

BAB III

ANALISIS TERHADAP KINERJA KANTOR DINAS PERIJINAN KABUPATEN BANTUL PROVINSI YOGYAKARTA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2008-2009

Dalam bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dilokasi penelitian yakni melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu para pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebagai Aparat pelaksana pelayanan. Adapun jumlah responden yang diambil adalah seluruh pegawai Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebanyak 38 orang

Selain penyebaran kuesioner kepada para pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, penulis juga menyebarkan kuesioner kepada para Konsumen/Masyarakat yang datang ke kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dan mendatangi toko-toko atau rumah-rumah warga yang pernah membuat izin di kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Dalam penyebaran kuesioner kepada Konsumen/Masyarakat penulis mengambil responden 60 responden.

Sehingga dalam bab ini terdapat dua (2) analisis yaitu, yang pertama adalah analisis terhadap kuesioner yang ditujukan kepada seluruh para pegawai Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, serta yang kedua adalah analisis dari hasil kuesioner yang ditujukan kepada para Konsumen/masyarakat, sebagai pemohon pelayanan pada bulan maret 2011 di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

I. Pengolahan Data Kinerja Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

A. Deskripsi Responden

1. Dari Sudut Pegawai

Sebelum data yang diperoleh dianalisis sesuai dengan katagori masing-masing, terlebih dahulu penulis mendeskripsikan keadaan para Pegawai Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sebagai responden. Adapun katagori yang dikemukakan adalah deskripsi responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan.

Untuk lebih jelasnya, maka akan disajikan kedalam bentuk tabel-tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Pengelompokan responden berdasarkan umur

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	24-31	6	16%
2.	32-39	9	24%
3	40-47	10	26%
4	48-55	13	34%
	Jumlah	38	100 %

Sumber: Hasil kuesioner I

Berdasarkan data yang telah didapatkan dan terlihat di tabel atas bahwa jumlah responden sebanyak 38 orang yaitu jumlah keseluruhan para pegawai yang terdapat di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Responden yang berumur 24-31 tahun terdapat sebanyak 6 orang atau 16 %, responden yang berumur 32-39 tahun sebanyak 9 orang atau 24 %, responden yang berumur 40-47 tahun sebanyak 10 orang atau 26%, sedangkan responden yang paling banyak adalah responden dengan rentang umur 48-55 tahun sebanyak 13 orang atau 34 %.

Tabel 3.2

Jumlah responden Berdasarkan jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	19	50
2.	Perempuan	19	50
	Jumlah	38	100 %

Sumber: Hasil kuesioner I

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dibagi atas 2 jenis yaitu laki-laki dan perempuan. Dan berdasarkan tabel diatas, Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul antara laki-laki dan perempuan jumlahnya seimbang atau sama yaitu laki-laki sebanyak 19 orang atau 50%, dan perempuan sebanyak 19 atau 50%

Tabel 3.3

Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	SD	1	3
2	SLTA	9	24
3	D.III	8	21
4	S.1	12	31
5	S.2	8	21
	Jumlah	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berpendidikan setara sarjana (S1) sebanyak 12 orang atau sebanyak 31 %, diurutan kedua terdapat responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 9 orang atau 24%, diurutan ketiga terdapat responden yang berpendidikan D.III dan S.2 dengan jumlah dengan jumlah yang sama besar yaitu masing-masing 8 orang atau 21%, diurutan kelima terdapat 1 responden yang berpendidikan SD sebanyak 1 orang atau 3%,

2. Analisis Data Variabel

Pada bagian ini penulis akan memaparkan analisa dan interpretasi data yang telah diperoleh dilapangan sesuai dengan variabel dan sub variabel masing-masing.

Variabel dan sub variabel yang akan dianalisa dalam penelitian ini adalah tentang: “analisis Terhadap Kinerja Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2008-009”, yang meliputi: Aspek Produktifitas, Aspek Kualitas Pelayanan, Aspek Responsibilitas, Aspek Akuntabilitas, Aspek Profesional, dan Aspek Responsivitas.

Dan penulisan rumusan masalah yaitu “ Bagaimana Kinerja Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, dalam memberikan pelayanan publik tahun 2008-2009”. Analisis dan interpretasi yang akan dipaparkan pada bab ini insyaallah akan menjawab pertanyaan tersebut.

Berikut ini penilaian pegawai terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan mereka kepada para konsumen atau masyarakat pemohon izin di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

a. **Aspek Produktifitas**

Tabel 3.4

Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan Selalu Yakin Dan Tepat Waktu

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Yakin	6	16%
Yakin	18	47%
Kurang Yakin	12	31%
Tidak Yakin	2	5%
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.I

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat yakin sebanyak 6 orang atau 16%, responden yang menjawab yakin sebanyak 18 orang atau 47% dan responden yang menjawab kurang yakin sebanyak 12 orang atau 31 %, sedangkan untuk jawaban tidak yakin sebanyak 2 orang atau 5%.

Pada umumnya segala jenis pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi pemberi pelayanan memerlukan tahapan-tahapan proses. Seperti halnya pada Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan memerlukan tahapan proses dan memakan waktu yang telah ditentukan Standar Prosedur Operasi Pengaturan Pelayanan (SPOPP).

Seperti hasil wawancara pnulis dengan Staf seksi Inrormasi dan Teknologi Bidang Pelayanan Siti Musrifah, S.IP. Beliau mengatakan:

“bahwa segala urusan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dapat diselesaikan tepat waktu. Hanya saja ada kendala-kendala yang terjadi sehingga pelayanan yang diberikan dengan waktu lebih lama dari pada waktu yang telah ditentukan yaitu seperti adanya kurang lengkapnya persyaratan administrasi yang diberikan oleh pemohon hak izin. Oleh karena itu pihak Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tidak dapat memproses sampai dengan syarat-syarat yang dibutuhkan dapat terpenuhi. Selain itu faktor penghambat pelayanan adalah kondisi geografis Kabupaten Bantul yang sangat luas dan volume kegiatan sangat tinggi tidak diimbangi dengan penambahan pegawai dan mobilitas. Oleh karena itu pihak kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul selalu mengusulkan para pegawainya untuk mengikuti diklat-diklat”.¹

Kantor Dinak Perijinan Kabupaten Bantul bergerak di bidang pelayanan perijinan yang mana kegiatan perijinan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5

Rekapitulasi kegiatan perijinan dari tahun 2008-2009

No.	Tahun	Jumlah pemohon izin	keterangan
1	2008	8.159	terselesaikan
2	2009	11.976	terselesaikan

Sumber: Rekapitulasi Dinas perijinan kabupaten bantul tahun2008-2009

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2008 sebanyak 8.159, sedangkan pada tahun 2009 sebanyak11.976,

¹ hasil wawancara dengan Ibu Siti Musrifah, S.IP., selaku Staf seksi Inrormasi danTeknologi Bidang Pelayanan, di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 24 maret 2011

Menurut Nurianti, S.ST., beliau mengemukakan: *“kenaikan hasil perizinan pada tahun 2008-2009 selalu meningkat hal ini dikarenakan dengan banyaknya masyarakat membangun bangunan dan izin usaha karena semakin maju zaman maka usaha dari masyarakat semakin meningkat”*.²

Kenaikan pemohon izin dari tahun ke tahun semakin meningkat dikarenakan dunia usaha yang begitu luas sehingga masyarakat dalam pembuatan izin usaha harus membuat izin di Dinas Perijinan, tidak hanya izin usaha saja melainkan izin-izin yang sudah ditentukan oleh pemerintah secara nasional agar tekontrol pelaku usaha atau pendirian bangunan tersebut.

Adapun yang merasa kurang yakin dan tidak yakin dengan pekerjaannya mungkin dikarenakan, pekerjaan yang ia lakukan tidak sesuai dengan bidangnya masing-masing, mengingat di Indonesia belum sepenuhnya para pegawai ditempatkan pada bidangnya masing-masing terutama PNS.

² hasil wawancara dengan Ibu Nuraini. S.ST., selaku Staf seksi Inormasi dan Teknologi Bidang Pelayanan, di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pata tanggal 24 maret 2011

Tabel. 3.6

Evaluasi Kinerja Pegawai

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu Ada	9	32%
Ada	27	71%
Kadang-kadang Ada	2	5%
Tidak Ada	0	-
	38	100%

Sumber Hasil kuesioner I.2

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawabab selalu ada sebanyak 9 orang atau sebanyak 32%, responden yang memilih jawaban ada sebanyak 27 orang atau 71%, responden yang memilih jawaban kadang-kadang ada sebanyak 2 orang atau 5% sedangkan jawaban tidak ada tidak ada yang memilih.

Dalam kaitannya dengan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pimpinan penyelenggaraan pelayanan wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggaraan pelayanan publik.

Seperti hasil wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Program Pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan Bapak Aris Pramana, S.IP beliau mengatakan:

“Proses pengevaluasian kinerja pegawai Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan dua (2) cara yaitu secara perorangan dan secara kelembagaan. Secara perorangan dilakukan oleh atasan secara langsung masing-masing seksi dengan penilaian berupa penilaian daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) pada setiap akhir tahun. Sedangkan secara kelembagaan yaitu membuat laporan secara berkala: laporan bulanan; laporan triwulan; dan laporan tahunan. Serta dilaksanakan pemeriksaan secara berkala (audit) oleh lembaga-lembaga pengawasan intren maupun ekstern. Dinas Perijinan Kabupaten Bantul memberikan motivasi yang tinggi kepada para pegawainya untuk terus bekerja secara maksimal agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ini lebih memuaskan.”³

Disetiap organisasi atau Instansi pengevaluasian terhadap kinerja harus selalu dilakukan, karena dengan evaluasi kita dapat mengetahui maju mundurnya sebuah organisasi. Kelebihan, kekurangan, dan kekuatan organisasi dapat diketahui sehingga organi tersebut dapat memperbaiki dari sisi apa saja yang perlu dibenahi atau ditingkatkan lagi agar kedepannya lebih baik lagi.

³ Hasil wawancara dengan Bapak Aris Pramana, S.IP., selaku Kepala Sub Bagian Program Pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 24 maret 2011

Tabel 3.7

Pegawai Menguasai Tugas Yang Diemban

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Menguasai	7	18%
Menguasai	24	63%
Kurang Menguasai	7	18%
Tidak Menguasai	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.3

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat menguasai sebanyak 7 orang atau sebanyak 18%, responden yang memilih jawaban menguasai sebanyak 24 orang atau 63%, responden yang memilih jawaban kurang menguasai sebanyak 7 orang atau 18%, sedangkan jawaban tidak menguasai responden tidak ada yang memilih.

Seperti hasil wawancara penulis dengan Staf Seksi Inrormasi dan Teknologi Bidang Pelayanan yaitu Siti Musrifah, S.IP., beliau mengatakan:

“Pada umumnya Kantor Dinas Perijinan Kabupaten bantul menguasai setiap tugas yang diemban. Bagaimanapun juga pelayanan yang diberikan harus berjalan lancar dan tugas dapat terselesaikan dengan baik, hal itu dikarenakan para pegawai yang menguasai segala bentuk tugas yang diembannya dan itu adalah hal yang mutlak. Apabila hal tersebut dapat terselesaikan dengan baik maka Kantor Dinas Perijinan Kabupaten

Bantul tidak mungkin mendapat predikat baik dimata konsumen/masyarakat”⁴

Dalam melakukan pekerjaan kita harus benar-benar menguasai pekerjaan dengan baik, agar masyarakat/konsumen selaku pengguna jasa pelayanan sangat puas dalam melakukan pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

b. Aspek Kualitas Pelayanan

Tabel 3.8

Pandangan Pegawai Terhadap Status Sosial

kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Memandang status Sosial	34	89%
Kurang memandang status Sosial	4	10%
Memandang status sosial	0	-
Sangat memandang Status Sosial	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.4

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa seluruh responden memilih jawaban tidak memandang status sosial sebanyak 34 orang atau sebanyak 89%. Responden yang memilih jawaban kurang memandang status sosial sebanyak 4 orang atau sebanyak 10%

⁴ Op.cit., hasil wawancara dengan Siti Musryifah, S.IP., Staf Seksi Inormasi dan Teknologi Bidang Pelayanan Dinas Kabupaten Bantul, pada tanggal 24 maret 2011

Menurut bapak Aris Pramana, S.IP., selaku Kepala Sub Bagian Program Pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan Bapak Aris Pramana, S.IP beliau mengatakan:

*“kami selaku pegawai tidak ada yang namanya memandang status sosial, baik itu dari kalangan pegawai itu sendiri atau masyarakat pengguna jasa pelayanan. Dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan izin harus sesuai dengan nomor urut antrian”.*⁵

Berdasarkan pengamatan penulis di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bahwa semua pegawai memberikan hak yang sama yaitu memberikan perlakuan yang sama dalam hal pelayanan tanpa memandang status sosial kepada seluruh konsumen atau masyarakat. Mulai dari PNS (Pegawai Negri Sipil) pedagang, pengusaha, dan bahkan masyarakat yang menengah kebawah yang ingin membuat izin untuk membuka usaha, akan dilayani dengan baik oleh pihak pegawai Kantor Dinas Perijinan. Adapun yang menjawab kuesioner dengan kurang memandang status sosial mungkin dikarenakan ia tidak mengerti tata cara atau prosedur yang ada di dinas tersebut sehingga ia memilih jawaban kurang memandang status sosial.

⁵ Op.cit., berdasarkan hasil wawancara dengan Aris Pramana, S.IP., pada tanggal 24 maret 2011

Tabel 3.9

Prosedur Pelayanan Yang Disampaikan Pegawai Mudah dan Jelas

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Muadab dan Jelas	8	21%
Mudah dan Jelas	29	76
Kurang mudah dan Jelas	1	7
Tidak Mudah dan Jelas	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.5

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat mudah dan jelas sebanyak 8 orang atau sebanyak 21%, responden yang memilih jawaban mudah dan jelas sebanyak 29 orang atau 76%, responden yang memilih jawaban kurang mudah dan jelas sebanyak 1 orang atau 7%, sedangkan jawaban tidak mudah dan jelas tidak ada yang memilih.

Berdasarkan pengamatan penulis di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bahwa disana tersedia brosur-brosur segala jenis pelayanan perijinan yang disediakan, papan informasi yang menunjukkan alur pelayanan dan seperangkat komputer guna memudahkan konsumen untuk mencari informasi pelayanan yang ada di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Dan bisa menanyakan secara langsung pada bagian informasi pelayanan.

Tabel 3.10

Pegawai menghargai Dan Menghormati Masyarakat atau Konsumen

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	20	52%
Setuju	18	47%
Kurang setuju	0	-
Tidak setuju	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.6

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 20 orang atau sebanyak 52%, responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 18 orang atau sebanyak 47%. Sedangkan jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Seksi Bidang Informasi yaitu Nuriani, S.ST., beliau mengatakan:

“bahwa prioritas utama dari kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah memberikan pelayanan kepada konsumen, serta menghargai dan menghormati masyarakat/konsumen merupakan hal yang sangat penting”.⁶

Dalam kutipan diatas mengutamakan masyarakat sebagai pelaku pelayanan dalam pembuatan izi sebagaiprioritas utama bagi pegawai Dinas

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Nuryani, S.ST., Staf Seksi Bidang Informasi di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Pada tanggal 24 maret 2011

Perijinan Kabupaten Bantul. sehingga visi dan misi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul itu sendiri dapat terwujud. Sehingga menimbulkan rasa simpati masyarakat kepada pegawai dengan demikian akan membawa nama baik Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga Kabupaten Bantul pada 11 februari 2010 mendapat predikat salah satu Kabupaten terbaik di indonesia dalam melayani masyarakat.

c. Aspek Responsibilitas

Tabel 3.11

Pelayanan yang diberikan Pegawai Maksimal

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat yakin	9	24%
Yakin	21	55%
Kurang yakin	7	18%
Tidak yakin	1	3%
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.7.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat yakin sebanyak 9 orang atau sebanyak 24%, responden yang memilih jawaban yakin sebanyak 21 orang atau 55%, responden yang memilih

jawaban kurang yakin sebanyak 7 orang atau 18%, sedangkan responden yang memilih jawaban tidak yakin sebanyak 1 orang atau 3%

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbag Program pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Aris Pramana, S.IP., beliau mengatakan bahwa:

“Kegiatan dan tugas rutin dari masing-masing seksi memang banyak namun setiap seksi dituntut untuk mampu bekerja menyelesaikan segala tugasnya secara maksimal”.

Namun dari hasil data yang didapatkan pada tabel diatas, dari beberapapegawai kantor Dinas perijinan ada yang menjawab kurang yakin atau tidak yakin terhadap kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang maksimik, dikarenakan mungkin tidak sesuai dengan bidangnya, namun mau tidak mau harus mengikuti prosedur yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tersebut.

Tabel 3.12

Kebersihan, Kerapian Dan Kenyamanan Ruang Kantor

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat baik	4	10%
Baik	15	39%
Kurang baik	14	36%
Tidak baik	5	13%
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.8

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 4 orang atau sebanyak 10%, responden yang memilih jawaban baik sebanyak 15 orang atau 14%, dan responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 14 orang atau sebanyak 36%. Sedangkan responden yang memilih jawaban tidak baik sebanyak 5 orang atau sebanyak 13%

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbag Program pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Aris Pramana, S.IP., beliau mengatakan bahwa:

“Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul merupakan salah satu instansi yang fasilitas dan standar kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kurang begitu baik jika dilihat dengan kondisi Dinas Perijinan yang ada

di kota Yogyakarta. Namun selama ini di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat alhamdulillah berjalan dengan baik”⁷

Hal senada juga di katakan oleh Ibu Siti Musyrifah., S.IP. selaku Staf Seksi Informasi dan Teknologo bahwa:

“jujur saja bagi pegawai ruangan ini kurang nyaman di tempat, dikarenakan bangunan nya yang sudah lama dan tuan mungkin perlu direnovasi lagi”.⁸

Apadapun responden yang menjawab kurang baik atau tidak baik mungkin karena kondisi ruangan yang begitu sempit jika dibandingkan dengan Dinas Perijinan di Kota Yogyakarta. Namun dalam melakukan proses pelayanan sudah berjalan semestinya walau dengan keterbatasan.

⁷ Op.cit., berdasarkan hasil wawancara dengan Aris Pramana, S.IP, pada tanggal 24 maret 2011

⁸ Op.cit., berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Musyrifah, S.IP, pada tanggal 24 maret 2011

Tabel 3.13

Sarana dan Prasarana Dalam menunjang Pelayanan Publik

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat memadai	0	-
Memadai	15	39%
Kurang memadai	19	50%
Tidak memadai	4	13%
	38	100%

Sumber: Hasil kuesioner I.9

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih memadai sebanyak 15 orang atau sebanyak 39%, dan responden yang memilih jawaban kurang memadai sebanyak 19 orang atau sebanyak 50%. Responden yang menjawab tidak memadai sebanyak 4 orang atau sebanyak 13%. Sedangkan jawaban sangat memadai tidak ada yang menjawab

Berdasarkan data inventaris Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah memadai, diantaranya perangkat komputer yang digunakan pegawai dalam melayani masyarakat sebanyak 4 komputer, 2 komputer antrian dan komputer informasi, 1 TV yang ditaruh di ruangan antrian agar masyarakat yang antri tidak jenuh, 1 dispenser beserta airminumnya, 3 mobil dinas yang satu digunakan oleh kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dan yang 2 digunakan untuk survei ke tiap-tiap lokasi, dan 2 sepeda motor.

d. Aspek Akuntabilitas

Tabel 3.14

Pegawai Bertanggung jawab Kepada Atasan Dan Pekerjaan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	19	50%
Setuju	16	42%
Kurang setuju	3	8%
Tidak setuju	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.10.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 19 orang atau sebanyak 50%, dan responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 16 orang atau sebanyak 42%, responden yang memilih jawaban 3 orang atau sebanyak 8%, sedangkan responden yang memilih jawaban tidak setuju tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbag Program pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Aris Pramana, S.IP., beliau mengatakan bahwa:

"Akuntabilitas kinerja para pegawai harus sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Oleh karena itu untuk mematuhi

*para pegawai semestinya harus memiliki rasa tanggungjawab yang besar baik kepada atasan kantor dan terutama kepada pekerjaannya”.*⁹

Sikap tanggung jawab merupakan sikap yang berbesar hati dalam melakukan setiap pekerjaan. Dengan bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan kita akan selalu di percaya oleh banyak orang. Dimanapun juga setiap orang harus bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya.

Tabel 3.15

Keterbukaan Dan Kejujuran Pegawai Terhadap Konsumen

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	24	63%
Setuju	14	37
Kurang setuju	0	-
Tidak setuju	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.11

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 24 orang atau sebanyak 63%, responden yang

⁹ Op.cit., berdasarkan hasil wawancara dengan Aris Pramana, S.IP, pada tanggal 24 maret 2011

memilih jawaban setuju sebanyak 14 orang atau sebanyak 37%, sedangkan jawaban kurang setuju dan tidak setuju responden tidak memilih jawaban.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bahwa pelayanan Publik yang di sediakan oleh kantor tersebut dilakukan secara jujur dan terbuka, terbukti dengan adanya papan informasi di paparkan tentang bagaimana prosedur, mekanisme pelayanan. Dan brosur-brosur tentang jenis-jenis perijinan, waktu proses perizinan, retribusi, dan masa berlaku izin tersebut disediakan di dekat pengambilan kupon antrian agar masyarakat lebih mudah dan mengetahui tentang pembuatan izin tersebut.

Tabel 3.16

Permohonan Maaf Dari Pegawai Kepada Konsumen

Katagori	Frekuensi (F)	Prsentase (%)
Selalu meminta maaf	20	53%
minta maaf	18	47%
Kurang minta maaf	0	-
Tidak minta maaf	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.12.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sselalu minta maaf sebanyak 20 orang atau sebanyak 53%

sedangkan jawaban yang memilih minta maaf sebanyak 18 orang atau sebanyak 47%. Sedangkan jawaban kurang meminta maaf dan tidak minta maaf tidak ada yang memilih.

Dalam kehidupan sehari-hari yang namanya manusia tidak terlepas dari kesalahan dan khilaf itu sudah wajar. Kesalahan didalam melakukan sesuatu atau tindakan dijadikan sebagai pengalaman agar tidak terulang lagi dan dijadikan sebagai pengalaman agar kita dapat lebih baik dan berusaha untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada para konsumen. Kesalahan yang telah dilakukan agar tidak terulang berkali-kali dan dapat dijadikan pelajaran yang berharga bagi oleh para Pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul khususnya agar lebih baik lagi di dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat Bantul.

e. Aspek Profesional

Tabel 3.17

Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Yang Dimiliki Pegawai

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat cukup	2	5%
Cukup	19	50%
Kurang cukup	16	42%
Tidak cukup	1	7%
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.13

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat cukup sebanyak 2 orang atau 5%, responden yang memilih jawaban cukup sebanyak 19 orang atau sebanyak 50%. Sedangkan jawaban yang memilih tidak cukup sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Staf Seksi Inrormasi dan Teknologi Bidang Pelayanan yaitu Siti Musrifah, S.IP., beliau mengatakan:

“Para pegawai harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan lancar. Dalam menambah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan

pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, maka diadakan pelatihan atau diklat".¹⁰

Dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai merupakan faktor pendukung untuk mencapai prestasi didalam melaksanakan tugasnya tanpa adanya pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai kantor Dinas Kabupaten Bantul akan timbul masalah-masalah yang mempengaruhi pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Tabel 3.18

Masyarakat selalu patuh terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat mematuhi	4	10%
Mematuhi	32	84%
Kurang mematuhi	2	5%
Tidak mematuhi	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.14

¹⁰ Op.cit., berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Musyriyah, S.IP, pada tanggal 24 maret 2011

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat mematuhi sebanyak 4 orang atau sebanyak 10%, responden yang memilih jawaban mematuhi sebanyak 32 orang atau sebanyak 84 persen, responden yang memilih jawaban kurang mematuhi sebanyak 2 orang atau sebanyak 5%. Sedangkan jawaban tidak mematuhi responden tidak ada yang memilih.

Berdasarkan pengamatan di kantor dinas perijinan bahwa kebanyakan masyarakat/konsumen yang datang ke kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah mematuhi tata tertib, segala prosedur dan mekanisme yang ditentukan oleh pihak kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam melengkapi persyaratan pelayanan pembuatan izin.

Oleh karena itu tidak ada hal yang dirasa menyulitkan bagi masyarakat/konsumen pembuat izin dalam pemberian pelayanan publik, karena aturan, prosedur dan mekanisme segala pelayanan publik telah tercantum di papan pengumuman dan brosur-brosur yang telah disediakan, bagi para pemohon izin atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Tabel 3.19

Penempatan Pegawai Sesuai Dengan Bidangnyanya/Keahliannya

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat sesuai	0	-
Sesuai	12	31%
Kurang sesuai	21	55%
Tidak sesuai	5	13%
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.15

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sesuai sebanyak 12 orang atau sebanyak 31,responden yang memilih jawaban kurang sesuai sebanyak 21 orang atau sebanyak 55%, responden yang memilih jawaban tidak sesuai sebanyak 5 orang atau sebanyak 13%. Sedangkan jawaban yang sangat sesuai responden tidak memilih.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan para pegawai Dinad Perijinan Kabupaten Bantul dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.20

Tingkat pendidikan Pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

No	Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	SD	1 orang	Termasuk Kepala Dinas
2	SLTA	9 orang	
3	D.III	8 orang	
4	S.1	12 orang	
5	S.2	8 orang	
	Jumlah	38 orang	

Sumber: Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Dari data tabel diatas dapat diketahui tingkat pendidikan dari masing-masing pegawai, yaitu dari tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang, pendidikan stara SLTA sejumlah 9 orang pendidikan D.III sebanyak 8 orang, pendidikan stara S.1 sebanyak 12 orang atau 31%, dan pendidikan S.2 sebanyak 8 orang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Aris Pramana, S.iP beliau mengatakan bahwa

*“untum meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan para pegawai, kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul mengikut sertakan para pegawai pada setiap Diklat maupun kursus keterampilan teknis dan mendorong memberikan motivasi kepada para pegawai untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi”.*¹¹

¹¹ Op.Cit., hasil wawancara dengan Bapak Aris Pramana, S.iP, pada tanggal 24 maret 2011

Jika dilihat di setiap-tiap kantor/Instansi secara nasional penempatan pegawai belum begitu sesuai denganbidangnya sehingga dalam pekerjaannya mau tidak mau harus mengikuti aturang yang ada di Dinas perijinan Kabupaten Bantul

f. Aspek Responsivitas

Tabel 3.21

Tingkat Kepedulian Pegawai

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	21	55%
Setuju	16	42%
Kurang setuju	0	-
Tidak setuju	1	7
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.16

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 21 orang atau sebanyak 55%, responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 16 orag atau sebanyak 42%, responden yang memilih jawaban tidak setuju sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%. Sedangkan jawaban kurang setuju tidak ada yang memilih.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala wasdal pada Bidang Pengaduan pengawasan dan Pengendalian dengan Ibu Achmadina Meratu Siak, S.Kom,M.ng mengatakan:

*“Bahwa mereka sanggup memberikan penjelasan yang sedetail-detailnya kepada para konsumen yang kurang memahami prosedur pelayanan publik yang diberikan”.*¹²

Dalam pengamatan penulis selama penelitian di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, konsumen atau masyarakat yang belum mengetahui atau pertamakali membuat izin ia tidak mengetahui prosedurnya, sehingga staf di bidang informasi mengarahkan dan menginformasikan tata cara atau mekanisme pelayanan yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

¹² Hasil wawancara dengan Kepala wasdal pada Bidang Pengaduan pengawasan dan Pengendalian dengan Ibu Achmadina Meratu Siak, S.Kom,M.ng, pada tanggal 24 maret 2011

Tabel. 3.22

Menerima Segala keluhan Dari Konsumen Dengan Lapang Dada

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	22	58%
Setuju	16	42%
Kurang setuju	0	-
Tidak setuju	0	-
	38	100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.17

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 22 orang atau sebanyak 58%, responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 16 orang atau sebanyak 42%. Sedangkan jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada responden yang memilihnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala wasdal pada Bidang Pengaduan pengawasan dan Pengendalian dengan Ibu Achmadina Meratu Siak, S.Kom,M.ng mengatakan:

“Segala keluhan yang dikemukakan oleh konsumen atas segala tidak puasan yang dirasakan konsumen akibat jasa yang diberikan kepada konsumen yang memuaskan. Jika konsumen atau pelaku pelayanan mengalami kesulitan atau ketidak jelasan, baik itu dalam hal melengkapi segala persyaratan administrasi bahkan prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh pihak konsumen yang merupakan pengguna jasa yang disediakan kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, maka beliau bersedia mendengarkan segala keluhan tersebut. Karena menurut beliau proses atau

keluhan yang disampaikan oleh pihak konsumen atau masyarakat pengguna pelayanan akan sangat membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas perijinan kabupaten Bantul agar lebih baik lagi kedepannya”.¹³

Masukan atau keluhan bahkan kritikan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan khususnya di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, itu semua merupakan masukan bagi Dinas Perijinan tersebut agar dapat meningkatkan atau memperbaiki kinerjanya, agar masyarakat pengguna pelayanan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Tabel 3.23

Tanggapan Terhadap Kritikan Yang Disampaikan Masyarakat/konsumen

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	16	42%
Setuju	22	58%
Kurang setuju	0	-
Tidak setuju	0	-
		100%

Sumber: Hasil Kuesioner I.18

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 16 orang atau sebanyak 42%, responden yang

¹³ Ibid. Hasil wawancara dengan Kepala wasdal pada Bidang Pengaduan pengawasan dan Pengendalian dengan Ibu Achmadina Meratu Siak, S.Kom,M.ng, pada tanggal 24 maret 2011

memilih jawaban setuju sebanyak 22 orang atau sebanyak 58%. Sedangkan jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada yang memilihnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Aris Pramana, S.iP beliau mengatakan:

“kami selaku pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sangat senang hati dalam menerima kritikan dan saran selagi kritikan tersebut brmanfaat terhadap Dinas Perijinan Kabupaten Bantul”.¹⁴

Kritikan-kritikan yang disampaikan oleh pihak masyarakat/konsumen tersebut merupakan suatu keritikan yang sifatnya membangun dalam artian kritikan yang disampaikan merupakan masukan yang sangat berguna bagi kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk memperbaiki kesalahan ataupun kekurangannya. Sehingga Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kinerja baik dari para pegawai sebagai satuan kerja atau bahkan untuk meningkatkan kinerja Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul secara umum agar lebih terpercaya di masyarakat Bantul, bahwa Kabupaten Bantul dalam melayani masyarakat cukup memuaskan.

¹⁴ Op.Cit. hasil wawancara dengan Bapak Aris Pramana, S.iP, pada tanggal 24 maret 2011

B. Deskripsi Responden

1. Dar Sudut Pandang Masyarakat/Konsumen Kantor Dinas perijinan

Sebelum data yang diperoleh dianalisis sesuai dengan katagori masing-masing, terlebih dahulu penulis akan mendeskripsikan keadaan para konsumen atau masyarakat selaku pemohon izin yang diberikan oleh kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang mana didalam penelitian ini sebagai responden. Adapun katagori yang di kemukakan adalah deskripsi masyarakat berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

Untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam bentuk tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 3.24

Jumlah Responden Menurut Umur

No	Umur (Tahun)	Frekuensi (F)	Persentase(F)
1	24-31	23	38%
2	32-39	18	30%
3	40-47	11	18%
4	48-55	6	10%
5	56-63	2	3%
	jumlah	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II

Berdasarkan data hasil penelitian yang terdapat dalam tabel diatas bahwa jumlah responden konsumen/masyarakat pengguna jasa izin sebanyak 60 orang. Jumlah responden berdasarkan umur yang paling banyak adalah usia 24-31 tahun yaitu sebanyak 23 orang atau sebanyak 38%, di peringkat kedua adalah responden dengan usia 32-39 tahun sebanyak 18 orang atau sebanyak 30%, di peringkat ketiga adalah responden dengan usia 40-47 tahun yaitu sebanyak 11 orang atau sebanyak 18%, di peringkat keempat adalah responden dengan usia 48-55 tahun sebanyak 6 orang atau sebanyak 10% sedangkan di peringkat kelima atau terakhir jumlah yang paling sedikit dari responden dengan usia 56-63 tahun sebanyak 2 orang atau sebanyak 3%.

Tabel 3.25

Jumlah responden menurut jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Laki-laki	41	60%
2	perempuan	19	23%
	jumlah	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan terlihat dalam tabel diatas dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang ke kantor Dinas Perijinan

Kabupaten Bantul tersebut paling banyak adalah dari laki-laki yaitu sebanyak 41 orang atau 60%, sedangkan perempuan adalah sebanyak 19 atau sebanyak 23.

Tabel 3.26

Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	SD	1	2%
2	SLTP	7	12%
3	SLTA	16	27%
4	Diploma	10	17%
5	S.1	24	40%
6	S.2	2	3%
	Jumlah	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan terlihat dalam tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berpendidikan Stara 1 (S.1) sebanyak 24 orang atau sebanyak 40%, di urutan ke dua terdapat responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 16 orang atau sebanyak 27%, diurutan ketiga terdapat responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 10 orang atau sebanyak 17%, diurutan keempat terdapat responden berpendidikan S.2 sebanyak 2 orang atau sebanyak 3%, sedangkan yang terakhir terdapat responden yang berpendidikan SD sebanyak 1 orang atau 2%.

2. Analisis Data Variabel

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan analisis dan interpretasi data yang telah diperoleh di lapangan sesuai dengan variabel dan sub variabel masing-masing.

Variabel data dan subvariabel data yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah tentang: “**Analisis Kinerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, Dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2008-2009**”, yang meliputi Aspek wujud (*Tangibel*), Aspek Keramahan (*Courtesy*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Komunikasi (*Communication*), Aspek Akses (*Access*), dan Aspek Akuntabilitas (*Accountability*).

Berikut ini penilaian konsumen/masyarakat penerima pelayanan terhadap kinerja pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

a. Aspek Wujud (*Tangibel*)

Tabel 3.27

Peralatan Yang Mendukung Pelayanan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat memadai	9	15%
Memadai	43	72%
Kurang memadai	8	13%
Tidak memadai	0	-
	60	100%

Hasil: Kuesioner II.1

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat memadai sebanyak 9 orang atau sebanyak 15%, responden yang menjawab memadai sebanyak 43 orang atau sebanyak 72%. Responden yang memilih jawaban kurang memadai sebanyak 8 orang atau sebanyak 13%. Sedangkan jawaban tidak memadai tidak ada responden yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang konsumen atau masyarakat selaku pengguna izin, dengan Bapak Romli, beliau mengatakan:

“Dalam melayani kami selaku pengguna jasa pelayanan, praralan yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul untuk saat ini saya rasa cukup dalam melayani masyarakat yang dulunya menggunakan mesin tik sekarang sudah berubah menjadi komputer sehingga pelayanannya menjadi lebih cepat”¹⁵

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan bahwa peralatan yang terdapat di kantor dinas Perijinan Kabupaten Bantul sudah memadai. Telihat pada loket antrian terdapat 2 komputer antrian dan petunjuk antrian, dan 4 komputer yang digunakan oleh pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang digunakan sebagai penunjang para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membuat izin.

¹⁵ Hasil wawancara dengan masyarakat di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Romli pada tanggal 15 april 2011

Tabel 3.28

Kondisi Ruang Yang Mendukung Proses Pelayanan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	10	17%
Setuju	44	73%
Kurang setuju	6	10%
Tidak setuju	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.2

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 10 orang atau sebanyak 17%, responden yang memilih menjawab setuju sebanyak 44 orang atau sebanyak 73%. Responden yang memilih jawaban kurang setuju sebanyak 6 orang atau sebanyak 10%. Sedangkan jawaban tidak setuju tidak ada yang memilih.

Berdasarkan pengamatan penulis di kantor Dinas Kabupaten Bantul, kondisi ruangan yang terdapat dikantor tersebut bersih teratur dan rapi. Dan kondisi di ruangan tersebut sejuk karena menggunakan penyejuk ruangan dengan 4 buah Acc dan ruangan tersebut tertutup sehingga debu yang dari luar tidak masuk. Dan yang mendukung proses pelayanan adalah 2 buah komputer antrian dan komputer informasi, terdapat 5 buah loket, loket yang pertama adalah bagian informasi mengenai perijinan. Loket yang ke dua, dua loket tempat penyerahan berkas. Dan loket yang ketiga, dua loket tempat pengambilan berkas. Dan di ruangan tersebut di siapkan Bank BPD DIY sekaligus tempat pembayaran

resribusi. Dan disediakan TV dan Dispencer untuk hiburan bagi yang antri selama melakukan pelayanan dan tempat minum sekaligus bagi yang kehausan.

Adapun beberapa responden yang tidak setuju dengan kondisi ruangan dikarenakan iya membandingkan dengan dinas-dinas yang lainnya. Seperti wawancara penulis dengan Ibu suhartini beliau mengatakan:

*“kondisi ruangan yang di gunakan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sangat jauh jika dibandingkan dengan Dinas Perijinan di Kota Yogyakarta, dan tata letak ruang bulum maksimal tertata mungkin dikarenakan bangunan yang di pakai adalah bangunan yang lama, tetapi dalam proses layanan sudah cukup baik dalam melayani masyarakat”.*¹⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh Siti Musrifah, S.IP selaku Staf Seksi Informasi dan Teknologi Bidang Pelayanan Informasi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul beliau mengatakan:

*“keadaan kondisi ruangan belum begitu pas dalam penataannya saja dikarenakan bangunan yang sudah lama dan tua, namun pralatan yang mendukung pelayanan bagi masyarakat alhamdulillah sudah cukup dalam proses pelayanan selama ini”.*¹⁷

Pernyataan diatas menunjukkan adanya keinginan dari beberapa masyarakat untuk mengubah tata letak ruang dalam pelayanan perizinan supaya suasananya lebih nyaman lagi dalam proses pemberian pelayanan. Dan jika dilihat

¹⁶ Hasil wawancara dengan masyarakat di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Ibu Suharni pada tanggal 24 maret

¹⁷ Op.cit., hasil wawancara dengan Siti Musryrifah, S.IP., Staf Seksi Inrormasi dan Teknologi Bidang Pelayanan, pada tanggal 24 maret 2011

dari jumlah responden di atas kebanyakan dari mereka setuju dengan kondisi ruangan yang ada di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang sudah mendukung dalam proses pelayanan.

Tabel 3.29

Penampilan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat rapi	11	18%
Rapi	44	73%
Kurang rapi	5	8%
Tidak rapi	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.3

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat rapi sebanyak 11 orang atau sebanyak 18%, responden yang memilih jawaban rapi sebanyak 44 orang atau sebanyak 73%. Responden yang memilih jawaban kurang rapi sebanyak 5 orang atau sebanyak 8%, dan jawaban tidak rapi responden tidak memilih.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, para pegawai keseluruhannya berpakaian sopan dan rapi, sesuai dengan baju dinas. dan para pegawai yang menempati loket berpenampilan menarik dan dan murah senyum.

Dalam wawancara penulis dengan Bapak Sarjono selaku pengguna jasa izin beliau mengatakan:

“jika dilihat secara sekilas bahwa penampilan para pegawai dan staf yang ada di kantor Dinas Perijinan sudah rapi dan sesuai dengan penampilannya”.¹⁸

Dalam pernyataan diatas dan di dukung dengan pilihan responden yang menjawab sangat rapi dan sudah rapi, cukup jelas bahwa penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah rapi. Biasanya tiap hari kamis dan jumat para pegawai memakai pakaian batik dan berpenampilan menarik. .

¹⁸ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Sarjono selaku pengguna jasa pelayanan, pada tanggal 23 maret 2011

b. Aspek Keramahan (*Courtesy*)

Tabel 3.30

Pelayanan Yang Ramah Tamah

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat ramah tamah	27	45%
Ramah tamah	33	55%
Kurang ramah tamah	0	-
Tidak ramah tamah	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.4

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat ramah tamah sebanyak 27 orang atau sebanyak 45%, sedangkan responden yang menjawab ramah tamah sebanyak 33 orang atau sebanyak 55%. Dan jawaban kurang ramah tamah dan tidak ramah tamah responden tidak ada yang memilih

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pembuat izin yaitu dengan Bapak Waridiyanto, beliau mengatakan:

“ dalam proses playanan mulai dari pengambilan brosur atau persyaratan di loket A dan penyerahan berkas-berkas ke loket B, para pegawainya ramah dan sopan dalam menjelaskan atau mengarahkan kami, dan jika ada kesalahan atau kekurangan berkas para pegawai

*tersebut memberitahu dengan kata-kata yang baik dan sopan sehingga kami merasa nyaman dalam menerima pelayanan disini”.*¹⁹

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, dalam proses pelayanan yang penulis lihat, memang benar para pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Pantul sanagt ramah tamah dalam melayani masyarakat pemohon izin. Buktinya selama penulis dalam melakukan penelitian dan pencarian data para pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul menyambut dengan baik dan ramah tamah.

Tabel 3.31

Perhatian pegawai terhadap komsumen

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Perhatian	17	28
Perhatian	39	65
Kurang perhatian	4	7
Tidak perhatian	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.5

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat perhatian sebanyak 17 orang atau sebanyak 28%, responden yang memilih jawaban perhatian sebanyak 39 orang

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wisdiyanto selaku pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 24 Maret 2011

atau sebanyak 65%, responden yang memilih jawaban kurang perhatian sebanyak 4 orang atau sebanyak 7%, sedangkan jawaban tidak perhatian responden tidak ada yang memilih.

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis, pihak kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sangat perhatian. Terbukti pihak kantor Dinas Perijinan memberikan segala informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan laporan ini.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbag Program Pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Bapak Aris Pramana, S.IP, beliau mengatakan:

“bahwa pihak kantor dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan senang hati membantu pihak-pihak yang melakukan penelitian dan memberikan data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian tersebut. Sehingga dengan adanya penelitian tersebut pihak kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dapat mengetahui sejauh mana kredibilitas organisasinya terhadap kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pengguna jasa pelayanan yaitu dengan Ibu Yunik beliau mengatakan:

“Pegawai di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul ini sangat perhatian pada saya, sejak awal saya datang menanyakan informasi tentang Izin Gangguan, kemudian beliau (pegawai Dinas Perijinan) menjelaskan atau

²⁰ Op.Cit., hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbag Program Pada Sekretariat Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Bapak Aris Pramana, S.IP., pada tanggal 23 maret 2011

*menginformasikan tentang hal tersebut dengan memberikan formulir izin Gangguan, dan mengarahkan tentang prosedur pengisiannya*²¹

Pendapat diatas pada prinsipnya perhatian pegawai pada masyarakat pengguna jasa pelayanan yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul merupakan kewajiban bagi pegawai dalam melayani dan memberikan pelayanan sebaik mungkin pada konsumen atau masyarakat. Dan jikalau ada masyarakat yang menjawab kurang perhatian, mungkin dikarenakan pada saat pembuatan izin antriannya terlalu banyak, karena dalam penyerahan berkas atau pengambilan berkas izin pegawai harus betul- teliti dalam pekerjaannya, sehingga sebagian masyarakat yang terburu-buru menganggap kurang perhatian pegawai terhadap dirinya.

Tabel 3.32

Kedisiplinan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat disiplin	19	32%
Disiplin	41	68%
Kurang disiplin	0	-
Tidak disiplin	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.6

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat disiplin sebanyak 19 orang atau

²¹ hasil wawancara dengan salah seorang pengguna jasa pelayanan yaitu dengan Ibu Yunik., pada tanggal 24 maret 2011

sebanyak 32%, responden yang menjawab disiplin sebanyak 41 orang atau sebanyak 68%, sedangkan jawaban kurang disiplin dan tidak disiplin responden tidak ada yang menjawab.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di kantor dinas perijinan kabupaten bantul, seluruh pegawai apel terlebih dahulu sebelum memasuki ruangan kerjanya masing-masing. Sehingga para pegawai Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tidak ada yang terlambat. Dan didalam memberikan pelayanan pun juga begitu mengutamakan kedisiplinan, agar kepercayaan masyarakat selalu tetap terjaga.

Sayudi, ST., salah seorang pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul beliau mengatakan:

"Bahwa selama mengurus perizinan di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, dari pihak pegawai kantor Dinas Perijinan penuh kedisiplinan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Terbukti petugas kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul selalu dapat menyelesaikan tugas yang diembannya tepat waktu dan akurat"²².

Tepat waktu dan kedisiplinan dalam bekerja merupakan modal utama bagi seorang atau kelompok bahkan organisasi. Dimana dengan penerapan disiplin di setiap instansi pemerintahan akan menunjang pelayanan yang lebih baik lagi, apalagi disertai dengan tingkah laku yang baik atau sopan dalam bertindak ataupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sikap seperti inilah yang dijunjung tinggi oleh Instansi Pemerintahan.

²² Hasil wawancara dengan Sayudi, ST., salah seorang pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Pada tanggal 23 maret 2011

c. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 3.33

Tingkat kepedulian

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat peduli	29	48%
Peduli	30	50%
Kurang peduli	1	7
Tidak peduli	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesipner II.7

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat peduli sebanyak 29 orang atau sebanyak 48%, responden yang memilih jawaban peduli sebanyak 30 orang atau sebanyak 50%, sedangkan responden yang memilih jawaban kurang peduli sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%. Dan jawaban tidak peduli responden tidak menjawab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen atau masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Aris Purnomo, beliau mengatakan:

“Bahwa pegawai di kantor Deinas Perijinan Kabupaten Bantul tersebut memiliki rasa kepedulian yang tinggi kepada konsumen yang kurang memahami alur pelayanan. Pengalaman saya atau konsumen/masyarakat pengguna jasa izin yaitu ketika mengambil nomor antrian melalui komputer antrian, salah satu dari pegawai disana yang mengarahkannya dalam menggunakan komputer antrian dikarenakan ini yang baru pertama kali saya lakukan. Dan didalam setiap loket mulai dari

*loket informasi, penyerahan berkas sampai ke tahap akhir yaitu pengambilan berkas para pegawai yang melayani saya memiliki tingkat kepedulian dalam pembuatan izin sampai kepenyerahan berkas yang saya lakukan”.*²³

Senada juga dikatakan oleh Siti Musrifah, SIP., selaku Staf Seksi Informasi dan Teknologi seperti yang dikutip berikut ini:

*“kami selaku pegawai di kantor Dinas Perijinan dalam memberikan pelayanan atau informasi terhadap konsumen merupakan sudah kewajiban kami. Dan kami sangat peduli, terutama saya dibagian informasi dalam menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul tersebut”.*²⁴

Kutipan diatas menegaskan bahwa tingkat kepedulian pegawai kepada masyarakat selaku pengguna jasa perizinan di Kantor Dinas Kabupaten Bantul sangat tinggi. Sehingga dalam proses pelayanan perizinan berjalan dengan lancar dan tertib. Adapun yang menjawab kurang peduli mungkin dikarenakan berkasnya atau persyaratan perizinan belum begitu komplit sehingga ditolak oleh bagian penerima berkas, sehingga hanya sebagian orang yang menjawab seperti itu.

²³ hasil wawancara dengan konsumen atau masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Aris Purnomo, pada tanggal 24 maret 2011

²⁴ Op.Cit., hasil wawancara dengan Siti Musrifah, SIP., selaku Staf Seksi Informasi dan Teknologi, pada tanggal 24 maret 2011

Tabel 3.34

Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen atau masyarakat selaku pengguna jasa izin

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat cepat dan tanggap	9	15%
Cepat dan tanggap	40	67%
Kurang cepat dan tanggap	11	18%
Tidak cepat dan tanggap	0	-
	60	100

Sumber: Hasil kuesioner II.8

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat cepat dan tanggap sebanyak 9 orang atau sebanyak 15%, responden yang memilih jawaban cepat dan tanggap sebanyak sebanyak 40 orang atau sebanyak 67%, sedangkan responden yang memilih jawaban kurang cepat dan tanggap sebanyak 11 orang atau sebanyak 18%. Dan jawaban tidak cepat dan tanggap tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yaitu dengan Bapak Sasmito beliau mengatakan:

“pegawai di sini cepat tanggap terhadap masyarakat, tadi pas menyerahkan berkas IMB, saya tidak tau ada berkas yang kurang terus langsung dikasitau oleh pegawainya dan disuruh melengkapi kekurangannya. Pegawai Dinas Perijinan ini sangat teliti, dan disini

menerima keluhan dari masyarakat buktinya ada tempat pengaduan secara langsung, dan disediakan juga kotak pengaduan atau saran”²⁵

Senada juga disampaikan oleh Ibu Achmadina Siak, S.Kom, M.ng selaku Kepala Wasdal pada Bidang Pengaduan pengawasan dan pengendalian beliau mengatakan:

“Kami selaku yang membidangi pengaduan terhadap masyarakat, selalu cepat tanggap terhadap keluhan yang ada di masyarakat, misalnya dalam bidang gangguan seperti pembuatan bengkel di tengah-tengah masyarakat. Jalan satu-satunya yang kami lakukan disini yaitu mempertemukan yang punya bengkel dengan tetangga-tetangga yang ada disebelahnya, sehingga dengan cara seperti ini masalah cepat terselesaikan”²⁶

Bagi para pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul mengutamakan masalah-masalah yang dihadapi oleh konsumen atau masyarakat pengguna jasa izin tentang pelayanan publik baik mulai dari pendaftaran, pengukuran sampai dengan pemberian surat izin yang diinginkan oleh konsumen telah dapat terselesaikan dengan tepat, namun pihak konsumen mungkin ada ada pertimbangan lain yang mengharuskan terjadi perubahan misalnya dalam pembuatan IMB yang dulunya tidak bertingkat tapai sekarang di tingkatkan, maka pegawai yang bertanggung jawab harus mampu memberikan solusi penyelesaian yang tepat agar dapat berjalan dengan lancar dan kepuasan konsumen dapat terwujud, dan kmsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

²⁵ Hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan Bapak Sasmito, pada tanggal 23 maret 2011

²⁶ Op.cit., Hasil wawancara dengan Ibu Achmadina Siak, S.Kom, M.ng pada tanggal 24 maret 2011

Adapun jumlah izin yang telah terlaksana pada tanggal 1 Januari 2008 - tanggal 31 Desember 2008 sebanyak 8.155 izin, terlaksana semuanya. Sedangkan permohonan izin mulai dari tanggal 1 Januari 2009 – 31 Desember 2009 sebanyak 11.976 izin, terlaksana dengan baik. Jumlah pengguna izin yang bertambah dari tahun 2008 ke tahun 2009 adalah sebanyak 3.817 pengguna izin selama setahun. Jadi jumlah masyarakat pengguna jasa Perijinan Kabupaten Bantul dari Tahun Ketahun semakin meningkat.

Tabel 3.35

Tanggapan terhadap kritikan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat menerima	16	27%
Menerima	42	70%
Kurang menerima	2	3%
Tidak menerima	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.9

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat menerima sebanyak 16 orang atau sebanyak 27%, responden yang memilih jawaban menerima sebanyak 42 orang atau sebanyak 70%, sedangkan responden yang memberikan jawaban kurang menerima sebanyak 2 orang atau sebanyak 3%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang konsumen atau masyarakat pengguna izin, dengan Ibu Nunik, beliau mengatakan:

*“jika dilihat pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul siap menerima kritikan yang diberikan oleh pihak konsumen, terbukti dengan di sediakannya kotak kritikan atau saran, dan di web side Dinas perijinan pun di buat kotak kritikan atau saran agar masyarakat yang kurang memuaskan dalam menerima pelayanan bisa melayangkan surat atau menulis saran di web side tersebut, dan juga bisa melalui telepon atau sms terhadap izin gangguan bila pihak konsumen kurang puas bisa langsung menelpon pegawai yang menangani hal tersebut. Inilah keterbukaan dari Kantor Dinas Perijinan agar selalu memuaskan dalam pelayanan masyarakat”.*²⁷

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Bidang Pengaduan dan Pengawasan Achmedina Meratu Siak, S.Kom,M.Eng. , beliau mengatakan:

*“bahwa konsumen dapat pula memberikan kritikan dan saran yang sifatnya membangun bagi para pegawai dinas Perijinan Kabupaten Bantul agar para pegawai dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga meningkatkan kinerjanya kami dalam melayani masyarakat”.*²⁸

Keterangan yang disampaikan oleh Nunik selaku kosumen dan Achmedina Meratu Siak, S.Kom,M.Eng selaku Kepala Seksi Bidang Pengaduan dan Pengawasan, menunjukkan bahwa keterbukaan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam menerima kritikan atau saran yang sifatnya membangun bagi paara pegawai, sehingga dalam proses pelayanan lebih baik lagi.

²⁷ hasil wawancara penulis dengan salah seorang konsumen atau masyarakat pengguna izin, dengan Ibu Nunik, pada tanggal 23 maret 2011

²⁸ Op.Cit. Hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Bidang Pengaduan dan Pengawasan Achmedina Meratu Siak, S.Kom,M.Eng. pada tanggal 24 maret 2011

d. Aspek Komunikasi (*Communication*)

Tabel 3.36

komunikasi yang terjalin

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat baik	24	40%
Baik	32	53%
Kurang baik	4	7
Tidak baik	0	-
	60	100

Sumber: Hasil Kuesioner II.10

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 24 orang atau sebanyak 40%, responden yang memilih jawaban baik sebanyak 32 orang atau sebanyak 53%, sedangkan responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 4 orang atau sebanyak 7%. Dan jawaban tidak baik responden tidak memilih.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan komunikasi yang terjalin antara pegawai dan konsumen atau masyarakat pengguna jasa merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan yang akan didapatkan oleh para konsumen sebagai pihak pengguna jasa pelayanan yang diberikan dalam hal ini oleh pihak kantor Dinas perijinan Kabupaten Bantul dalam perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen yaitu Ibu Suratmi, beliau mengatakan:

mendengarkan kritikan sebanyak 44 orang atau sebanyak 72%, sedangkan jawaban kurang bersedia dan tidak bersedia mendengarkan kritikan responden tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu konsumen yaitu dengan Bapak Sartono, beliau mengatakan

“ bahwa pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bersedia mendengarkan kritikan yang disampaikan secara langsung oleh masyarakat. Yang mana kritikan tersebut sangat penting bagi kelangsungan suatu hubungan kerja agar kinerja yang dihasilkan dapat lebih baik lagi dalam memberikan kepuasan kepada para masyarakat pengguna jasa pelayanan. Agar hasil kritikan yang disampaikan pada pegawai yang bersangkutan perubahan yang lebih baik lagi yang akan diberikan oleh pegawai tersebut. Dengan kata lain pegawai bersedia dan senang mendengarkan kritikan dari masyarakat agar lebih baik lagi di dalam menjalankan kinerjanya dan dalam melayani masyarakat.”³⁰

Achmedina Meratu Siak, S.Kom,M.Eng. selaku Kepala Seksi Bidang Pengaduan dan Pengawasan , beliau mengatakan:

“Bahwa pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul siap menerima kritikan yang diberikan oleh pihak konsumen, dengan di sediakannya kotak kritikan atau saran, dan di web side Dinas perijinan pun di buat kotak kritikan atau saran agar masyarakat yang kurang memuaskan dalam menerima pelayanan bisa melayangkan surat atau menulis saran di web side tersebut, dan juga bisa melalui telepon atau sms terhadap izin gangguan, bila pihak konsumen kurang puas bisa langsung menelpon pegawai yang menangani hal tersebut”.³¹

³⁰ Hasil wawancara penulis dengan salah satu konsumen dengan Bapak Sartono, pada tanggal 23 maret 2011

³¹ Op.cit., hasil wawancara dengan ibu Achmedina Meratu Siak, S.Kom,M.Eng, pada tanggal 24 maret 2011

Keterangan yang disampaikan diatas menunjukkan kepedulian pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam mendengarkan kritikan dari masyarakat. Sehingga dengan saran atau kritikan tersebut para pegawai dapat meningkatkan kinerjanya sebagai bagian dari Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat atau kosumen.

Tabel 3.38

Bahasa yang digunakan mudah dimengrti oleh masyarakat

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat mudah di pahami	20	33%
Mudah dipahami	39	65%
Kurang mudah dipahami	1	7%
Tidak mudah dipahami	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II. 12

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat mudah dipahami sebanyak 20 orang atau sebanyak 33% , responden yang memilih jawaban mudah dipahami sebanyak 39 orang atau sebanyak 65%. Sedangkan jawaban kurang mudah dipahami sebanyak 1 orang ataaau sebanyak 7%, dan jawaban tidak mudah dipahami tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang konsumen

Bapak Heri Yanto, beliau mengatakan:

*“Bahwa pegawai kantor dinas perijinan Kabupaten Bantul sangat memahami kondisi dan budaya yang ada di Kabupaten Bantul yang sehari-harinya menggunakan bahasa daerah. Sehingga apabila ada dari masyarakat yang tidak atau kurang jelas dalam menggunakan bahasa indonesia maka pegawai tersebut menggunakan bahasa yang dipahami oleh masyarakat agar komunikasi berjalan semestinya dan tidak ada kesalah pahaman dalam mengrtikamya”.*³²

Senada juga disampaikan oleh Siti Musrifah, S.IP., selaku staf seksi

Informasi dan Teknologi beliau mengatakan:

*“Dalam penyambutan konsumen atau masyarakat selaku pengguna pelayanan saya menggunakan bahasa nasional yaitu bahasa indonesia, namun ada beberapa masyarakat yang masih menggunakan bahasa jawa dikarenakan kurang begitu fasih dalam berbahasa indonesia sehingga saya menggunakan bahasa daerah atau bahasa jawa, agar proses playanan berjalan dengan baik sehingga tidak terjadi kesalah pahaman”.*³³

Menurut hasil pantauan penulis selama dilapangan atau di Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, walaupun bahasa daerah masih kental terdengar ditelinga dan yang digunakan untuk berkomunikasi, namun para pegawai kantor berusaha untuk menghormati dan menghargai masyarakat dengan cara memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menggunakan bahasa indonesia dengan tutur kata yang lemah lembut dan murah senyum.

e. Aspek Akses (*Access*)

³² hasil wawancara dengan salah seorang konsumen Bapak Heri Yanto pada tanggal 23 maret 2011

³³ Op.Cit., Siti Musrifah, S.IP., selaku staf seksi Informasi dan Teknologi pada tanggal 24 maret 2011

Tabel 3.39

Mudah didekati dan diajak berdialog

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat mudah didekati dan diajak dialog	16	27
mudah didekati dan diajak dialog	39	65
Kurang mudah didekati dan diajak dialog	4	7
Tidak mudah didekati dan diajak dialog	1	7
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.13

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat mudah didekati dan diajak dialog sebanyak 16 orang atau sebanyak 27%, responden yang memilih jawaban mudah didekati dan diajak dialog sebanyak 39 orang atau sebanyak 65%. Sedangkan responden yang menjawab kurang mudah didekati dan diajak berdialog sebanyak 4 orang atau sebanyak 7%, dan responden yang memilih jawaban tidak mudah didekati sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan bahwa para pegawai kantor tersebut baik yang dari jabatan rendah maupun tingkat yang tinggi yaitu Kepala Dinas Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sangat mudah didekati dan diajak berdialog. Mereka tidak memandang status sosial yang di miliki oleh masyarakat. Dan bersikap ramah tamah dan sopan. Dan terbukti pada saat penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini dalam meminta data-data yang dibutuhkan dan menanyakan sesuatu atau dalam proses wawancara mereka selalu sopan dan

santun dalam bertutur kata. Dan jika ada yang memilih kurang mudah didekati dan tidak mudah didekati dan diajak dialog itu mungkin dari beberapa konsumennya saja yang terlalu berlebihan dalam proses intraksi terhadap pegawai sehingga kurang menyetujui jika pegawai kurang mudah didekati dan tidak mudah diajak dialog, atau juga dalam pengisian kuesioner hanya asal-asalan saja.

Namun selama penulis melakukan penelitian di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul para pegawainya mudah di dekati dan diajak dialog, buktinya dalam proses wawancara dan permintaan data para pegawai selalu terbuka baik dalam permintaan data maupun wawancara.

Tabel 3.40

Lokasi kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat mudah dijangkau	25	42
Mudah dijangkau	25	42
kurang mudah dijangkau	10	17
Tidak mudah dijangkau	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.14

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat mudah dijangkau sebanyak 25 orang

atau sebanyak 32%, responden yang memilih jawaban yang mudah dijangkau sebanyak 25 orang atau 42%. Sedangkan jawaban kurang mudah dijangkau sebanyak 10 orang atau sebanyak 17, dan jawaban tidak mudah dijangkau responden tidak memilih.

Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa lokasi kantor dinas perijinan Kabupaten Bantul mudah dijangkau, dikarenakan tempat dan letaknya di pusat kota Kabupaten Bantul sehingga mudah di cari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penulis dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu Bapak Surahman, beliau mengatakan:

*“Lokasi kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul sangat strategis yaitu letaknya yang di pusat Kota Bantul dan mudah terjangkau oleh masyarakat, dikarenakan dekat dengan PEMKAB dan kantor-kantor lainnya, terutama dekat dengan pasar sehingga sesudah membuat izin di kantor dinas Perijinan tersebut bisa sambil berbelanja ke pasar”.*³⁴

Berdasarkan hasil pengamatan penulis alami sendiri dalam melakukan penelitian untuk karya ilmiah ini, memang benar kantor dinas perijinan Kabupaten Bantul mudah dijangkau dan terletak di pusat kota Bantul, disamping jalan yang dilalui oleh penulis beraspal dan bagus sehingga dalam perjalanan alhamdulillah tidak ada kemacetan atau yang lainnya, sehingga dalam menuju kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam proses sampai dengan selamat. Adapun responden yang menjawab kurang mudah dijangkau mungkin dikarenakan letaknya yang jauh dari kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul seperti Kecamatan Piyungan, Peleret, Dlingo, dan Sanden.

³⁴ Hasil wawancara dengan penulis dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu Bapak Surahman pada tanggal 23 maret 2011

Tabel 3.41

**Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah
dimengerti**

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat jelas dan mudah	30	50%
Jelas dan mudah	29	48%
cukup jelas dan mudah	1	7%
Tidak jelas dan mudah	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.15

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat sangat jelas dan mudah dimengerti adalah sebanyak 30 orang atau sebanyak 50%, responden yang memilih jawaban jelas dan mudah dimengerti sebanyak 29 orang atau sebanyak 48%, sedangkan responden yang memilih jawaban cukup jelas dan mudah dimengerti sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%. Dan responden yang menjawab tidak jelas dan mudah dimengerti responden tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu Bapak Dwi Maryanto, beliau mengatakan:

"Bahwa prosedur atau mekanisme yang diberikan oleh pihak pegawai kantor Dinas perijinan Kabupaten Bantul mudah dan jelas. Karena dikantor tersebut tersedia petunjuk atau mekanisme pelayanan, dan

*brosur-brosur pelayanan yang dapat dijadikan acuan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk mengurus syarat-syarat perizinan”.*³⁵

Hasil pengamatan penulis selama melakukan penelitian di kantor Dinas perijinan, para pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Penulis sendiri yang mengalami pada waktu datang ke kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul baik di bagian Sekretariat ataupun di bagian pelayanan, penulis disambut dengan penuh senyuman dan ditanya apa yang bisa dibantu. Setelah itu petugas atau pegawai tersebut memberikan penjelasan mengenai tatacara perizinan di Dinas tersebut, mulai dari pengambilan tiket antrian sampai ketahap akhir yaitu pengambilan berkas yang sudah dsahkan oleh Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

³⁵ hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu Bapak Dwi Maryanto, pada tanggal 23 maret 2011

f. Aspek Akuntabilitas (*Accountability*)

Tabel 3.42

Bertanggung jawab terhadap pelayanan yang kurang memuaskan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat bertanggung jawab	9	15%
Bertanggung jawab	50	83%
Kurang bertanggung jawab	0	-
Tidak bertanggung jawab	1	7
	60	100

Sumber: Hasil Kuesioner II.16

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat bertanggung jawab sebanyak 9 orang atau sebanyak 15%, responden yang menjawab bertanggung jawab sebanyak 50 oarang atau sebanyak 83%, sedangkan responden yang memilih jawaban tidak bertanggung jawab sebanyak 1 atau sebanyak 7%. Dan jawaban kurang bertanggung jaawab responden tidak ada yang memilih

Berdasarkan pengamata penuli selama di kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam melakukan penelitian dan melihat kondisi yang nyata dilapangan, bahwa pegawai bertanggung jawab dengan apa yang dilakukan menyangkut pekerjaannya selama melayani masyarakat dalam pembuatan izin. Dan jika ada kesalahan itu merupakan hal yang wajar tanpa disadari mengingat kita selaku manusia tidak ada yang sempurna, namun bagaimana kita menyikapi kesalahan yang telah kita perbuat agar tidak terulangi kembali. Akan tetapi

walaupun ada pihak masyarakat yang memilih jawaban tidak bertanggung jawab, hal tersebut dikarenakan kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri yang egois dan tidak mau disalahkan, misalnya masyarakat salah di dalam menuliskan data atau beberapa persyaratan yang belum terpenuhi sehingga proses pelayanan tidak berjalan dengan lancar, dengan kondisi tersebut tentu saja pegawai tidak sepenuhnya bertanggung jawab karena kesalahan tersebut bukan dilakukan oleh para pegawai dalam melayani masyarakat, dan juga mungkin dalam pemilihan kuesioner masyarakat tidak sepenuh hati membaca pertanyaan yang ada sehingga jawaban yang dipilihnya jauh melenceng dengan yang lainnya atau keadaan sebenarnya di lapangan.

Tabel 3.43

Mempertanggungjawabkan hasil kerja

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat setuju	27	45%
Setuju	33	55%
Kurang setuju	0	-
Tidak setuju	0	-
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.17

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 27 orang atau sebanyak 45%, sedangkan responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 33 orang atau

sebanyak 55%. Dan jawaban kurang setuju dan tidak setuju responden tidak ada yang memilih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu Bapak Suprianto, beliau mengatakan:

“Bahwa semua orang dalam melakukan sesuatu harus mempertanggungjawabkan baik itu masalah pekerjaan maupun yang dilakukannya, terlebih para pegawai kantor dinas Perijinan Kabupaten Bantul dalam melayani masyarakat jika terjadi kesalahan maka ia harus mempertanggungjawabkan apa yang telah ia lakukan. Sehingga dengan demikian kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul selalu tetap terjaga”³⁶

Siti Musyrifah, S.IP., selaku Staf Seksi Informasi dan Teknologi Bidang Pelayanan Informasi dan Teknologi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul Beliau mengemukakan:

“Dalam segala pekerjaan yang telah kami lakukan atau saya lakukan itu sudah menjadi kewajiban kami melayani dan bertanggungjawab atas semua yang telah kami lakukan apabila terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam pekerjaan kami”³⁷

Dalam masalah pekerjaan ataupun yang lainnya kita selaku pegawai harus bisa mempertanggung jawabkan apa yang telah kita lakukan baik itu kesalahan dalam pembuatan izin atau dalam tutur kata, semua harus di pertanggung jawbkan, bukan hanya di dunia saja tetapi nanti segala perbuatan yang telah kita lakukan akan di pertanggungjawabkan di hadapan Alla SWT.

³⁶ hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu Bapak Suprianto, pada tanggal 23 maret 2011

³⁷ Op.cit. Siti Musyrifah, S.IP., selaku Staf Seksi Informasi dan Teknologi Bidang Pelayanan Informasi dan Teknologi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 24 maret 2011

Tabel 3.44

Permohonan maaf dari pegawai yang melakukan kesalahan

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu minta maaf	23	38
Minta maaf	35	58
Kurang minta maaf	1	7
Tidak minta maaf	1	7
	60	100%

Sumber: Hasil Kuesioner II.18

Berdasarkan data yang diperoleh dan terlihat pada tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban selalu meminta maaf sebanyak 23 orang atau sebanyak 38%, responden yang memilih jawaban minta maaf sebanyak 35 orang atau sebanyak 58%,responden yang memilih jawaban kurang minta maaf sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%, dan responden yang memilih jawaban tidak minta maaf sebanyak sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%.

Kita selaku mahluk yang diciptakan di dunia ini tidak ada yang sempurna penuh dengan khilaf atau kesalahan, namun bagaimana kita menyikapi kesalahan kita terhadap apa yang telah kita perbuat. Meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan merupakan suatu hal yang yang manusiawi dan agamapun menganjurkan untuk slalu meminta maaf atas-kesalahan yang telah kita lakukan.

Namun ada juga responden yang menjawab pegawai kurang meminta maaf sebanyak 1 orang atau sebanyak 7% dan responden yang menjawab tidak meminta maaf sebanyak 1 orang atau sebanyak 7%. Dan setelah penulis

melakukan wawancara kepada salah seorang pegawai selaku Staf Seksi Bidang Pelayanan Informasi dan teknologi Ibu Siti Musyrifah, S.IP., mengataka:

*Hal tersebut terjadi bukan karena ketidak sengajaan, akan tetapi setiap manusia pernah berbuat salah atau khilaf, namun dengan kesalahan yang telah kita lakukan selalu meminta maaf langsung pada orang tersebut, agar tercipta kekeluargaan baik antara pegawai dan masyarakat yang melakukan pelayanan pada umumnya.*³⁸

Dan dipetegas oleh Ahmadina Meratu Siak, S.Kom, M.Eng., selaku Kepala Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian beliau mengatakan:

*"Sudah pasti kami selaku pegawai di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul apabila ada kesalahan kami selaku pegawai selalu meminta maaf pada masyarakat. Seperti saya dalam menerima pengaduan dari masyarakat selalu mencari jalan keluar atau sosulisanya jika mendapat hambatan atau kurangnya berkas atau persyaratan izin yang kami berikan, dan kamipun selalu meminta maaf atas kesalahan yang kami lakukan"*³⁹.

Meminta maaf atas kesalahan atau kekilafan yang telah dilakukan merupakan kewajiban setiap manusia untuk saling memaafkan. Hidup di dunia ini tidak selalu sendiri harus ada intraksi dengan orang lain. Sebagai manusia kita saling membutuhkan antara yng satu dengan yang lainnya. Tidak hanya kesalahan yang di kantor saja tempat meminta maaf, namun dalam semua hal perbuatan sehari-hari apabila pernah berbuat salah dengan orang lain berbesar hatilah untuk saling memaafkan.

³⁸ Op.Cit., Hasil wawancara kepada salah seorang pegawai selaku Staf Seksi Bidang Pelayanan Informasi dan teknologi Ibu Siti Musyrifah, S.IP, pada tanggal 24 maret 2011

³⁹ Op.cit., hasil wawancara dengan ibu Ahmadina Meratu Siak, S.Kom, M.Eng, pada tanggal 24 maret 2011

SKALA INDEKS

1. Kesimpulan Analisa dan Interpretasi Data dari sudut Pegawai Kantor

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul berorientasi pada proses

Pada tabel berikut ini akan disajikan indeks antara sub variabel

Berdasarkan urutan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden

yaitu pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Tabel 3.45

Indek Penilaian Pegawai dalam Pelaksanaan Kinerja

No	Kuesioner	Indeks	katagori
1	Kuesioner 1	2,73	Baik
2	Kuesioner 2	3,38	Sangat Bail
3	Kuesioner 3	3	Baik
4	Kuesioner 4	3,76	Sangat Baik
5	Kuesioner 5	3,18	Baik
6	Kuesioner 6	3,52	Sangat Baik
7	Kuesioner 7	3	Baik
8	Kuesioner 8	2,47	Baik
9	Kuesioner 9	2,02	Baik
10	Kuesioner 10	3,42	Sangat Baik
11	Kuesioner 11	3,63	Sangat Baik
12	Kuesioner 12	3,52	Sangat Baik
13	Kuesioner 13	2,57	Baik
14	Kuesioner 14	3,05	Baik
15	Kuesioner 15	2,18	Baik
16	Kuesioner 16	3,5	Sangat Baik
17	Kuesioner 17	3,57	Sangat Baik
18	Kuesioner 18	3,42	Sangat Baik
	Jumlah	55,92	
	Rata-rata Indeks	3,11	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner I

Tabel 3.46
Peringkat Variabel

No	Kuesioner	Indeks	katagori
1	Pandangan Pegawai Terhadap Status Sosial	3,76	Sangat Baik
2	Keterbukaan Dan Kejujuran Pegawai Terhadap Konsumen	3,63	Sangat Baik
3	Menerima Segala keluhan Dari Konsumen Dengan Lapang Dada	3,57	Sangat Baik
4	Pegawai menghargai Dan Menghormati Masyarakat atau Konsumen	3,52	Sangat Baik
5	Permohonan Maaf Dari Pegawai Kepada Konsumen	3,52	Sangat Baik
6	Tingkat Kepedulian Pegawai	3,5	Sangat Baik
7	Pegawai Bertanggung jawab Kepada Atasan Dan Pekerjaan	3,42	Sangat Baik
8	Tanggapan Terhadap Kritikan Yang Disampaikan Masyarakat/konsumen	3,42	Sangat Baik
9	Evaluasi Kinerja Pegawai	3,38	Sangat Baik
10	Prosedur Pelayanan Yang Disampaikan Pegawai Mudah dan Jelas	3,18	Baik
11	Masyarakat selalu patuh terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan	3,05	Baik
12	Pegawai Menguasai Tugas Yang Diemban	3	Baik
13	Pelayanan yang diberikan Pegawai Maksimal	3	Baik
14	Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan Selalu Yakin Dan Tepat Waktu	2,73	Baik
15	Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Yang Dimiliki Pegawai	2,57	Baik
16	Kebersihan, Kerapian Dan Kenyamanan Ruang Kantor	2,47	Baik
17	Penempatan Pegawai Sesuai Dengan Bidangny/Keahliannya	2,18	Baik
18	Sarana dan Prasarana Dalam menunjang Pelayanan Publik	2,02	Baik
	Jumlah	55,92	
	Rata-rata Indeks	3,11	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner I

Penulis menyajikan hasil pengolahan data kuesioner I pada tabel 3.45 tentang predikat variabel. Penulis menyajikan dengan maksud dan tujuan agar mendapat gambaran yang jelas pada sub variabel yang mana di nilai responden sangat baik dan sub variabel mana yang dinilai baik.

Pada tabel diatas tertulis peringkat tertinggi adalah pada penilaian indeks tertinggi yaitu pandangan pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul terhadap status sosial masyarakat selaku pengguna pelayanan atau konsumen dengan indeks 3,76. Dari data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata indeks adalah 3,11. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja pelayanan yang diberikan kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul berdasarkan penilaian dari pegawai kantor tersebut adalah baik.

Sedangkan berdasar katagori dapat diuraikan bahwa terdapatv 9 sub variabel dengan katagori “sangat baik” yaitu: pertama, pandangan pegawai terhadap setatus sosial dengan nilai 3,76; kedua, keterbukaan dan kejujuran pegawai terhadap konsumen dengan nilai indeks 3,63; ketiga, Menerima Segala keluhan Dari Konsumen dengan lapang dada dengan nilai indeks 3,57; Keempat, Pegawai menghargai dan menghormati masyarakat atau konsumen dengan nilai indeks dengan nilai indeks 3,52; Kelima, Permohonan Maaf Dari Pegawai Kepada Konsumen dengan nilai indeks 3,52; Keenam, Tingkat Kepedulian Pegawai dengan nilai indeks 3,5; ketujuh, Pegawai Bertanggung jawab Kepada Atasan Dan Pekerjaan dengan nilai indeks 3,42; kedelapan, Tanggapan Terhadap Kritikan Yang Disampaikan Masyarakat/konsumen dengan nilai indeks 3,42; kesembilan. Evaluasi Kinerja Pegawai dengan nilai indeks 3,38.

Sedangkan sub variabel yang berada pada katagori “Baik” terdapat 9 variabel diantaranya: pertama, prosedur pelayanan yang disampaikan pegawai mudah dan jelas dengan nilai indeks 3,18; kedua, masyarakat selalu patuh terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan dengan nilai indeks 3,05; ketiga, pegawai menguasai tugas yang diemban dengan nilai indeks 3; keempat, pelayanan yang diberikan pegawai maksimal dengan nilai indeks 3; kelima, pegawai menyelesaikan pekerjaan selalu yakin dan tepat waktu dengan nilai indeks 2,73; keenam, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai dengan nilai indeks 2,57; ketujuh, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang kantor 2,47; kedelapan, penempatan pegawai sesuai dengan bidangnya/keahliannya dengan nilai indeks 2,18; kesembilan, sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik dengan nilai indeks 2,02.

Berdasarkan analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa menurut pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, mereka telah melaksanakan tugas pelayanan dengan baik. Hai ini berdasarkan pada rata-rata indeks yang diperoleh yaitu sebesar 3,11.

2. Kesimpulan Analisis dan Interpretasi Data dari sudut Konsumen kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

Pada tabel berikut ini akan disajikan indeks antar sub variabel berdasarkan urutan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu konsumen yang

sedang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

Tabel 3.47

Indek penilaian konsumen atau masyarakat terhadap kinerja Kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul

No	Kuesioner	Indeks	katagori
1	Kuesioner 1	3,01	Baik
2	Kuesioner 2	3,06	Baik
3	Kuesioner 3	3,1	Baik
4	Kuesioner 4	3,45	Sangat Baik
5	Kuesioner 5	3,21	Baik
6	Kuesioner 6	3,31	Sangat Baik
7	Kuesioner 7	3,46	Sangat Baik
8	Kuesioner 8	2,96	Baik
9	Kuesioner 9	3,23	Baik
10	Kuesioner 10	3,33	Sangat Baik
11	Kuesioner 11	3,26	Sangat Baik
12	Kuesioner 12	3,31	Sangat Baik
13	Kuesioner 13	3,16	Baik
14	Kuesioner 14	3,25	Baik
15	Kuesioner 15	3,48	Sangat Baik
16	Kuesioner 16	3,11	Baik
17	Kuesioner 17	3,45	Sangat Baik
18	Kuesioner 18	3,35	Sangat Baik
	Jumlah	58,49	
	Rata-rata Indeks	3,25	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner II

Tabel 3.48
Peringkat variabel

No	Kuesioner	Indeks	katagori
1	Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,48	Sangat Baik
2	Tingkat kepedulian	3,46	Sangat Baik
3	Pelayanan Yang Ramah Tamah	3,45	Sangat Baik
4	Mempertanggungjawabkan hasil kerja	3,45	Sangat Baik
5	Permohonan maaf dari pegawai yang melakukan kesalahan	3,35	Sangat Baik
6	komunikasi yang terjalin	3,33	Sangat Baik
7	Kedisiplinan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,31	Sangat Baik
8	Bahasa yang digunakan mudah dimengrti oleh masyarakat	3,31	Sangat Baik
9	Kepedulian untuk mendengarkan kritikan masyarakat	3,26	Sangat Baik
10	Lokasi kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul	3,25	Baik
11	Tanggapan terhadap kritikan	3,23	Baik
12	Perhatian pegawai terhadap komsumen	3,21	Baik
13	Mudah didekati dan diajak berdialog	3,16	Baik
14	Bertanggung jawab terhadap pelayanan yang kurang memuaskan	3,11	Baik
15	Penampilan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,1	Baik
16	Kondisi Ruang Yang Mendukung Proses Pelayanan	3,06	Baik
17	Peralatan Yang Mendukung Pelayanan	3,01	Baik
18	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen	2,96	Baik
	Jumlah	58,49	
	Rata-rata indeks	3,25	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner II

Penulis menyajikan hasil pengolahan data kuesioner II pada tabel 3.47 tentang predikat variabel. Penulis menyajikan dengan maksud dan tujuan agar mendapat gambaran yang jelas pada sub variabel yang mana di nilai responden sangat baik dan sub variabel mana yang dinilai baik.

Pada tabel diatas tertulis peringkat tertinggi adalah pada penilaian indeks tertinggi yaitu Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dengan nilai indeks 3,48. Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata indeks adalah 3,25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul berdasarkan penilaian dari para konsumen/masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan adalah baik.

Berdasar katagori dapat diuraikan bahwa terdapat 9 variabel dengan katagori "Sangat Baik" pertama, Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dengan nilai indeks 3,48; kedua, Tingkat kepedulian dengan nilai indeks 3,46; ketiga, pelayanan yang ramah tamah dengan nilai indeks 3,45; keempat, Mempertanggungjawabkan hasil kerja dengan nilai indeks 3,45; kelima, Permohonan maaf dari pegawai yang melakukan kesalahan dengan nilai indeks 3,35; keenam, komunikasi yang terjalin dengan nilai indeks 3,33; ketujuh, Kedisiplinan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan nilai indeks 3,31; kedelapan, Bahasa yang digunakan mudah dimengrti oleh masyarakat dengan nilai indeks 3,31; kesembilan, Kepedulian untuk mendengarkan kritikan masyarakat dengan nilai indeks 3,26.

Sedangkan berdasar katagori “Baik” terdapat 9 variabel yaitu pertama, lokasi kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul dengan nilai indeks 2,25; kedua, Tanggapan terhadap kritikan dengan nilai indeks 3,23; ketiga, Perhatian pegawai terhadap komsumen dengan nilai indeks 3,21; keempat, mudah didekati dan diajak berdialog dengan nilai indeks 3,16; kelima, bertanggung jawab terhadap pelayanan yang kurang memuaskan dengan nilai indeks 3,11; keenam, penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan nilai indeks 3,1; ketujuh, kondisi ruang yang mendukung proses pelayanan dengan nilai indeks 3,06; kedelapan, peralatan yang mendukung pelayanan dengan nilai indeks 3,01; kesembilan, kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen dengan nilai indeks 2,96.

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan atau konsumen, bahwa pegawai kantor Dinas Perijinan Kabupaten Bantul telah melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan publik dengan “Baik”. Hal ini berdasarkan indek rata-rata yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner II yaitu dengan nilai indeks sebesar 3,25.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi

Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok (Ilyas, 1993). Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi (determinan) kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi karyawan dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik.

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis.⁴⁰

Sedangkan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1.Kemampuan mereka, 2.Motivasi, 3.Dukungan yang diterima, 4.Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5.Hubungan mereka dengan organisasi.

⁴⁰<http://cokroaminoto.wordpress.com/2007/06/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-individu-respon-untuk-zaenul/>

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain: a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. b. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. David C. Mc Clelland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001 : 68), berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu : 1) Memiliki tanggung jawab yang tinggi 2) Berani mengambil risiko 3) Memiliki tujuan yang realistis 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan. 5) Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang

dilakukan 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja : 1)Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. 2)Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja 3)Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system).⁴¹ Yang terpenting tercukupinya Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga dalam menjalankan tugasnya dapat terpenuhi dengan baik.

⁴¹ <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>