33,0	33,0	38,0
	16	23	23,0	23,0	61,0
	17	17	17,0	17,0	78,0
	18	10	10,0	10,0	88,0
	19	3	3,0	3,0	91,0
	20	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 7 :

Distribusi Kecenderungan (Kategori)

1. Prosedur Pelayanan

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} x (16 + 4) \\
 &= \frac{1}{2} x 20 \\
 &= 10
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} x (16 - 4) \\
 &= \frac{1}{6} x 12 \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

Pedoman Pengkategorian:

No.	Rentang Nilai (Skor)	Kategori
1	$x > 13$	Sangat Baik
2	$10 < x < 13$	Baik
3	$7 < x < 10$	Cukup Baik
4	$x < 7$	Kurang Baik

2. Waktu Penyelesaian

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} x (8 + 2) \\
 &= \frac{1}{2} x 10 \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} x (8 - 2)
 \end{aligned}$$

$$= \frac{1}{6} \times 6$$

$$= 1$$

Pedoman Pengkategorian:

No.	Rentang Nilai (Skor)	Kategori
1	$x > 6,5$	Sangat Baik
2	$5 \leq x \leq 6,5$	Baik
3	$3,5 \leq x \leq 5$	Cukup Baik
4	$x < 3,5$	Kurang Baik

3. Biaya Pelayanan

$$M_i = \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} \times (12 + 3)$$

$$= \frac{1}{2} \times 15$$

$$= 7,5$$

$$S_d i = \frac{1}{6} \times (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} \times (12 - 3)$$

$$= \frac{1}{6} \times 9$$

$$= 1,5$$

Pedoman Pengkategorian:

No.	Rentang Nilai (Skor)	Kategori
1	$x > 9,75$	Sangat Baik
2	$7,25 < x < 9,75$	Baik
3	$5,25 < x < 7,5$	Cukup Baik
4	$x < 5,25$	Kurang Baik

4. Produk Pelayanan

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} x (8 + 2) \\
 &= \frac{1}{2} x 10 \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} x (8 - 2) \\
 &= \frac{1}{6} x 6 \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

Pedoman Pengkategorian:

No.	Rentang Nilai (Skor)	Kategori
1	$x > 6,5$	Sangat Baik
2	$5 < x < 6,5$	Baik
3	$3,5 < x < 5$	Cukup Baik
4	$x < 3,5$	Kurang Baik

5. Sarana dan Prasarana

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} x (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} x (12 + 3) \\
 &= \frac{1}{2} x 15 \\
 &= 7,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} x (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} x (12 - 3) \\
 &= \frac{1}{6} x 9 \\
 &= 1,5
 \end{aligned}$$

Pedoman Pengkategorian:

No.	Rentang Nilai (Skor)	Kategori
1	$x > 9,75$	Sangat Baik
2	$7,5 \leq x \leq 9,75$	Baik
3	$5,25 \leq x \leq 7,5$	Cukup Baik
4	$x < 5,25$	Kurang Baik

6. Kompetensi Petugas

$$\begin{aligned}
 Mi &= \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} \times (20 + 5) \\
 &= \frac{1}{2} \times 25 \\
 &= 12,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Sdi &= \frac{1}{6} \times (\text{Skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} \times (20 - 5) \\
 &= \frac{1}{6} \times 15 \\
 &= 2,5
 \end{aligned}$$

Pedoman Pengkategorian:

No.	Rentang Nilai (Skor)	Kategori
1	$x > 16,25$	Sangat Baik
2	$12,5 < x < 16,25$	Baik
3	$8,75 < x < 12,5$	Cukup Baik
4	$x < 8,75$	Kurang Baik

LAMPIRAN 8 :

Hasil Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Nur Sulistiyohadi

Hari/tanggal : 25 Mei 2015

Waktu : 10.49 WIB

Jabatan : Ka. Sub. Bag Umum dan Kepegawaian

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta?

Jawab :

Ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, prosedurnya menurut saya mudah masyarakat datang dengan menunjukkan syarat-syarat ke dalam kantor langsung ditangani oleh petugas kemudian duduk di ruang tunggu mengantri menunggu panggilan.

Prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit, agar masyarakat mudah menggunakan pelayanan disini. Sudah kami sediakan loket-loket sesuai izin bagi yang tidak paham bisa dijelaskan di sana sama petugas.

2. Adakah inovasi yang diberikan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memudahkan proses pelayanan ?

Pelayanan di Dinas Perizinan selalu berusaha memberikan inovasi-inovasi pelayanan. Antara lain permohonan izin dapat dilakukan secara paralel (mengurus HO sekaligus SIUP dan TDP). Informasi pelayanan perizinan diperoleh melalui buku panduan yang dibagikan sampai ke Rukun Warga

(RW)/brosur/ banner, papan informasi, touch screen/layar sentuh, internet/sub domain www.perizinan.jogjakota.go.id, kontak informasi perizinan nomor (0274) 290274. Proses pelayanan perizinan melalui mekanisme routing slip dan berkas permohonan izin dalam proses diberi tanda/tulisan tanggal paling lambat harus terbit, sehingga batas waktu izin terbit terkontrol. Kendalanya ya masyarakat masih banyak yang tidak membawa persyaratan tadi jadi harus dilengkapi terlebih dulu kemudian kembali ke sini lagi. Dinas Perizinan Membuka akses seluas-luasnya untuk informasi dan pengaduan perizinan kepada masyarakat. Hotline SMS Dinas Perizinan 081 22762 5000 dan 081 2278 0001. Selain itu juga terdapat kotak pengaduan atau bisa juga melalui web dinas perizinan

3. Adakah standar waktu penyelesaian berkas perizinan?

Jawab :

Dinas Perizinan sudah menentukan kapan waktu maksimal penyelesaian. Semua sudah diatur menurut jenis izin masing-masing mbak. Setiap izin tentu berbeda.

4. Apakah Dinas Perizinan seelalu menerapkan asas kepastian waktu dalam peaksanaan pelayanan?

Jawab : Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan kami selalu berusaha sebaik mungkin. Tentu saja kami mengutamakan asas tersebut. Itu juga tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur yang saya jelaskan tadi. Hal tersebut dikarenakan dalam satu hari rata-rata kami melayani 20 orang

lebih dan mereka datang pada waktu yang bersamaan. Jadi mereka harus mengantri sesuai dengan urutanya. Sementara kami masih kekurangan tenaga. Hasil perhitungan analisis jabatan diperlukan 106 orang sedangkan jumlah personil saat ini 90 orang. Yang jelas untuk kepastian waktu kita sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mas, pegawai datang mulai jam 08.00-15.00 WIB untuk pelayanan

5. Apakah Dinas Perizinan memungut biaya pelayanan?

Jawab : Dinas Perizinan hanya mengatur pemungutan retribusi terhadap dua jenis izin, yaitu Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Retribusi Izin Gangguan (Ho). Selain itu kami tidak membebankan biaya apapun untuk pemohon. Saat mengambil izin pemohon diberikan slip pembayaran rencian sudah dijelaskan disitu. Kemudian pemohon membayar sendiri di bank. Bank yang kami tunjuk juga ada didalam ruangan pelayanan. Jadi pemohon tidak perlu keluar kantor

6. Mengenai produk perizinan, adakah inovasi yang diberikan Dinas Perizinan dalam memberikan produk pelayanan?

Jawab :

Sebagian kewenangan pelayanan perizinan dengan skala tertentu dilimpahkan ke Kecamatan dengan mempertimbangkan efesiensi dan efektifitas (IMB, HO, Izin Pondokan, Izin Pemakaman, Izin Penempatan Lokasi PKL, Izin Reklame). Jadi ragam izin yang akan diurus oleh pemohon sudah sesuai dengan kapasitas Dinas Perizinan.

7. Apa inovasi yang diberikan Dinas Perizinan berkaitan dengan pengadaan sarana dan prasarana?

Jawab : Dinzin letaknya cukup strategis karena berada di tengah tengah kota. Selain yang bisa dilihat pada ruang pelayanan inovasi lain yang diberikan Dinas Perizinan menyediakan Ruang Pelayanan didisain ramah lingkungan untuk Disabilitas dan tersedia Ruang Laktasi. Tujuannya agar pemohon nyaman saat mengurus izinnya sendiri”.

8. Adakah Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta?

Jawab: tentu ada. Dinas Perizinan selalu berupaya untuk melakukan pembinaan personil melalui rapat rutin internal, In House Training (IHT), Diklat/Bimtek/Pelatihan yang diselenggarakan BKD dan Instansi Terkait baik dari Kota Yogyakarta, Provinsi, Pusat, Perguruan Tinggi”.

LAMPIRAN 9 :

Surat-surat Penelitian

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *MUR SULISTIJOHADI*

Jabatan : *KA. SUB BAG. UMUM & KEPEGAWAIAN*

Menerangkan bahwa :

Nama : Andrilia Nilam Sari

NIM : 13802242009

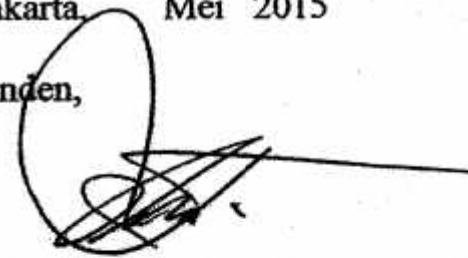
Fak/ Jur. : Ekonomi/ Pendidikan Administrasi

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dlaam tugas akhir kuliah.

Surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Mei 2015

Responden,



MUR SULISTIJOHADI
NIP 1463062619890310

PERMOHONAN IJIN STUDI PENDAHULUAN / PRA
RA PENELITIAN *)

BERNYATAAN BERSEDIA MENYERAHKAN HASIL PENELITIAN /
SURVEY / PKL *)

*) Lingkari A atau B yang dipilih

Nomor : 070/ 2180

Kepada Yth.

Ka. Bappeda Kabupaten Sleman

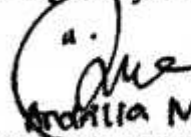
Kami, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Andriia Milan San
2. No. Mahasiswa/NIP/NIM : 13802242009
3. Tingkat (D1/D2/D3/D4/S1/S2/S3) : S1
4. Universitas/Akademi/Lembaga : Univ. Negeri Yogyakarta
5. Dosen Pembimbing : Purwanto, M.M., MEd
6. Alamat Rumah Peneliti : Jl. Supriat No. 70 Pati
7. Nomor Telepon/HP : 085743119557
8. Lokasi Penelitian/Survey : 1. Badan Penanaman Modal & Perizinan Terpadu Kab. Sleman.
9. Judul Penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Primo di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Selanjutnya saya bersedia untuk menyerahkan hasil Penelitian / Survey / PKL berupa 1 (satu) CD format PDF selambatnya 1 (satu) bulan setelah selesai Penelitian / Survey / PKL dilaksanakan.

Sleman, 21 Mei 2015

Yang menyatakan


Andriia M.S.
(nama terang)



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasarnya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 866800, Faksimile (0274) 866800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail: bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 2180 / 2015

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/2138/2015
Hal : Rekomendasi Uji Coba Instrumen

Tanggal : 21 Mei 2015

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama :
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : ANDRILIA NILAM SARI
Program/Tingkat : 13802242009
Instansi/Perguruan Tinggi : S1
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat Rumah : Karangmalang Sleman Yogyakarta
No. Telp / HP : Plagitan Pati Jawa Tengah
Untuk : 085743119557
Lokasi : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
Waktu : PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DINAS PERIZINAN
KOTA YOGYAKARTA
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Sleman
Selama 1 Bulan mulai tanggal 21 Mei 2015 s/d 21 Juni 2015

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk menkipat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 21 Mei 2015

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan

ERNY MARYATUN, S.I.P, MT

Pembina, IV/a

NIP. 195501010198001001

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala BPMPPT Kab. Sleman
3. Kabid. Fisik & Prasarana Bappeda Kab. Sleman
4. Dekan Fak. Ekonomi - UNY
5. Yang Bersangkutan



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upiki@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1834
3257/34

Membaca Surat

: Dari Wakil Dekan I Fak. Ekonomi - UNY
Nomor : 961/UN34.18/LT/2015

Tanggal : 6 Mei 2015

Mengingat

- : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah.
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta.
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dijinkan Kepada

: Nama : ANDRILIA NILAM SARI
No. Mhs/ NIM : 13802242009
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ekonomi - UNY
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta
Penanggungjawab : Purwanto, M.M., M.Pd.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden

: Kota Yogyakarta

Waktu

: 13 Mei 2015 s/d 13 Agustus 2015

Lampiran

: Proposal dan Daftar Pertanyaan

Dengan Ketentuan

- : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cc. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

ANDRILIA NILAM SARI

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 15-5-2015

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Drs. HARDONO

NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
3. Wakil Dekan I Fak. Ekonomi - UNY