

SINOPSIS

Permasalahan gangguan, bangunan dan usaha sering terjadi pada masyarakat yang tempatnya atau usahanya belum memiliki bukti izin atas usaha yang dilakukannya. Oleh karena itu peran kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bagi masyarakat khususnya Bantul sangat penting karena sebagai instansi administrasi yang menangani masalah perizinan, kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul di tuntut untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam penulisan skripsi ini penulis ingin melihat Bagaimana kinerja kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan pada publik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, dengan melakukan interviu dan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada para pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dan masyarakat pengguna jasa observasi. Sampel yang digunakan adalah aksidental random sampling untuk pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul secara keseluruhan sebanyak 38 responden, sedangkan jumlah sampling untuk masyarakat atau konsumen selaku pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu sebanyak 60 rsponden. Variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah ukuran yang berorientasi pada proses, aspek produktifitas, aspek kualitas pelayanan, aspek responsibilitas, aspek akuntabilitas, aspek profesional dan aspek responsivitas. Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah aspek wujud, aspek keramahan, aspek daya tanggap, aspek komunikasi, aspek produktifitas, aspek efektifitas, aspek efisiensi, aspek kepuasan, dan aspek keadilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut para pegawai, kinerja pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul "Baik", hal ini berdasarkan pada rata-rata indeks sebesar 3,11. Indeks tertinggi adalah pada sub variabel pandangan pegawai terhadap status sosial masyarakat yaitu dengan nilai indeks sebesar 3,76. Sedangkan indeks terendah adalah pada sub variabel sarana dan prasanana dalam menunjang pelayanan publik sebesar 2,02. Masyarakat atau konsumen selaku pengguna jasa pelayanan menilai kinerja kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah "Baik" atau dapat dikatakan bahwa masyarakat atau konsumen puas terhadap kinerja kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Hai ini terbukti dari nilai rata-rata indeks sebesar 3,25 serta berdasarkan pada jumlah katagori terbanyak. Indeks tertinggi adalah pada sub variabel Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sebesar 3,48 dengan kata gori "sangat baik", sedangkan indeks terendah adalah pada sub variabel Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen dengan nilai indeks 2,96 dengan katagori baik. Dan ukuran kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil adalah baik karena segala kegiatan kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul berjalan dengan lancar dan terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu penulis menyarankan agar Dinas Perijinan Kabupaten Bantul selalu meningkatkan kualitas pelayanannya pada masyarakat, baik itu dalam memberikan pelatihan-pelatihan atau diklat pada pegawai, agar pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul memiliki wawasan atau keterampilan yang lebih luas. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaan atau dalam proses pelayanan kepada masyarakat/konsumen selaku pengguna jasa pelayanan dapat terselesaikan dengan efisien dan lebih baik lagi