

## **BAB III**

### **ANALISIS KINERJA DINAS PERIJINAN KABUPATEN BANTUL**

#### **DALAM PENGURUSAN IZIN INVESTASI TAHUN 2012**

##### **A. Hasil Penelitian**

Analisis data merupakan suatu cara pengelolaan data yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian dilapangan. pengelolaan data dimaksudkan untuk memberikan keterangan empiris yang dikemukakan oleh penulis. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul khususnya dalam pengurusan pelayanan perizinan investasi di Kabupaten Bantul serta dapat memberikan gambaran mengenai apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Perzinan Kabupaten Bantul.

##### **1. Deskripsi Responden**

Responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang sesuatu fakta/pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket atau dalam bentuk lisan ketika menjawab wawancara. Deskripsi responden diartikan sebagai gambaran tentang karakteristik responden. Deskripsi responden ini berkaitan dengan identitas responden (usia dan jenis kelamin), atau latar belakang kehidupan responden (latar belakang pendidikan dan latar belakang pekerjaan). Penggambaran deskripsi responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan tambahan pengetahuan mengenai keberagaman responden yang pernah izin di Dinas

Perizinan Kabupaten Bantul. Deskripsi responden dalam penelitian ini tidak



adalah kelompok usia 31 sampai 40 tahun. Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan usia tersebut dapat dikatakan bahwa yang paling banyak berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang diberikan adalah pemohon izin yang rentang usianya antara 31 sampai dengan 40 tahun.

### 3. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, maka dari 96 kuesioner dapat diketahui komposisi menurut jenis kelamin terbagi dalam beberapa kategori yang telah disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	62	64,58%
2	Perempuan	34	35,42%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

Dilihat dari tabel diatas yaitu hasil pemaparan jumlah responden berdasarakan klasifikasi jenis kelamin, maka dapat diketahui bahwa di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, responden yang mempunyai klasifikasi jenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang atau jika dipresentasikan sekitar (64,58%), sedangkan jumlah jenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang atau jika dipresentasikan sekitar (35,42%). Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden yang paling banyak berpartisipasi untuk mengisi

kuesioner di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul adalah laki laki dengan jumlah 61

#### 4. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, maka dari 96 kuesioner dapat diketahui komposisi menurut tingkat pendidikan terbagi dalam beberapa kategori yang telah disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SLTP	4	4,17%
2	SLTA	40	41,67%
3	D1-D2-D3	10	10,42%
4	S1	39	40,63%
5	S2 Keatas	3	3,00%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

Dilihat dari tabel diatas yaitu hasil pemaparan jumlah responden berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan, maka dapat diketahui bahwa responden di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang berpendidikan SLTP sebanyak 4 orang atau jika dipresentasekan sekitar (4,17%), sedangkan jumlah responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 40 orang atau sekitar (41,67%), kemudian untuk responden yang berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 10 orang atau sekitar (10,42%), kemudian untuk reponden yang berpendidikan S1 sebanyak 39 orang atau jika dipresentasekan sebanyak (40,63%), dan yang terakhir untuk responden yang berpendidikan S2 keatas sebanyak 3 orang atau sekitar (3,00%).

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang telah dilakukan,

jumlah responden yang paling banyak berpartisipasi dalam mengisi kuesioner di

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul adalah kelompok yang berpendidikan SLTA sebanyak 40 orang. Akan tetapi jumlah yang berpendidikan SLTA tidak jauh beda dengan jumlah responden yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 37 orang. Jadi bisa dapat dilihat bahwa pemohon izin dalam bidang investasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mayoritas berpendidikan SLTA keatas.

### 5. Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, maka dari 96 kuesioner dapat diketahui komposisi menurut Jenis Pekerjaan terbagi dalam beberapa kategori yang telah disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	6	6,25%
2	Pegawai Swasta	45	46,88%
3	Wiraswasta	39	40,63%
4	Lainnya	6	6,25%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

Dilihat dari tabel diatas yaitu hasil penjelasan jumlah responden berdasarkan klasifikasi jenis pekerjaan, maka dapat diketahui bahwa responden di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 6 orang atau jika dipresentasekan sekitar (6,25%), sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 45 orang atau jika dipresentasekan sekitar (46,88%), kemudian untuk responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 39 orang atau jika dipresentasekan sebanyak

(40,63%), dan yang terakhir yaitu responden yang bekerja dibidang lainnya sebanyak 6 orang atau jika dipresentasikan sekitar (6,25%). Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden yang paling banyak berpartisipasi dalam mengisi kuesioner adalah golongan yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 45 orang. Akan tetapi jika dilihat dari responden yang bekerja sebagai wiraswasta, tidak jauh beda yaitu sebanyak 39 orang. Jadi mayoritas pemohon izin investasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yaitu dari golongan pegawai swasta dan wiraswasta. Sedangkan minoritas pemohon izin berasal golongan yang bekerja sebagai PNS dan golongan yang bekerja dibidang lainnya sebanyak masing-masing 6 orang.

## **B. Kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Dalam Pengurusan Izin Investasi / Penanaman Modal Tahun 2012**

Kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi/Penanaman Modal Tahun 2012 dapat bisa dinilai dari beberapa indikator, antara lain: Tangibles (ketampakan fisik), Reliability (keadaan pegawai), Responsiveness (daya tanggap pegawai) dan Faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya investasi. Indikator-indikator tersebut memiliki beberapa unsur yang bisa dijadikan penilaian untuk mengetahui kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam beberapa unsur tersebut yaitu sebagai

## **1. Tangibles (Ketampakan Fisik)**

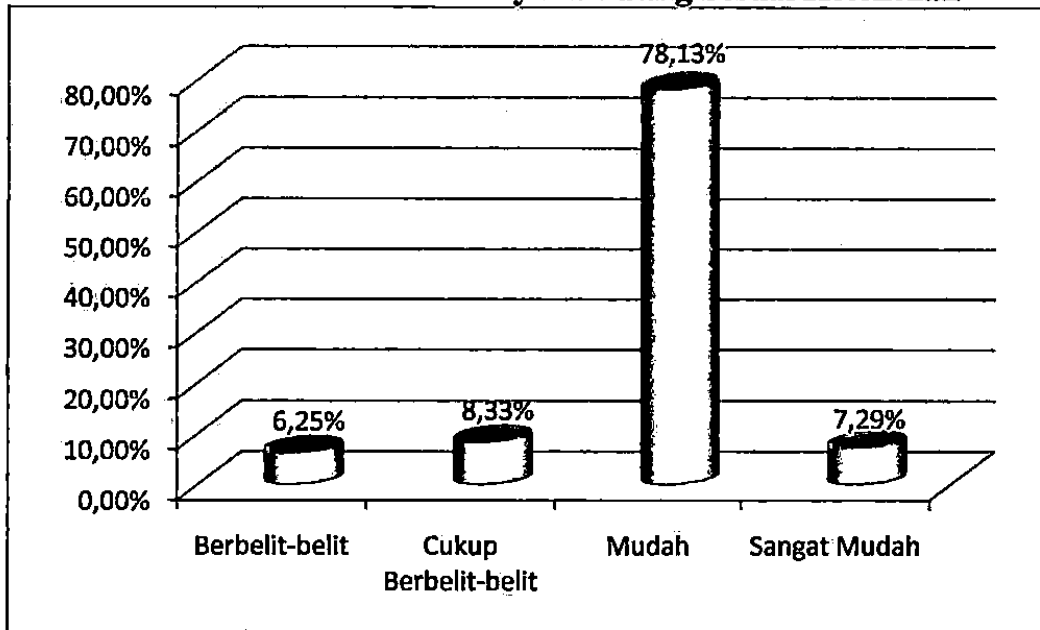
### **a. Unsur Prosedur Pelayanan Yang Sesuai Ketentuan**

Dalam pelayanan pemerintahan, prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit menjadi suatu hal yang perlu dilakukan. Karena kepuasan pelanggan menjadi nomor satu dalam pelayanan pemerintah. Untuk memajukan kinerja pelayanan suatu instansi pemerintahan yang baik maka salah satunya adalah prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Untuk mengetahui bagaimana proses prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat dilihat dari hasil penelitian sebagaimana tertuang dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 3.5**  
**Unsur Prosedur Pelayanan yang Sesuai Ketentuan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Berbelit-belit	6	6,25%
2	Cukup Berbelit-belit	8	8,33%
3	Mudah	75	78,13%
4	Sangat Mudah	7	7,29%
	Jumlah	96	100%

**Grafik 3.1**  
**Unsur Prosedur Pelayanan Yang Sesuai Ketentuan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 96 orang. Sebanyak 6 responden atau sekitar (6,52%) menilai bahwa prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berbelit-belit. Kemudian 8 responden atau sekitar (8,33%) menilai bahwa prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul cukup berbelit-belit. Selanjutnya, sebanyak 75 responden atau sekitar (78,13%) menilai bahwa prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dikatakan mudah dan sebanyak 7 responden atau sekitar (7,29%) menilai bahwa prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat mudah. Dari tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu 75 responden (78,13%) menilai bahwa prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dikatakan mudah bagi masyarakat yang mengurus permohonan izin. Meskipun demikian, masih ada responden yang



menilai prosedur pelayanan berbelit-belit dan cukup berbelit-belit. Hal ini terjadi karena sebagian pemohon salah mengartikan penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan atau pun terjadi kesalah pahaman informasi yang diberikan petugas pelayanan.

Walaupun demikian, secara keseluruhan prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah mudah. Hal ini sesuai dengan apa yang telah ditegaskan oleh Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yaitu Dra.Khusnaini 'Arifah, M.Si, beliau menyatakan bahwa :

*“Untuk masalah kemampuan pelayanan memang selalu menekankan kepada teman teman front office. Untuk kemampuan front office sudah mempunyai standar dalam memberikan pelayanan dalam tupoksi Dinas. Front office itu salah satu pokok dalam kemampuan pelayanan. Dan kemampuan front office pun harus banyak banyak diasah supaya bisa melayani masyarakat dengan baik”*.<sup>49</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut diatas, terlihat bahwa proses dalam prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul memang mudah. Didukung dengan kemampuan front office atau petugas pelayanan yang sudah mempunyai standar kemampuan pelayanan dalam tupoksi Dinas. Standar kemampuan pelayanan sangat penting guna meminimalisir prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Selain itu juga pengadaan pelatihan dan pembinaan kepada semua petugas pelayanan sangat berpengaruh dalam kemampuan memberikan prosedur pelayanan yang baik. Hal ini dipertegas oleh ibu Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, mengatakan bahwa :

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah, M.Si pada tanggal 1 Juli 2013 di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

*“Sudah mas, karena kita selalu mengadakan pelatihan dan pembekalan teman-teman petugas pelayanan khususnya petugas yang di depan yaitu front office, dan juga kita sudah memberikan pembinaan dan pelatihan juga mas”*.<sup>50</sup>

#### **b. Unsur Kondisi Fisik Bangunan**

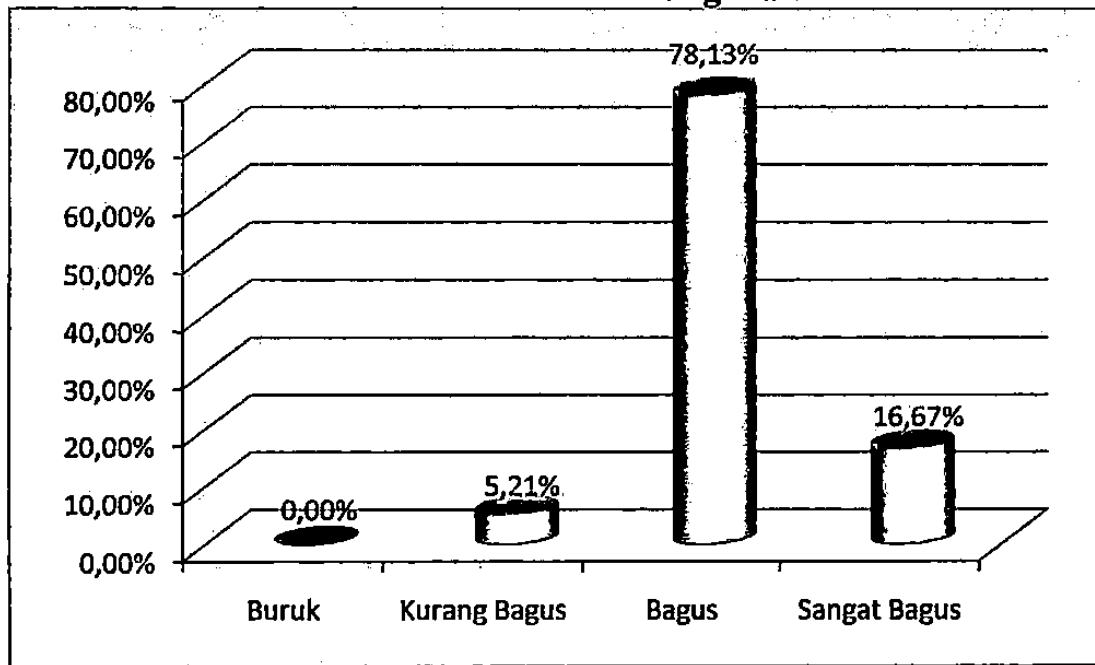
Kondisi fisik atau ketampakan fisik suatu bangunan dari instansi tertentu adalah salah satu wujud yang memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam memberikan efektivitas manajemen pemerintahan. Kondisi fisik bangunan yang bagus dapat membuat masyarakat atau pengguna jasa pelayanan merasa nyaman sehingga tidak masyarakat tidak merasa jenuh dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut. Selanjutnya untuk mengetahui kondisi fisik bangunan yang ada di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.6**  
**Unsur Kondisi Fisik Bangunan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Buruk	0	0,00%
2	Kurang Bagus	5	5,21%
3	Bagus	75	78,13%
4	Sangat Bagus	16	16,67%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.2**  
**Unsur Kondisi Fisik Bangunan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden 96 orang. Tidak ada responden (0,00%) yang menilai bahwa kondisi fisik bangunan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul itu buruk. Sebanyak 5 responden atau sekitar (5,21%) menilai bahwa kondisi fisik bangunan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang bagus. Kemudian sebanyak 75 responden atau sekitar (78,13%) menilai bahwa kondisi fisik bangunan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bagus dan yang terakhir sebanyak 16 responden atau sekitar (16,67%) menilai bahwa kondisi fisik bangunan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat bagus. Dari tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu 75 responden (78,13%) menilai bahwa kondisi fisik bangunan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah bagus. Hal ini membuktikan bahwa Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul memberikan kenyamanan tersendiri kepada pemohon izin yang

sedang melakukan perizinan. Sebagaimana dikatakan oleh bapak Subiyanto sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, bahwa :

*“Mengenai kondisi fisik bangunannya sendiri, saya rasa sudah bagus ya mas. Bisa dilihat sendiri yaitu ruang tunggu yang nyaman dan ber AC yang membuat kita nyaman dan didukung dengan bangunan baru juga mas. Tapi ada satu yang kurang yaitu lahan parkir bagi tamu yang kurang memadai. tetapi secara keseluruhan kondisi fisik bangunan sudah bagus”.*<sup>51</sup>

Dari pernyataan dari masyarakat pemohon izin tersebut, maka terlihat jelas bahwa masyarakat pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mendapatkan kenyamanan dalam melakukan permohonan izin. Akan tetapi ada sedikit kendala yaitu tentang lahan parkir bagi tamu atau pemohon perizinan yang kurang memadai. Meskipun demikian secara keseluruhan kondisi fisik bangunan sudah bagus.

### **c. Unsur Kenyamanan Lingkungan**

Kenyamanan lingkungan merupakan suatu hal yang menentukan keberhasilan suatu pelaksanaan pelayanan pemerintahan. Kenyamanan yang tenang dan tidak ada gangguan apapun membuat pengguna pelayanan akan selalu nyaman dalam menggunakan pelayanan yang ada. Kenyamanan yang baik ini sekaligus dapat menggambarkan tentang kualitas pelayanan dari suatu institusi publik. Selanjutnya, untuk mengetahui kenyamanan lingkungan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui tabel dan grafik di bawah ini:

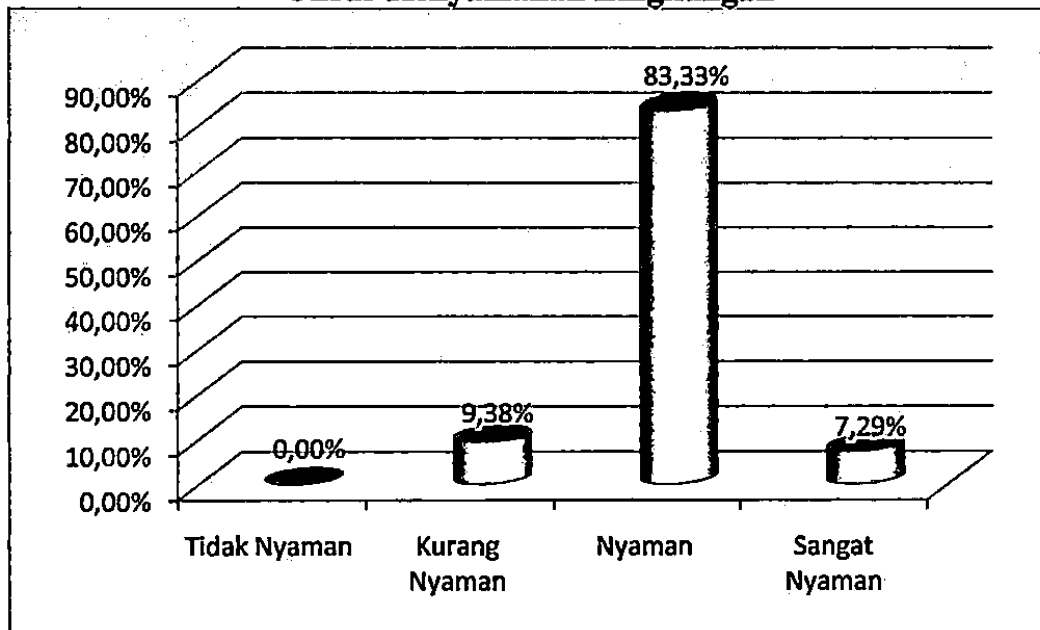
<sup>51</sup> wawancara dengan bapak Subiyanto pada tanggal 6 Juli 2013 di Dinas

**Tabel 3.7**  
**Unsur Kenyamanan Lingkungan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Nyaman	0	0,00%
2	Kurang Nyaman	9	9,38%
3	Nyaman	80	83,33%
4	Sangat Nyaman	7	7,29%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer

**Grafik 3.3**  
**Unsur Kenyamanan Lingkungan**



Sumber : Data primer

Dari tabel dan grafik di atas, tidak ada responden (0,00%) yang menilai bahwa kenyamanan lingkungan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak nyaman. Sebanyak 9 responden atau sekitar (9,38%) menilai bahwa kenyamanan lingkungan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang nyaman. Kemudian sebanyak 80 responden atau sekitar (83,33%) menilai bahwa kenyamanan lingkungan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul nyaman dan yang terakhir

sebanyak 7 responden atau sekitar (7,29%) menilai bahwa kenyamanan lingkungan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat bagus.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 80 responden (83,33%) menilai bahwa kenyamanan lingkungan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah nyaman bagi pemohon perizinan. Meskipun demikian ada sebagian kecil responden yang menilai kenyamanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang nyaman karena sesuai dengan yang saya lihat di lapangan memang sudah nyaman akan tetapi masih harus ditambah lagi dengan adanya tempat air mineral untuk para pemohon yang sedang menunggu, karena untuk menunggu perizinan selesai pemohon harus menunggu dengan waktu yang lumayan lama. Walaupun demikian, prosentase yang menilai kurang nyaman sangat jauh berbeda dengan yang menilai nyaman. Artinya masyarakat atau pemohon izin diberi kenyamanan yang baik dalam melakukan permohonan perizinan. Sebagaimana dinyatakan oleh ibu Nurlia Wijayanti, S.Far., Apt sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, bahwa :

*“Menyangkut dengan kenyamanan lingkungan ya mas, saya sudah merasa nyaman dalam mengurus perizinan di sini. Bisa dilihat sendiri mas, ruangan ber AC, kondisi kursi pada ruang tunggu sangat bagus sehingga membuat saya nyaman dan lokasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang jauh dari keramaian membuat para pemohon izin diberi kenyamanan yang baik”.<sup>52</sup>*

Dari pernyataan masyarakat atau pemohon izin tersebut di atas, maka terlihat bahwa masyarakat atau pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul secara umum sudah mendapatkan kenyamanan yang baik.

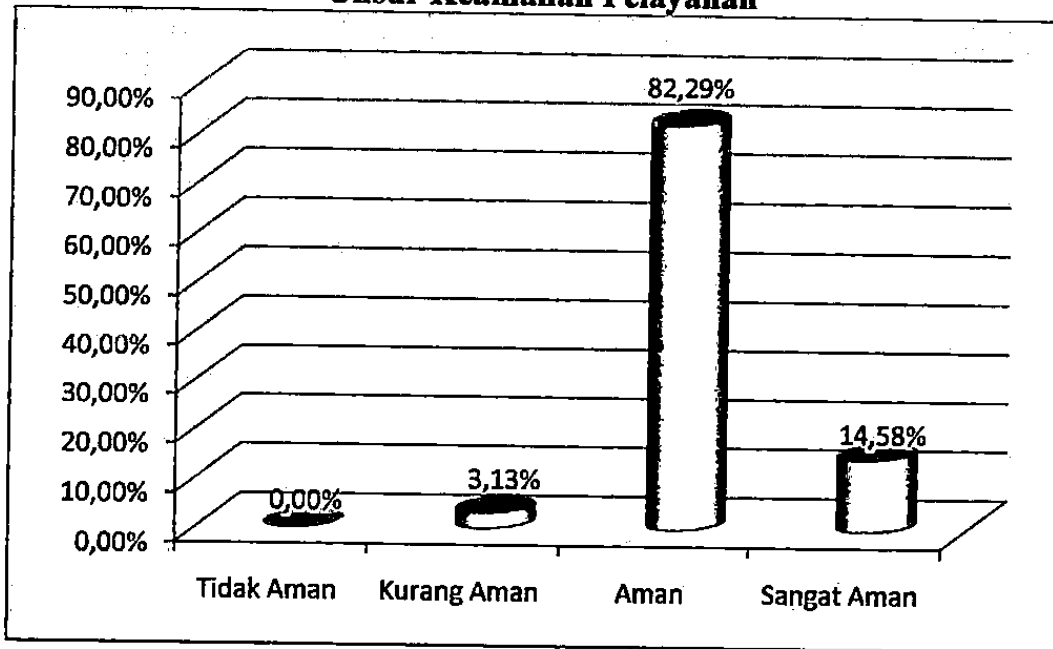
#### **d. Unsur Keamanan Pelayanan**

Keamanan pelayanan dalam arti ini yaitu proses serta hasil pelayanan umum yang dapat memberikan keamanan dan dapat memberikan kepastian hukum. Keamanan pelayanan merupakan salah satu kunci yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima. Keamanan pelayanan memberikan keamanan pasti kepada para pengguna pelayanan sehingga tidak takut lagi dengan kendala-kendala yang tidak diinginkan. Selanjutnya untuk mengetahui keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.8**  
**Unsur Keamanan Pelayanan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Aman	0	0,00%
2	Kurang Aman	3	3,13%
3	Aman	79	82,29%
4	Sangat Aman	14	14,58%
	Jumlah	96	100%

**Grafik 3.4**  
**Unsur Keamanan Pelayanan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, tidak ada responden (0,00%) yang menilai bahwa keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak aman. Sebanyak 3 responden atau sekitar (3,13%) menilai bahwa keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang aman. Kemudian sebanyak 79 responden atau sekitar (82,29%) menilai bahwa keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul aman dan yang terakhir sebanyak 13 responden atau sekitar (14,58%) menilai bahwa keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat aman.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut di atas, maka dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu 79 responden (82,29%) menilai bahwa keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah aman bagi

pemohon perizinan. Meskipun demikian, ada sebagian kecil yang



menilai keamanan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang aman, hal ini dikarenakan karena adanya pungutan untuk membayar uang parkir yang mengganggu keamanan para pemohon perizinan. Walaupun demikian, prosentase tentang keamanan pelayanan sangat jauh berbeda dengan yang menilai aman, hal ini menggambarkan bahwa Dinas Perizinan memberikan keamanan pelayanan yang baik bagi para pemohon izin dalam melakukan perizinan. Sebagaimana dikatakan oleh bapak Ruswanto sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bahwa :

*“Dalam hal keamanan di sini, menurut saya sudah aman ya mas karena saya merasakan sendiri tidak adanya gangguan dari berbagai aspek dan tidak adanya kendala-kendala dalam melakukan perizinan disini mas, pokoknya aman mas di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ini. Tetapi, walaupun sudah aman harus ditingkatkan lagi untuk menunjang keamanan yang lebih baik”.*<sup>53</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut di atas, maka terlihat bahwa masyarakat atau pemohon izin di Dinas Perizinan secara umum sudah mendapatkan keamanan pelayanan yang baik, sehingga memberikan rasa aman dalam melakukan permohonan izin.

#### **e. Unsur Kelengkapan Sarana/Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran pelayanan publik memang sangat diperlukan. Sarana dan prasarana pelayanan publik yang lengkap dan bagus sangat mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan suatu institusi publik. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik memberi

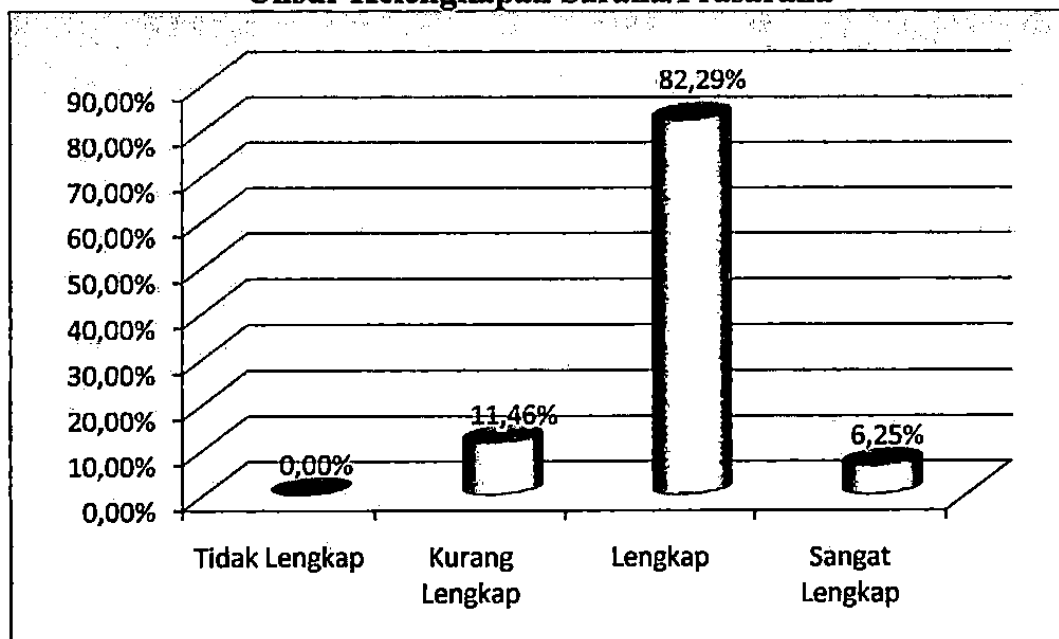
dampak positive kepada pengguna pelayanan karena merasa nyaman dan aman dalam menggunakan pelayanan publik. Selanjutnya untuk mengetahui kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.9**  
**Unsur Kelengkapan Sarana/Prasarana**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Lengkap	0	0,00%
2	Kurang Lengkap	11	11,46%
3	Lengkap	79	82,29%
4	Sangat Lengkap	6	6,25%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer

**Grafik 3.5**  
**Unsur Kelengkapan Sarana/Prasarana**



Sumber : Data primer

Dari tabel dan grafik di atas, tidak ada responden (0,00%) yang menilai

kekurang kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

tidak lengkap. Sebanyak 11 responden atau sekitar (11,46%) menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang lengkap. Kemudian sebanyak 79 responden atau sekitar (82,29%) menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul lengkap dan yang terakhir sebanyak 6 responden atau sekitar (6,25%) menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat lengkap.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden sebanyak 79 responden (82,29%) menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah lengkap. Meskipun demikian ada sebagian kecil responden yang menilai kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang lengkap, ini dikarenakan lahan parkir yang kurang memadai bagi para pemohon perizinan. Lahan parkir tersendiri merupakan bagian dari sarana/prasarana yang menunjang kualitas pelayanan. Walaupun demikian, prosentase yang menilai kurang lengkap sangat jauh berbeda dengan yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah lengkap. Hal ini menggambarkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul secara umum sudah memenuhi kebutuhan para pemohon dalam melakukan perizinan. Sebagaimana dikatakan oleh bapak Subiyanto sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menyatakan bahwa :

*“Untuk kelengkapan sarana dan prasarana, menurut saya sudah lengkap ya mas, terbukti dengan adanya ruang tunggu yang memadai dan*

*terdapat papan informasi mengenai tarif perizinan dan brosur-brosur tentang perizinan mas sehingga saya merasa nyaman dan mengerti dalam melakukan perizinan di sini mas".<sup>54</sup>*

Berdasarkan pernyataan tersebut di atas, maka terlihat bahwa masyarakat atau pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul secara umum sudah diberi kelengkapan sarana dan prasarana yang nyaman dan aman. Selain itu juga, dengan adanya kejelasan papan informasi mengenai tarif perizinan dan brosur-brosur tentang pelayanan perizinan masyarakat atau pemohon izin tidak akan merasa bingung tentang pembiayaan perizinan.

## **2. Reliability (Keandalan Pegawai)**

### **a. Unsur Kecepatan Pelayanan**

Dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan publik terdapat dua hal yang sangat penting dan menentukan; pertama yaitu menyangkut proses penyelenggaraan pelayanan, dan yang kedua menyangkut mutu atau kualitas produk. Kualitas proses penyelenggaraan pelayanan menyangkut juga dengan kecepatan pelayanan yang prima. Kecepatan pelayanan prima memberikan hasil yang memuaskan kepada para pengguna jasa pelayanan. Selanjutnya untuk mengetahui kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang dapat diketahui melalui penelitian yang telah dilakukan dan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

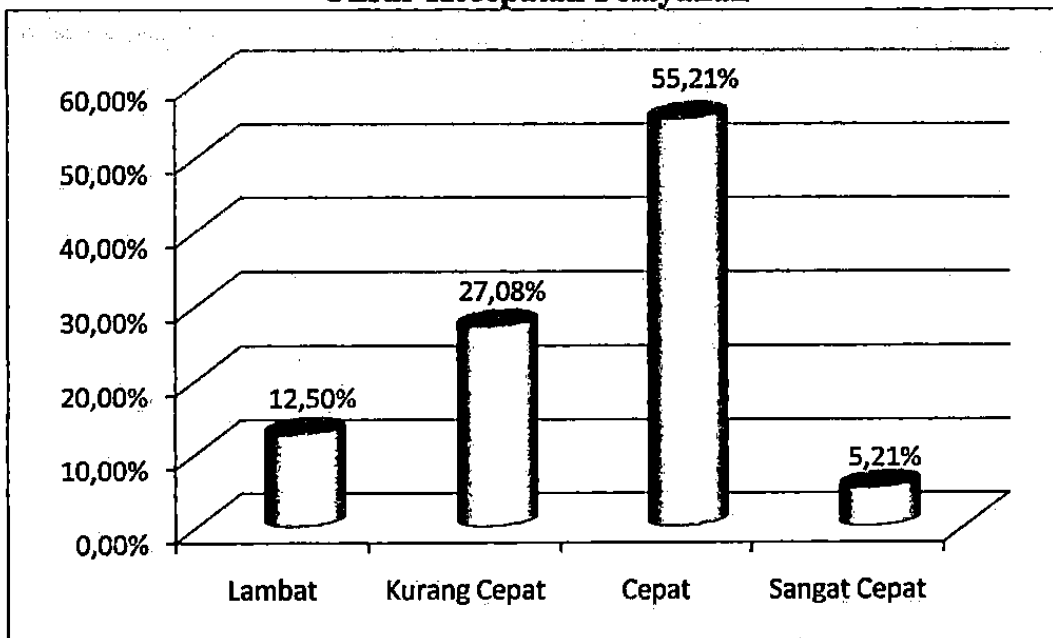
<sup>54</sup> wawancara dengan masyarakat pemohon izin Sukiyanto pada tanggal 6 Juli 2013 di Dinas

**Tabel 3.10**  
**Unsur Kecepatan Pelayanan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Lambat	12	12,50%
2	Kurang Cepat	26	27,08%
3	Cepat	53	55,21%
4	Sangat Cepat	5	5,21%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.6**  
**Unsur Kecepatan Pelayanan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 96 orang. Sebanyak 12 responden atau sekitar (12,50%) menilai bahwa kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul lambat. Sebanyak 26 responden atau sekitar (27,08%) menilai bahwa kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang cepat. Kemudian sebanyak 53 responden atau (55,21%) menilai bahwa kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul cepat dan yang terakhir sebanyak 5 responden atau sekitar (5,21%) menilai bahwa kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat cepat.

Dari tabel dan grafik tersebut di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas responden sebanyak 53 responden (55,21%) menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah cepat dirasakan oleh masyarakat atau pemohon izin. Hal ini berarti bahwa dalam proses pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, sehingga masyarakat atau pemohon izin mudah dan cepat dalam melakukan proses perizinan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh bapak Ruswanto sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, bahwa :

*“Pelayanan yang diberikan Dinas Perizinan sekarang sudah cepat mas, terbukti ketika saya datang saya langsung dilayani oleh para petugas pelayanan. Dan petugasnya pun tidak hanya satu atau dua orang mas, di sini banyak petugas yang melayani sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat”.<sup>55</sup>*

Hal senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Mengenai kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan, kami selaku petugas yang langsung bertatap muka dengan masyarakat selalu memberikan pelayanan yang prima dan sebisa mungkin melayani dengan sekuat tenaga kami mas. Untuk teman-teman petugas yang ada di front*

*office kami selalu memberikan pelatihan dan pembekalan tentang bagaimana melayani masyarakat dengan baik”.*<sup>56</sup>

Dari pernyataan tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa tentang kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah cepat dan secara umum sudah memuaskan masyarakat atau pemohon izin yang melakukan perizinan. Akan tetapi ada sebagian responden yang menilai bahwa kecepatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang cepat bahkan agak lambat, hal ini disebabkan karena syarat perizinan dari pemohon kurang memenuhi, oleh karena itu waktu pelayanan agak lama. sehingga pemohon menyalah artikan sebagai kelambatan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Walaupun demikian, kesalahan tersebut bisa diminimalisir dengan keandalan yang dimiliki oleh petugas pelayanan perizinan.

#### **b. Unsur Perlakuan Petugas Pelayanan Terhadap Masyarakat**

Dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan publik terdapat dua hal yang sangat penting dan menentukan; pertama yaitu menyangkut proses penyelenggaraan pelayanan, dan yang kedua menyangkut mutu atau kualitas produk. Kualitas proses pelayanan menyangkut sikap perilaku, bahasa, motivasi untuk membantu, dan disiplin dari provider dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya untuk mengetahui perlakuan petugas pelayanan terhadap masyarakat dapat diketahui melalui hasil penelitian yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

---

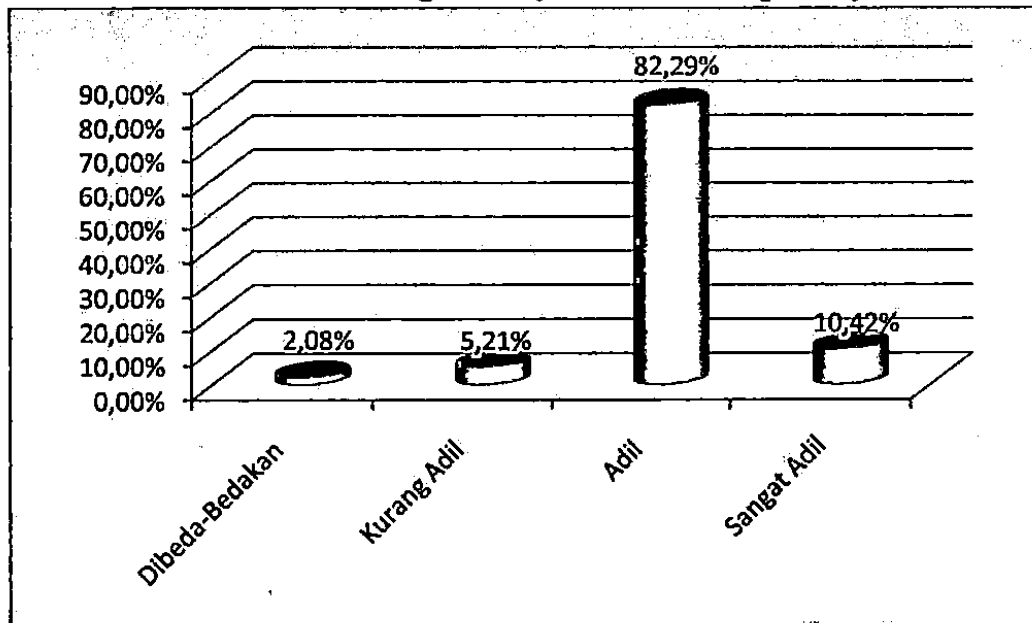
<sup>56</sup> Wawancara dengan Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah,

**Tabel 3.11**  
**Unsur Perlakuan Petugas Pelayanan Terhadap Masyarakat**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Dibeda-Bedakan	2	2,08%
2	Kurang Adil	5	5,21%
3	Adil	79	82,29%
4	Sangat Adil	10	10,42%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer

**Grafik 3.7**  
**Unsur Perlakuan Petugas Pelayanan Terhadap Masyarakat**



Sumber : Data primer

Dari tabel dan grafik di atas, sebanyak 2 responden atau sekitar (2,08%) menilai bahwa perlakuan petugas pelayanan dibeda-bedakan dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Sebanyak 5 responden atau sekitar (5,21%) menilai bahwa perlakuan petugas pelayanan kurang adil dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Kemudian sebanyak 79 responden atau sekitar (82,29%) menilai bahwa perlakuan

petugas pelayanan adil dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Perizinan



Kabupaten Bantul dan yang terakhir sebanyak 10 responden atau sekitar (10,42%) menilai bahwa perlakuan petugas pelayanan sangat adil dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Dari tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden sebanyak 79 responden (82,29%) menilai bahwa perlakuan petugas pelayanan adil saat memberikan pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, hal ini berarti dalam proses pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini pun ditandai dengan sikap yang ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan perizinan dalam proses pelayanan perizinan. Sebagaimana dikatakan oleh ibu Nurlia Wijayanti, S.Far., Apt sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, bahwa :

*“Dalam proses pelayanan, para petugas pelayanan perizinan sudah menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, mudah berkomunikasi dan suka membantu. Saya sendiri sebagai pengguna pelayanan perizinan sudah merasa terbantu dengan perlakuan petugas pelayanan mas”*.<sup>57</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Selaku Pimpinan saya selalu menekankan tentang pentingnya arti pelayanan. Kita harus lebih suka melayani daripada dilayani. Ini yang selalu saya tekankan kepada seluruh petugas Dinas Perizinan khususnya Petugas Pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pemohon izin”*.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Wawancara dengan pemohon izin, Nurlia Wijayanti, S.Far., Apt, pada tanggal 6 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Sri Ediaastuti, M.Sc, pada tanggal 5 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Melihat pernyataan tersebut di atas, dapat memberikan gambaran bahwa perlakuan petugas Dinas atau aparatur pemerintahan dalam proses pelayanan sudah berjalan dengan baik, baik dari sikap perilaku maupun dari tutur bahasa dalam proses pelayanan. Akan tetapi, masih ada dari responden yang menilai kurang adil bahkan ada yang menilai dibeda-bedakan. Hal ini disebabkan sedikit dari petugas pelayanan dalam melayani pemohon izin masih membedakan pelayanannya. Meskipun demikian secara umum perlakuan petugas pelayanan sudah adil dalam melayani pemohon izin atau masyarakat.

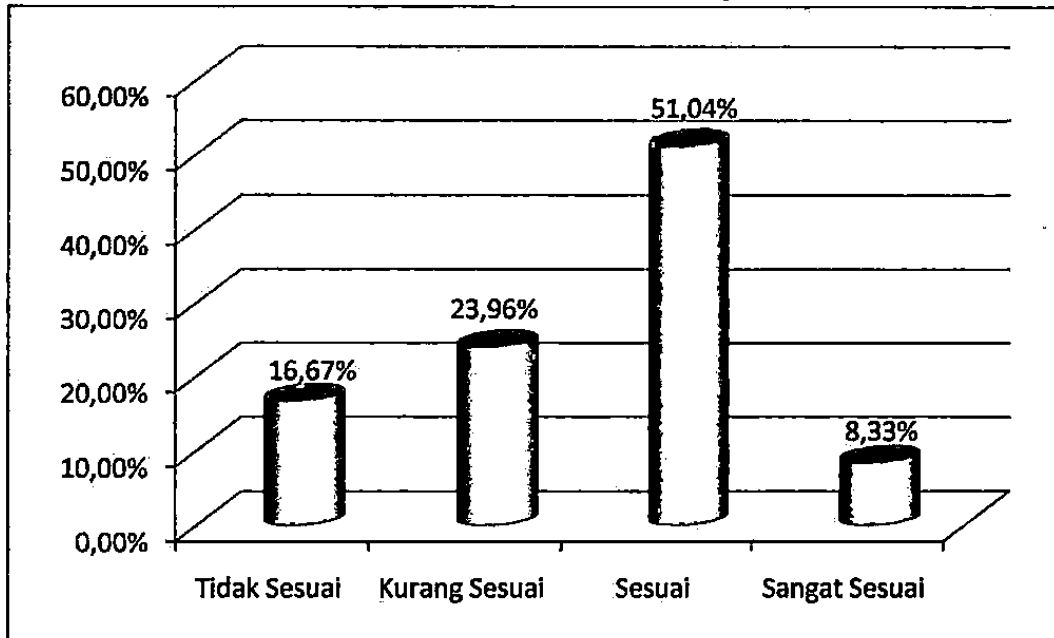
### c. Unsur Kesesuaian Jadwal Pelayanan

Kesesuaian jadwal pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan memang harus tepat waktu dan sesuai, karena masyarakat di era reformasi membutuhkan pelayanan yang serba cepat. Kesesuaian jadwal pelayanan yang tepat waktu menggambarkan kualitas pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana kesesuaian jadwal pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat di ketahui melalui hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.12**  
**Unsur Kesesuaian Jadwal Pelayanan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai	16	16,67%
2	Kurang Sesuai	23	23,96%
3	Sesuai	49	51,04%
4	Sangat Sesuai	8	8,33%
	Jumlah	96	100%

**Grafik 3.8**  
**Unsur Kesesuaian Jadwal Pelayanan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, sebanyak 16 responden atau sekitar (16,67%) menilai bahwa kesesuaian jadwal pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak sesuai. Selanjutnya sebanyak 23 responden atau sekitar (23,96%) menilai bahwa kesesuaian jadwal pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang sesuai. Kemudian sebanyak 49 responden atau sekitar (51,04%) menilai bahwa kesesuaian jadwal pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sesuai dan yang terakhir sebanyak 8 responden atau sekitar (8,33%) menilai bahwa kesesuaian jadwal pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat sesuai.

Dari tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden sebanyak 49 responden (51,04%) menilai bahwa kesesuaian jadwal pelayanan yang diberikan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah sesuai dan tepat waktu. Meskipun demikian ada responden yang menilai bahwa kesesuaian jadwal

layanan yang diberikan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang sesuai

bahkan ada yang menilai sama sekali tidak sesuai jadwal. Tetapi walaupun demikian presentase dari responden yang menjawab kurang sesuai dan sama sekali tidak sesuai masih di bawah presentase responden yang menilai kesesuaian jadwal yang diberikan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah sesuai. Ketidaksesuaian tersebut sebagaimana dikatakan oleh salah satu pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bahwa :

*“Dalam prosesnya selalu lama dan tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan untuk terbitnya perizinan. Pada dasarnya pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangatlah memuaskan, mungkin lebih diperhatikan lagi waktu yang dijadwalkan saja, jangan sampai terlambat terlalu jauh dari perkiraan”.*<sup>59</sup>

Hal yang bertolak belakang dengan pernyataan di atas yaitu yang dikatakan oleh bapak Ruswanto juga sebagai pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menyatakan bahwa :

*“Sampai saat ini saya melakukan permohonan izin di Dinas Perizinan ini tidak mengalami kesulitan dalam hal kesesuaian jadwal. Jadwal yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah tepat waktu, dan apabila ada kemoloran jadwal itu biasanya dikarenakan adanya persyaratan yang kurang terpenuhi”.*<sup>60</sup>

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kabid Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menyatakan bahwa :

*“Untuk kesesuaian jadwal pelayanan perizinan kami sudah menetapkan jadwal pelayanan perizinan pada ketentuan yang berlaku dan sudah tertera pada papan pemberi informasi yang ada di dekat ruang tunggu mas. Dan apabila ada salah satu permohonan izin yang molor dari*

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan salah satu pemohon perizinan, Dewi Aristyawati S.Si, pada tanggal 16 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

<sup>60</sup> Wawancara dengan bapak Ruswanto, pada tanggal 6 Juli 2013, di Dinas Perizinan

*jadwal yang ditentukan itu karena persyaratan yang belum terpenuhi. Dan apabila terjadi demikian maka kami langsung memberi tahu pemohon dengan menggunakan handphone dalam bentuk sms pemberitahuan".<sup>61</sup>*

Melihat dari berbagai pernyataan diatas, dapat dijelaskan bahwa secara umum kesesuaian jadwal pelayanan perizinan sudah sesuai dengan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Meskipun demikian masih ada sedikit kendala dalam kesesuaian jadwal pelayanan perizinan yaitu tentang persyaratan yang kurang terpenuhi yang membuat jadwal pelayanan mundur dari yang ditentukan. Contohnya ketika dalam perjanjian tanggal jadi permohonan sudah ditentukan tetapi pada hari jadinya selalu di mundurkan lagi dengan alasan persyaratan yang kurang. Tetapi untuk menyasati hal tersebut pihak petugas pelayanan perizinan langsung memberikan informasi kepada pemohon yang terkendala dengan menggunakan handphone dalam bentuk sms pemberitahuan.

#### **d. Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan kekonsistenan waktu kerja maka kualitas kinerja pelayanan akan meningkat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diketahui melalui hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

---

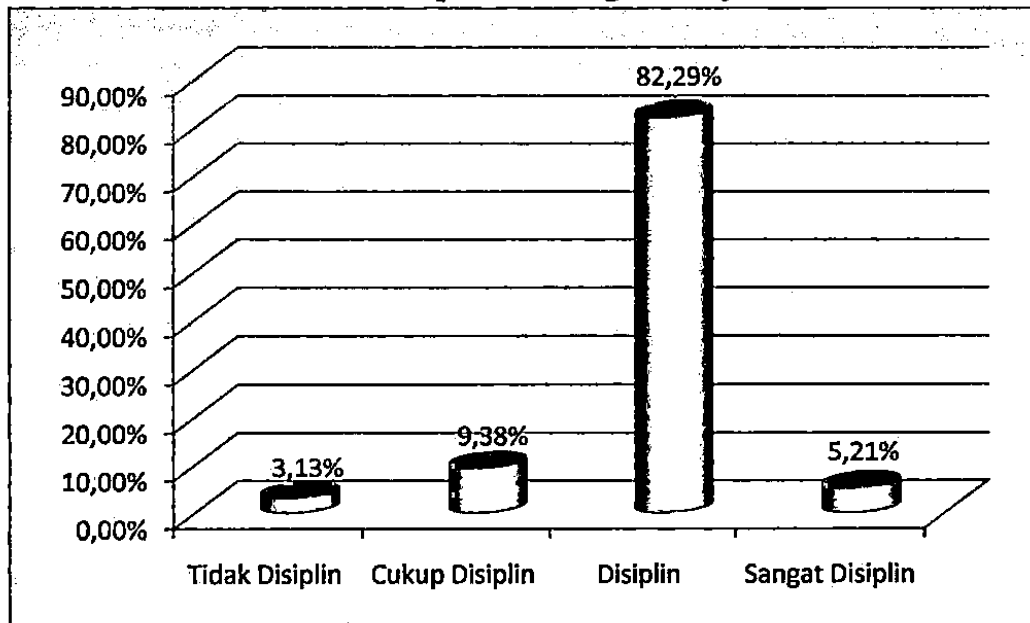
<sup>61</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul,

**Tabel 3.13**  
**Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Disiplin	3	3,13%
2	Cukup Disiplin	9	9,38%
3	Disiplin	79	82,29%
4	Sangat Disiplin	5	5,21%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.9**  
**Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, bahwa sebanyak 3 responden atau sekitar (3,13%) menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak disiplin. Selanjutnya sebanyak 9 responden atau sekitar (9,38%) menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul cukup disiplin. Kemudian sebanyak 79 responden atau sekitar (83,29%) menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul disiplin dan sangat disiplin sebanyak 5 responden atau sekitar

(5,21%) menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat disiplin.

Dari tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden sebanyak 79 responden (83,29%) menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah disiplin. Meskipun demikian ada sebagian kecil responden yang menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang disiplin dan bahkan ada yang menilai tidak disiplin, hal ini disebabkan karena ada sebagian petugas pelayanan yang kurang fokus dengan pekerjaan bahkan ada yang mengobrol pada waktu jam kerja. Walaupun demikian presentase yang menilai petugas pelayanan kurang disiplin dan tidak disiplin sangat jauh berbeda dengan yang menilai bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah disiplin. Hal tersebut berarti bisa kita lihat secara umum kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah disiplin dalam melayani masyarakat. Hal tersebut sesuai yang dinyatakan oleh Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menyatakan bahwa :

*“Kedisiplinan pegawai insya allah sudah disiplin dan sesuai dengan jam kerja, jadi sebelum jam 8 pagi pun sudah pada datang dan sudah siap melayani masyarakat. Alhamdulillah sampai saat ini tidak ada yang terlambat pada jam masuk kerja khususnya petugas pelayanan perizinan. Soalnya sudah saya sebutkan tadi tentang sistem pelayanan kami yang menggunakan sistem shif yang bisa membuat para petugas pelayanan menjadi disiplin”.*<sup>62</sup>

<sup>62</sup> Wawancara dengan Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini ‘Arifah,

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan kabupaten Bantul menyatakan bahwa :

*“Untuk kedisiplinan pegawai, semua sangat disiplin mas, apalagi di Dinas Perizinan ini kami menggunakan sistem tidak adanya jam istirahat, jadi kami memakai sistem shif untuk melakukan istirahat. Jadi dengan keseluruhan pelayanan kami itu terus melayani dan tidak ada jam istirahat”.*<sup>63</sup>

Dari pernyataan tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah baik dan disiplin. Disamping itu, kedisiplinan petugas pelayanan tersebut didukung oleh sistem tidak adanya jam istirahat dan memakai sistem shif bagi petugas pelayanan. Sistem ini sangat mendukung kedisiplinan petugas pelayanan dalam bekerja.

#### **e. Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan**

Yang dimaksud dengan kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang di miliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanannya sangat berpengaruh terhadap jalannya proses penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap petugas harus memiliki kemampuan yang bagus dalam membrikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diketahui melalui hasil penelitian yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 25 Mei 2016, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

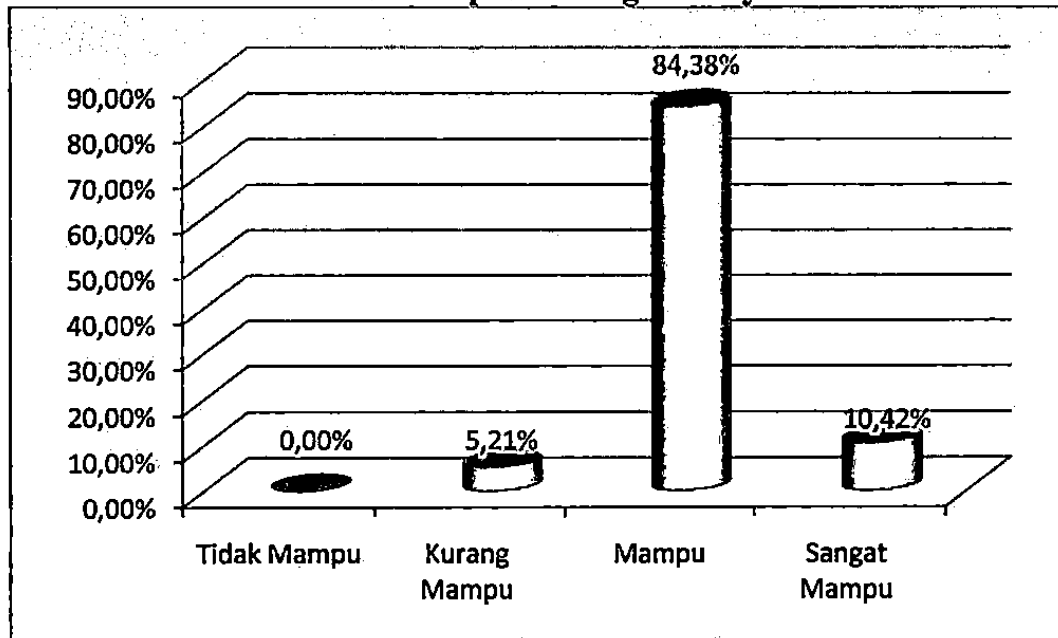


**Tabel 3.14**  
**Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Mampu	0	0,00%
2	Kurang Mampu	5	5,21%
3	Mampu	81	84,38%
4	Sangat Mampu	10	10,42%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.10**  
**Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, bahwa tidak ada responden (0,00%) yang menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak mampu. Sebanyak 5 responden atau sekitar (5,21%) menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang mampu. Kemudian sebanyak 81 responden atau sekitar (84,38%) menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mampu dan

yang terakhir sebanyak 10 responden atau sekitar (10,42%) menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat mampu.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 81 responden (84,38%) menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah mampu dalam melayani masyarakat atau pemohon izin, meskipun demikian masih ada responden yang menilai bahwa kemampuan petugas Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang mampu, hal ini disebabkan sebagian kecil petugas pelayanan belum sepenuhnya memiliki kemampuan yang baik ini dikarenakan kurangnya pelatihan dan pembekalan dari pimpinan. Walaupun demikian secara umum kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah baik. Sebagaimana dinyatakan oleh salah satu pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bahwa :

*“Mengetahui kemampuan petugas, menurut saya kemampuan petugas Perizinan Bantul sudah mampu dalam melayani mas. Contohnya bisa saya rasakan sendiri yaitu dari awal saya masuk ruangan perizinan saya langsung direspon oleh petugas pelayanan dan langsung diarahkan mengenai bagaimana prosedur pelayanan perizinan. Intinya petugas pelayanan di sini sudah sangat membantu saya dalam melakukan proses perizinan”.*<sup>64</sup>

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Untuk kemampuan petugas pelayanan, saya rasa petugas pelayanan di sini sudah mampu melayani masyarakat mas. Karena dari awal kami*

<sup>64</sup> Wawancara dengan pemohon izin, Nurlia Wijayanti, S.Far.,Apt, pada tanggal 6 Juli 2013, di

*sudah memberikan pelatihan dan pembekalan kepada semua petugas di dinas ini khususnya petugas pelayanan yang ada di depan. Kita juga sudah mengetahui dalam hal perekrutan pegawai pemerintah itu tidak sama dengan perekrutan pegawai swasta. Rekrutment pegawai pemerintahan memang lebih sulit supaya menghasilkan pegawai-pegawai yang berkualitas”.*<sup>65</sup>

Melihat pernyataan di atas dapat terlihat bahwa untuk kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah baik dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kemampuan petugas pelayanan dapat bekerja secara maksimal karena didukung oleh berbagai pelatihan-pelatihan dan pembekalan terhadap seluruh petugas pelayanan. Selain itu juga, untuk menghasilkan kualitas pegawai pelayanan yang baik juga di dukung oleh rekrutmen pegawai yang baik juga.

#### **f. Unsur Kesesuaian Pembiayaan Pelayanan Publik**

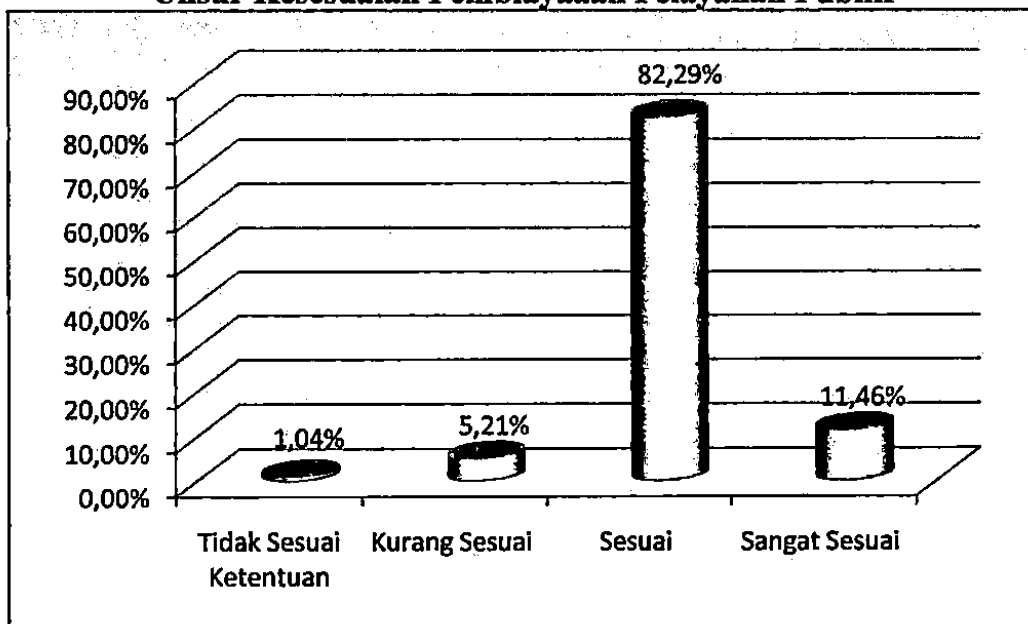
Kesesuaian dalam pembiayaan pembangunan menjadi bagian dari upaya pengawasan dari masyarakat terkait dengan efektivitas pengelolaan anggaran pembangunan. Aspek kesesuaian dalam pembiayaan pelayanan publik akan menentukan kemampuan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efisien, untuk itu berbagai informasi yang terkait dengan pembiayaan pelayanan publik maupun dalam pembiayaan pembangunan harus mampu diakses secara terbuka oleh masyarakat. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana kesesuaian pembiayaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diketahui melalui hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.15**  
**Unsur Kesesuaian Pembiayaan Pelayanan Publik**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Sesuai Ketentuan	1	1,04%
2	Kurang Sesuai	5	5,21%
3	Sesuai	79	82,29%
4	Sangat Sesuai	11	11,46%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.11**  
**Unsur Kesesuaian Pembiayaan Pelayanan Publik**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden atau sekitar (1,04%) menilai bahwa kesesuaian pembiayaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak sesuai ketentuan. Selanjutnya sebanyak 5 responden atau sekitar (5,21%) menilai bahwa kesesuaian pembiayaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang sesuai dengan ketentuan.

Kemudian sebanyak 79 responden atau sekitar (82,29%) menilai bahwa

kesesuaian pembiayaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah sesuai dan yang terakhir sebanyak 11 responden atau sekitar (11,46%) menilai bahwa kesesuaian pembiayaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat sesuai.

Dari pemaparan tabel dan grafik di atas, maka dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 79 responden (82,29%) menilai bahwa kesesuaian pembiayaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah sesuai ketentuan yang berlaku. Kesesuaian biaya pelayanan publik yang sesuai dan tidak adanya pungutan-pungutan liar yang mengganggu pemohon izin dalam melakukan perizinan memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat atau pemohon izin. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Kasie Pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menyatakan bahwa :

*“Terkait dengan kepastian biaya, Pemda Bantul mengacu pada Perda perizinan tertentu. Di Bantul dari 120 jenis perizinan, hanya 5 jenis perizinan yang mengenakan retribusi. Jadi untuk ketentuan biaya retribusi sudah diatur oleh Perda No 8 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam menentukan biaya retribusi tidak menentukan sendiri tetapi sudah ada ketentuan yang berlaku tentang biaya retribusi”.*<sup>66</sup>

Hal senada juga dinyatakan oleh Kepala Bidang Pelayanan & Informasi Dinas Kabupaten Bantul, menyatakan bahwa :

*“Untuk kesesuaian pembiayaan pelayanan di sini Sudah sesuai mas, terkait dengan semua tarif biaya pelayanan perizinan telah ditetapkan dalam rumus tarif pelayanan yang disahkan dengan perda perizinan*

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah, 26 Juli 2012, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

*tertentu. Di sini kami tidak berani mas menambahkan pembiayaan yang sudah sesuai dengan ketentuan”.*<sup>67</sup>

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan dari Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Kesesuaian biaya disini sudah sesuai dengan ketentuan mas, kita di sini menggunakan SKRD (surat ketetapan retribusi daerah). dalam SKRD sudah ada rumus untuk menghitung retribusi yang sudah diatur dengan aturan. Ketentuan tersebut diatur oleh Perda No 8 Tahun 2011 tentang retribusi perizinan tertentu”.*<sup>68</sup>

Melihat dari pernyataan di atas, dapat dijelaskan bahwa kesesuaian pembiayaan pelayanan perizinan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk kesesuaian pembiayaan pelayanan perizinan sudah ada SKRD (surat ketetapan retribusi daerah). SKRD tersebut diatur oleh Perda No 8 Tahun 2011 tentang retribusi perizinan tertentu.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap Pegawai)**

#### **a. Unsur Respon Petugas Pelayanan**

Respon petugas pelayanan menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan klien atau pengguna pelayanan. Hal ini responsivitas dapat dilihat sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi penggunaan pelayanan dapat dipuaskan dalam bentuk kebijakan, komprehensivitas, assesibilitas administrasi. Responsivitas dari petugas pelayanan merupakan cara yang paling efisien dalam mengatasi masalah dan dalam memberikan pelayanan

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra. Annihayah, M.Eng, pada tanggal 28 Juni 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra. Sri Ediastruti, M.Sc, pada tanggal 5 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

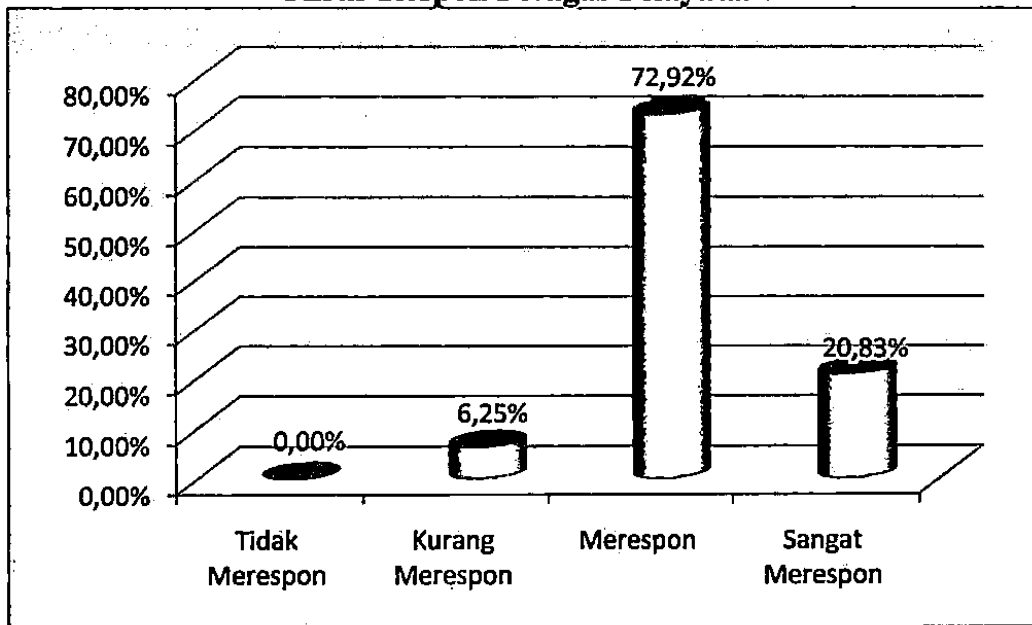
yang bagus kepada pengguna pelayanan. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diketahui melalui hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.16**  
**Unsur Respon Petugas Pelayanan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Merespon	0	0,00%
2	Kurang Merespon	6	6,25%
3	Merespon	70	72,92%
4	Sangat Merespon	20	20,83%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer

**Grafik 3.12**  
**Unsur Respon Petugas Pelayanan**



Sumber : Data primer

Dari tabel dan grafik di atas, menjelaskan bahwa tidak ada responden (0,00%) yang menilai bahwa respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul tidak merespon. Sebanyak 6 responden atau sekitar (6,25%)

menilai bahwa respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang merespon. Kemudian sebanyak 70 responden atau sekitar (72,92%) menilai bahwa respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah merespon dan yang terakhir sebanyak 20 responden atau sekitar (20,83%) menilai bahwa respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat merespon.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 70 responden (72,92%) menilai bahwa respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah merespon kepada masyarakat atau pemohon izin. Meskipun demikian, masih ada responden yang menilai bahwa respon petugas pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang merespon, ini dikarenakan sebagian kecil pemohon izin kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan perizinan sehingga menganggap petugas pelayanan perizinan kurang merespon. Walaupun demikian, secara umum respon petugas pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah merespon dengan baik apabila ada pemohon izin yang sedang melakukan perizinan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh salah seorang pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bahwa :

*“Saya merasa tidak kesulitan dan tidak kebingungan dalam mengurus perizinan karena petugas pelayanan di sini langsung merespon ketika saya masuk ruangan pelayanan. Para petugas di sini saya rasa sudah baik dalam menjalankan tugasnya”.*<sup>69</sup>



Pernyataan di atas juga diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh

Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menyatakan bahwa :

*“Selama ini kami selalu berusaha memberikan tips-tips kepala petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik dan paling tidak mengacu pada pelayanan prima. Karena pelayanan prima itu orientasinya kepada pelanggan jadi apa yang di mau kan pelanggan itulah yang kami kerjakan. Artinya pelayanan terbaik itu bagaimana merespon masyarakat dengan cepat dan penuh senyum supaya masyarakat merasa puas dengan kinerja kami”.*<sup>70</sup>

Berdasarkan pendapat yang dipaparkan di atas terlihat bahwa respon petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah merespon dengan baik. Hal ini didukung dengan kinerja pimpinan yang selalu memberikan tips-tips kepada bawahan khususnya petugas pelayanan atau petugas front office dalam memberikan pelayanan yang baik yang mengacu pada pelayanan prima.

#### **b. Unsur Kejelasan Informasi**

Aspek kejelasan informasi dalam proses tata kelola pemerintahan akan memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap efektivitas pengelolaan manajemen pemerintahan. Kejelasan informasi akan menggambarkan tentang kualitas komunikasi antar institusi atau antar satuan organisasi. Kejelasan informasi sebagai salah satu aspek pendukung kinerja pelayanan yang prima harus selalu ada dalam setiap proses pelayanan publik. Selanjutnya untuk mengetahui kejelasan informasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diketahui melalui hasil penelitian yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

---

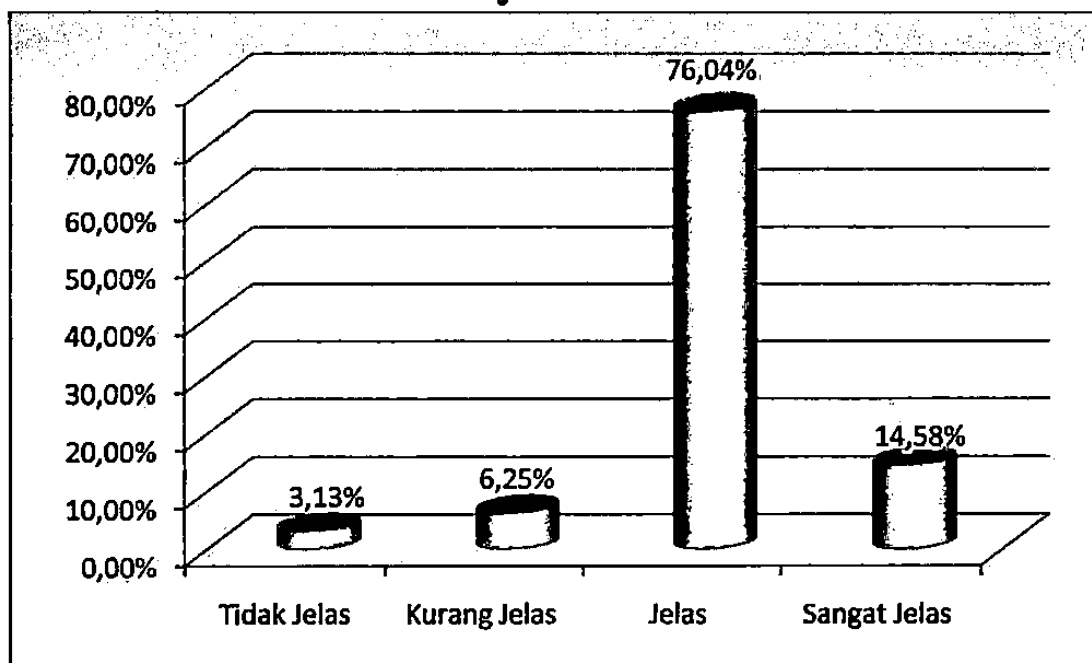
<sup>70</sup> Wawancara dengan Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah,

**Tabel 3.17**  
**Unsur Kejelasan Informasi**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Jelas	3	3,13%
2	Kurang Jelas	6	6,25%
3	Jelas	73	76,04%
4	Sangat Jelas	14	14,58%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.13**  
**Unsur Kejelasan Informasi**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa dari 96 responden sebanyak 3 responden atau sekitar (3,13%) menilai bahwa kejelasan informasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak jelas. Selanjutnya sebanyak 6 responden atau sekitar (6,25%) menilai bahwa kejelasan informasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang jelas. Kemudian sebanyak 73 responden atau sekitar (76,04%) menilai bahwa kejelasan informasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah

jelas dan yang terakhir sebanyak 14 responden atau sekitar (14,58%) menilai bahwa kejelasan informasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat jelas.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 73 responden (76,04%) menilai bahwa informasi yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah jelas dan dapat dipahami masyarakat atau pemohon izin, hal ini menggambarkan bahwa petugas pelayanan perizinan mempunyai kemampuan untuk menyampaikan berbagai informasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh pemohon izin atau masyarakat. Meskipun demikian, ada sebagian responden yang menilai bahwa kejelasan informasi masih kurang jelas bahkan ada yang menjawab tidak jelas, hal ini di karenakan ada sebagian pemohon izin yang sulit mengartikan penjelasan dari petugas pelayanan sehingga pemohon izin menilai kurang jelasnya informasi pelayanan perizinan. Walaupun demikian, secara umum kejelasan informasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*"Di Dinas Perizinan Bantul hampir semua pegawai sudah dapat menyampaikan penjelasan terkait dengan penjelasan prosedur pelayanan yang baik. Seperti yang sudah saya sampaikan tadi tentang kemampuan yaitu kami sudah menggunakan standar kemampuan yang ada di front office itu sudah menjadi standar kemampuan untuk front office tapi walaupun sudah ada standar kemampuan bagaimanapun juga tetap kami asah terus karena khususnya di bagian pelayanan perizinan hampir setiap hari muncul permasalahan-permasalahan baru. Jadi kadang kami sebagai front office dalam menghadapi permasalahan tersebut justru mendapatkan*

*harus dipecahkan bersama dengan mengacu kepada aturan-aturan yang ada. Jadi kami yang berada di front office dituntut untuk selalu belajar”.*<sup>71</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, terlihat jelas bahwa proses penyampaian informasi yang dilakukan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat.

### **c. Unsur Sikap Petugas Pelayanan Terhadap Masyarakat**

Sikap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat harus dengan keramahan dan kesopanan agar masyarakat pun merasa nyaman untuk menggunakan layanan publik. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati. Keramahan dan kesopanan menyangkut dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang dimana kualitas proses pelayanan sangat berpengaruh penting dalam proses pelayanan prima. Selanjutnya untuk mengetahui sikap petugas pelayanan terhadap masyarakat dapat diketahui melalui hasil penelitian yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

---

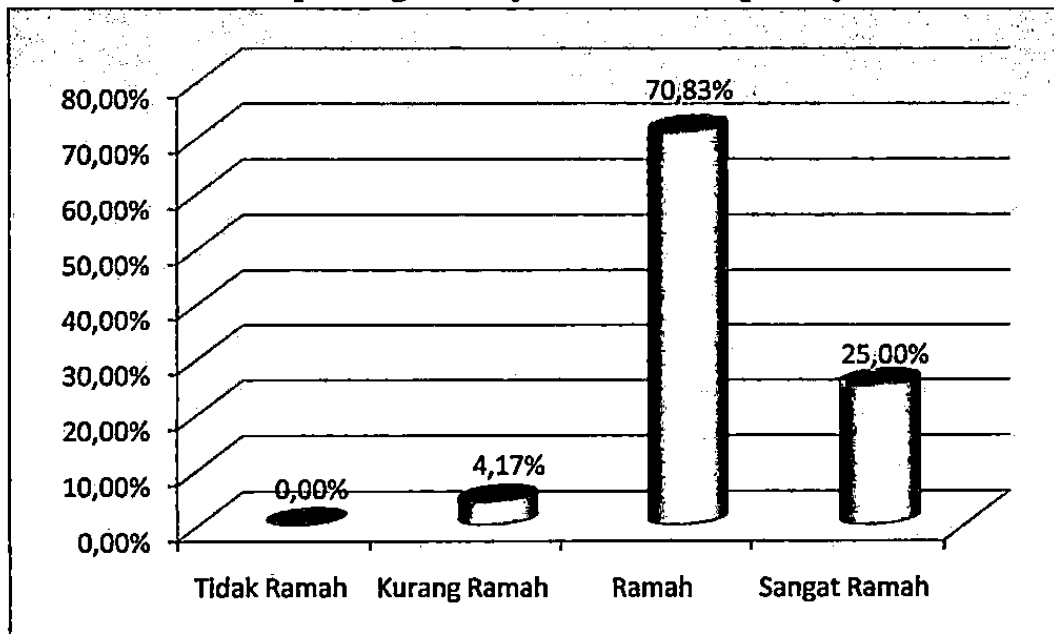
<sup>71</sup> Wawancara dengan Kasie Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah,

**Tabel 3.18**  
**Unsur Sikap Petugas Pelayanan Terhadap Masyarakat**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Ramah	0	0,00%
2	Kurang Ramah	4	4,17%
3	Ramah	68	70,83%
4	Sangat Ramah	24	25,00%
	Jumlah	96	100%

*Sumber : Data primer*

**Grafik 3.14**  
**Unsur Sikap Petugas Pelayanan Terhadap Masyarakat**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa dari 96 responden tidak ada responden (0,00%) yang menilai bahwa sikap petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak ramah. Sebanyak 4 responden atau sekitar (4,17%) menilai bahwa sikap petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang ramah. Kemudian sebanyak 68 responden atau sekitar (70,83%) menilai bahwa sikap petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

ramah dan yang terakhir sebanyak 24 responden atau sekitar (25,00%) menilai bahwa sikap petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat ramah.

Dari hasil pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 68 responden (70,83%) menilai bahwa sikap petugas pelayanan sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, akan tetapi masih ada responden yang menilai petugas pelayanan kurang ramah, ini dikarenakan pihak pemoho izin salah mengartikan keramahan petugas pelayanan perizinan. Walaupun demikian, prosentase yang menilai kurang ramah sangat jauh berbeda dengan yang menilai ramah bahkan menilai sangat ramah. Hal ini berarti dalam proses pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah berjalan baik. Hal ini di tandai dengan sikap petugas pelayanan yang ramah tamah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana dinyatakan oleh salah satu pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Untuk sikap petugas pelayanan di sini, saya rasa semua petugas pelayanan sangat ramah dan sopan mas. Terbukti ketika saya baru saja masuk ruangan perizinan saya langsung disambut dengan senyuman oleh para petugas. Selain itu juga para petugas sangat baik dan suka membantu jika ada pemohon yang kesulitan mengurus perizinan. Secara umum sudah baik si mas dan saya sangat terbantu sekali dalam mengurus perizinan”.*<sup>72</sup>

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan masyarakat pemohon izin Subiyanto pada tanggal 6 Juli 2013 di Dinas

*“Selaku Kepala Dinas saya selalu menekankan kepada teman-teman petugas perizinan khususnya petugas pelayanan bahwa betapa pentingnya kepuasan masyarakat. Saya memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar tetap selalu tersenyum dalam melayani masyarakat. Karena kepuasan pelanggan adalah suatu keberhasilan tersendiri bagi pegawai pemerintahan. Ini selalu saya tekankan kepada teman-teman petugas pelayanan dalam proses pemberian pelayanan perizinan”.<sup>73</sup>*

Melihat pernyataan tersebut di atas, dapat memberikan gambaran bahwa sikap petugas pelayanan dalam proses pelayanan berjalan dengan baik, baik dari sikap perilaku maupun dari tutur bahasa dalam proses pelayanan.

### **C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Perizinan Dalam Pengurusan Izin Investasi**

#### **1. Unsur Pengaruh Faktor Teknologi**

Teknologi merupakan bentuk dari perkembangan jaman. Seluruh umat manusia secara tidak langsung dipaksa agar mengikuti perkembangan teknologi. Pelayanan publik yang prima ke depan bukan sekedar mengikuti trend global melainkan merupakan suatu langkah strategis di dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. kontribusi Teknologi tidak terlepas dari suatu tanggung jawab agar data dan fakta dapat dikumpulkan, dikelola, disimpan, diteliti, dibuktikan dan disebarakan agar masyarakat mendapatkan informasi penting dengan benar secara efektif dan efisien. Kemajuan teknologi merupakan hal yang berpengaruh pada peningkatan kinerja suatu institusi publik. Untuk melihat sejauh mana faktor teknologi, terutama teknologi yang ada di Dinas

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Sri Ediasuti, M.Sc, pada 15 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

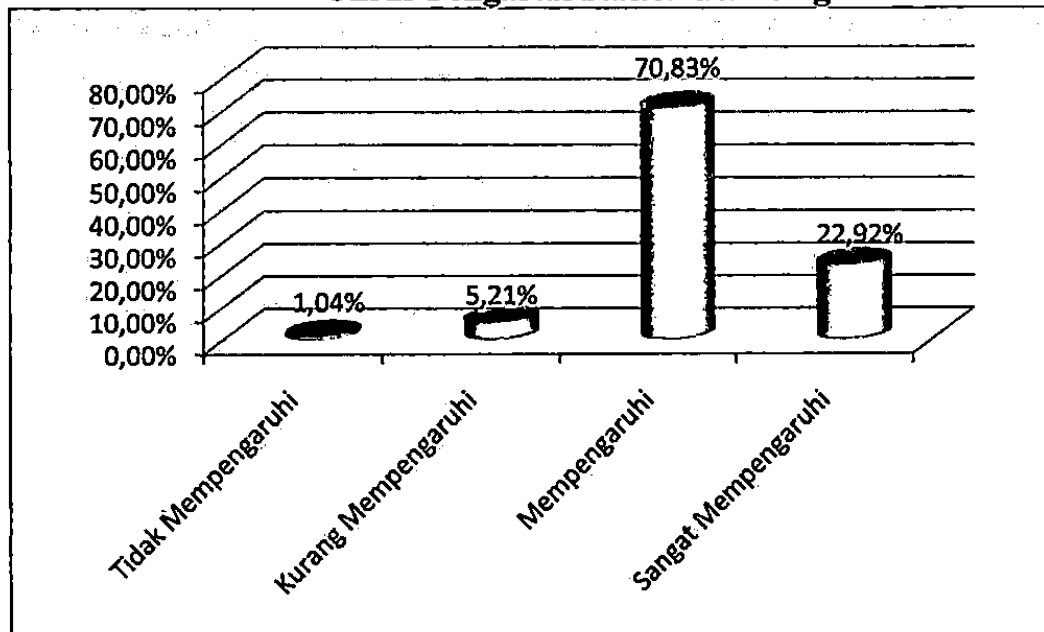
Perizinan Kabupaten Bantul maka akan diketahui dari hasil penelitian dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.19**  
**Unsur Pengaruh Faktor Teknologi**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Mempengaruhi	1	1,04%
2	Kurang Mempengaruhi	5	5,21%
3	Mempengaruhi	68	70,83%
4	Sangat Mempengaruhi	22	22,92%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data pimer

**Grafik 3.15**  
**Unsur Pengaruh Faktor Teknologi**



Sumber : Data primer

Dari tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa dari 96 responden sebanyak 1 responden atau sekitar (1,04%) menilai bahwa pengaruh faktor teknologi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak mempengaruhi. Sebanyak 5 responden atau

5,21% menilai bahwa pengaruh faktor teknologi di Dinas Perizinan



Kabupaten Bantul cukup mempengaruhi. Kemudian sebanyak 68 responden atau sekitar (70,83%) menilai bahwa pengaruh faktor teknologi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempengaruhi dan yang terakhir sebanyak 22 responden atau sekitar (22,92%) menilai bahwa pengaruh faktor teknologi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat mempengaruhi.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 68 responden (70,83%) menilai bahwa faktor teknologi mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi. Meskipun demikian, masih ada responden yang menilai bahwa faktor teknologi kurang mempengaruhi bahkan ada yang menilai tidak mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi. Hal ini dikarenakan adanya ketidak terpakainya fasilitas teknologi seperti alat antri otomatis yang tidak terpakai. Walaupun demikian, prosentase yang menilai bahwa faktor teknologi kurang mempengaruhi sangat jauh berbeda dengan yang menilai faktor teknologi mempengaruhi. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Faktor teknologi juga menentukan meningkatnya investasi di sini, karena di Dinas Perizinan ini kami menggunakan sistem teknologi. Jadi dari front office itu setiap kali ada berkas masuk itu tergantung entry kita yang pertama. Kalau entry kita sudah oke itu sampai izin terbit nanti datanya valid, tapi kalau dari entry sudah agak keliru nanti kebelakangnya juga kurang valid. Tapi kevalidan dan entry pertama itu masih bisa dipatahkan setelah survey lokasi, karena kebanyakan pemohon dalam mengisi formulir perizinan kadang berpikiran asal memasukan data dulu dan tidak memikirkan prosedur pengisian formulir”.*<sup>74</sup>

<sup>74</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan & Informasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul,

Beliau juga menambahkan bahwa :

*“sebenarnya sekarang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah mendapatkan hak Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Informasi Secara Electronik (SPIPISE) dari BKPM pusat. Nah dengan SPIPISE ini kami sebenarnya dalam melayani investor terutama yang bermodalkan di atas 500 juta itu sebenarnya lebih enak sekali dan diuntungkan dengan adanya SPIPISE karena yang dulu harus mengurus ke BKPM pusat sekarang sudah bisa mengurus langsung di Dinas Perizinan ini dan mereka tidak perlu bolak balik mengurus ke BKPM pusat. Jadi sebenarnya sistem teknologi memang sangat membantu dalam pelayanan perizinan khususnya dalam peningkatan investasi”*.<sup>75</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas, terungkap bahwa faktor teknologi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Kemajuan teknologi pada era globalisasi membuat institusi pemerintah dalam melayani masyarakat menggunakan sistem teknologi. Hal ini juga dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang setiap melayani pemohon izin investasi selalu menggunakan alat-alat elektronik, sesuai yang dikatakan oleh ibu Dra. Annihayah, M.Eng yaitu berkas perizinan yang masuk harus melalui entry data terlebih dahulu supaya ketika perizinan terbit data tersebut akan valid.

Selain itu juga di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah mendapatkan hak SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Informasi Secara Electronik) yang berguna untuk memudahkan investor terutama yang bermodalkan di atas 500 juta untuk dapat mengurus langsung di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dan tidak perlu mengurus ke BKPM (badan koordinasi penanaman modal) pusat. Dengan segala kemudahan khususnya kemudahan teknologi yang diberikan oleh

faktor teknologi mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul.

## **2. Unsur Pengaruh Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**

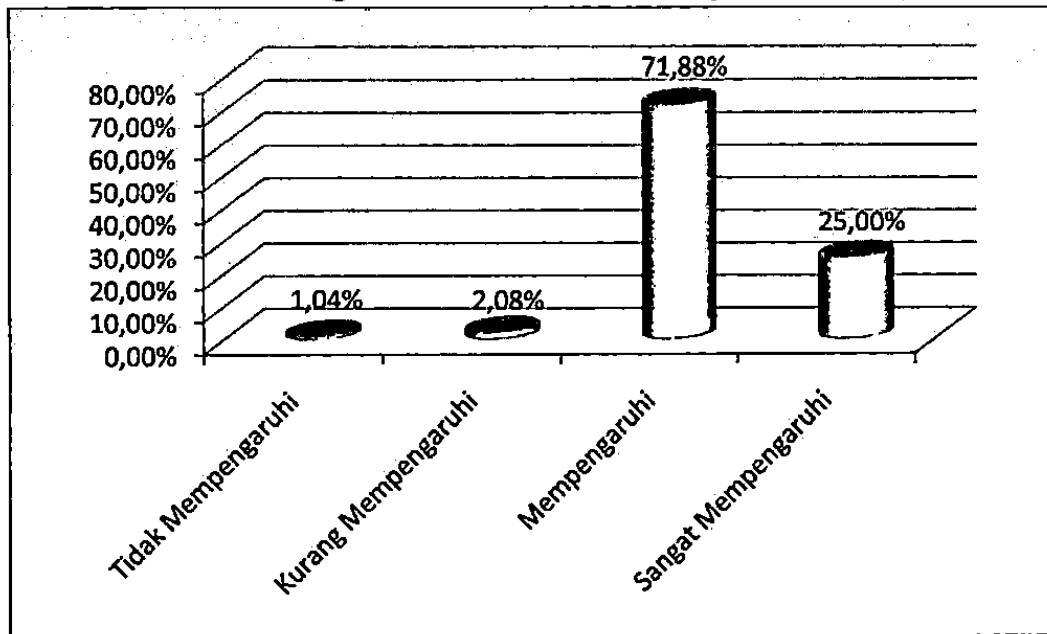
Sumber daya manusia merupakan unsur terpenting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang prima. dengan adanya era otonomi daerah, pengelolaan sumber daya manusia tidak lagi dilaksanakan secara sentralistik. Salah satu usaha organisasi dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yaitu dengan menjalankan program pembangunan kapasitas sumber daya manusia. Dengan pembangunan kapasitas sumber daya manusia, maka keahlian dan ketrampilan aparatur pemerintah pada tiap-tiap institusi dalam daerah dapat ditingkatkan sehingga outcome berupa pelayanan yang berkualitas dapat terwujud. Keberadaan aparatur pemerintah tidak bisa dilepaskan dari tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, yaitu melayani masyarakat. tugas pelayanan ini menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum dan memberikan kepuasan kepada publik. Untuk mengetahui apakah faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dilokasi penelitian berpengaruh pada kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi, maka dapat diketahui dari hasil penelitian dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.20**  
**Unsur Pengaruh Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Mempengaruhi	1	1,04%
2	Kurang Mempengaruhi	2	2,08%
3	Mempengaruhi	69	71,88%
4	Sangat Mempengaruhi	24	25,00%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer

**Grafik 3.16**  
**Unsur Pengaruh Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**



Sumber : Data primer

Dari data dan tabel di atas, terlihat bahwa dari 96 responden sebanyak 1 responden atau sekitar (1,04%) menilai bahwa pengaruh faktor sumber daya manusia (SDM) di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak mempengaruhi. Sebanyak 2 responden atau sekitar (2,08%) menilai bahwa pengaruh faktor sumber daya manusia (SDM) di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang

li. Kurang mempengaruhi 69 responden atau sekitar (71,88%) menilai

bahwa pengaruh faktor sumber daya manusia (SDM) di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempengaruhi dan yang terakhir sebanyak 24 responden atau sekitar (25,00%) menilai bahwa pengaruh faktor sumber daya manusia (SDM) di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat mempengaruhi.

Dari hasil pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 69 responden (71,88%) menilai bahwa faktor sumber daya manusia mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Bahkan ada responden sebanyak 23 orang (25,00%) yang menilai bahwa faktor sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Meskipun demikian, masih ada responden yang menilai bahwa faktor sumber daya manusia kurang mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi, hal ini dikarekan adanya unsur kesesuaian jadwal pelayanan yang kurang sesuai yang diinginkan sehingga dapat memperlambat usaha dari pemohon izin. Walaupun demikian, prosentase yang menilai faktor SDM kurang mempengaruhi jauh dibawah yang menilai mempengaruhi dan bahkan sangat mempengaruhi. Dengan kata lain masyarakat pemohon izin menganggap bahwa faktor sumber daya manusia dalam hal ini semua petugas pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Sebagaimana dikatakan oleh salah satu pemohon izin di Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Memang sangat berpengaruh mas, karena menurut saya peran yang paling sentral dalam proses pelayanan perizinan adalah petugas pelayanan. Terlihat di Dinas Perizinan ini ketika saya melakukan permohonan perizinan, petugas pelayanan langsung merespon dengan penuh ramah tamah dan sopan santun. Kemudian petugas di sini suka membantu pemohon dalam melakukan perizinan”.*<sup>76</sup>

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh

Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Faktor SDM sangat mempengaruhi karena investor tertarik menanamkan investasinya di Kabupaten Bantul itu salah satunya adalah kemudahan pemberian perizinan. Oleh karena itu, kemampuan semua pegawai Dinas Perizinan sangat menentukan banyak atau tidaknya investor yang masuk. Dan alhamdulillah setiap hari itu Dinas Perizinan melayani pemohon minimal 20 pemohon perizinan. Dan kebanyakan yang memohon izin tersebut yaitu pemohon izin gangguan (HO) atau permohonan izin usaha. Dan menurut saya pribadi kaitannya dengan izin investasi memang kemampuan kami dalam memberikan izin juga menentukan banyak atau tidaknya investor”.*<sup>77</sup>

Berdasarkan pendapat dari narasumber di atas, terlihat bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Petugas pelayanan merupakan peran yang sentral dalam proses pelayanan perizinan. Oleh karena itu, dibutuhkan kemampuan yang prima dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan Kemampuan yang prima dari petugas pelayanan perizinan dapat menentukan banyak atau tidaknya jumlah investor yang masuk. Dengan demikian hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) signifikan terhadap

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan pemohon izin, Nurlia Wijayanti, S.Far.,Apt, pada tanggal 6 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

<sup>77</sup> Wawancara dengan Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah,

kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul.

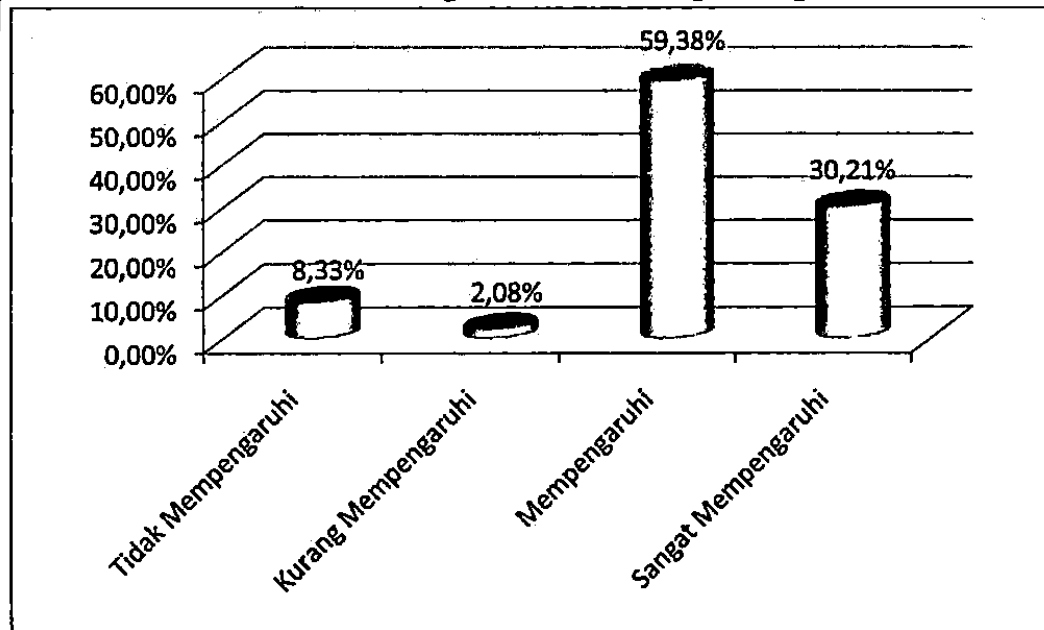
### 3. Unsur Pengaruh Faktor Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu proses mengarahkan dan mempengaruhi kegiatan yang berhubungan dengan tugas dari anggota kelompok. Usaha mempengaruhi ini merupakan proses merubah sikap dan perilaku seseorang sebagai hasil atau tuntutan seseorang atau sekelompok orang lain sehingga efektifitas sebuah program dapat ditingkatkan. Kepemimpinan dalam sebuah institusi publik mempunyai peran yang sangat strategis dalam membentuk pegawai-pegawai publik bagaimana memberikan pelayanan prima. Melalui kedudukan dan kewenangan yang dimiliki, Pemimpin institusi publik dapat menggunakan segala pengaruhnya untuk mempengaruhi bawahannya dalam rangka menjalankan dan merealisasikan prinsip-prinsip tata pemerintah yang baik. Untuk melihat sejauh mana faktor kepemimpinan mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul dapat diketahui dari hasil penelitian dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.21**  
**Unsur Pengaruh Faktor Kepemimpinan**

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Mempengaruhi	8	8,33%
2	Kurang Mempengaruhi	2	2,08%
3	Mempengaruhi	57	59,38%
4	Sangat Mempengaruhi	29	30,21%
	Jumlah	96	100%

**Grafik 3.17**  
**Unsur Pengaruh Faktor Kepemimpinan**



*Sumber : Data primer*

Dari tabel dan grafik di atas, terlihat bahwa dari 96 responden sebanyak 8 responden atau sekitar (8,33%) menilai bahwa pengaruh faktor kepemimpinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak mempengaruhi. Sebanyak 2 responden atau sekitar (2,08%) menilai bahwa pengaruh faktor kepemimpinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang mempengaruhi. Kemudian sebanyak 57 responden atau sekitar (59,38%) menilai bahwa pengaruh faktor kepemimpinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempengaruhi dan yang terakhir sebanyak 29 responden atau sekitar (30,21%) menilai bahwa pengaruh faktor kepemimpinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat mempengaruhi.

Dari pemaparan tabel dan grafik tersebut dapat kita lihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 57 responden (59,38%) menilai bahwa faktor

kepemimpinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam



pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Meskipun demikian ada sebagian kecil responden yang menilai faktor kepemimpinan tidak mempengaruhi kinerja pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, ini dikarenakan kurangnya koordinasi antara pimpinan dengan bawahan dan mengakibatkan ketidak puasan masyarakat atau pemohon izin. Walaupun demikian, prosentase yang menilai tidak mempengaruhi sangat jauh berbeda dengan yang menilai bahwa faktor kepemimpinan mempengaruhi kinerja pelayanan. Masyarakat atau pemohon izin beranggapan bahwa faktor kepemimpinan dalam hal ini adalah Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul beserta jajarannya mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul. Hal ini sesuai dengan apa yang telah di sampaikan oleh salah satu pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang mengatakan bahwa :

*"Faktor kepemimpinan memang mempengaruhi mas pada kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam meningkatkan investasi. Saya rasa Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat dominan menciptakan situasi dan kondisi melalui kebijakannya sehingga banyak pemohon izin usaha yang melakukan perizinan di sini".<sup>78</sup>*

Pernyataan ini dapat sanggahan dari ibu Dewi Aristyawati S.Si. selaku pemohon izin di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*"Dalam suatu jalannya proses pelayanan memang faktor kepemimpinan harus berpengaruh, akan tetapi kepemimpinan di sini kurang berpengaruh ya mas, karena saya melihat antara pimpinan dengan bawahan kurangnya komuikasi, contohnya ketika saya menerima sms dari pimpinan dinas yang isinya permohonan sudah jadi dan ketika saya datang ke sini ternyata permohonan*

<sup>78</sup> Wawancara dengan masyarakat pemohon izin Subiyanto pada tanggal 6 Juli 2013 di Dinas

*belum jadi katanya belum diparaf sama pimpinan. Mohon pimpinan supaya mengkonfirmasi bawahannya”.*<sup>79</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang menyatakan bahwa :

*“Sangat jelas berpengaruh mas, karena untuk permasalahan kebijakan investasi itu tergantung juga pada goodwill dari pimpinan institusi. Kepala Dinas yang selaku pimpinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul memang sangat berpengaruh, misalnya dalam pembuatan kebijakan agar mempermudah perizinan khususnya perizinan investasi di Kabupaten Bantul dan kami pun sering mengadakan sosialisasi dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Bantul ini”.*<sup>80</sup>

Dari pernyataan di atas memberikan gambaran bahwa Kepala Dinas dengan segala kewenangannya dimungkinkan dapat merubah perilaku para bawahannya sesuai dengan keinginan yang dikehendakinya. Dalam faktor kepemimpinan, koordinasi antara pimpinan dan bawahan harus terjaga dan selalu ditingkatkan, karena apabila terjadi kesalahan koordinasi akan berakibat menurunnya kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa faktor kepemimpinan sudah mempengaruhi kinerja pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi. Walaupun koordinasi antara pimpinan dengan bawahan masih kurang bagus, tetapi secara umum faktor kepemimpinan sudah mempengaruhi kinerja pelayanan.

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan salah satu pemohon perizinan, Dewi Aristyawati S.Si, pada tanggal 16 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ibu Dewi Aristyawati S.Si

<sup>80</sup> Wawancara dengan Kasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, Dra.Khusnaini 'Arifah, 16 Juli 2013, di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Dalam upaya memberikan kesejahteraan dan membuka peluang investasi yang mendorong pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat, maka pemerintah memandang perlu untuk melakukan perubahan terhadap system pelayanan perizinan dengan pola pelayanan satu atap. Paradigma bahwa pemerintah adalah pelayan sedangkan masyarakat adalah pelanggan yang harus dilayani secara prima, dengan menghilangkan kesan prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak jelas, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak pasti dan petugas yang tidak ramah, maka kinerja pelayanan perizinan harus lebih di tingkatkan agar semua permasalahan tersebut dapat teratasi. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang merupakan lembaga baru di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bantul mempunyai tugas penting dalam pengurusan perizinan investasi di Kabupaten Bantul.

Meningkatnya investasi di Kabupaten Bantul pada tahun 2012 terlihat pada LAKIP Kabupaten Bantul tahun 2012 yaitu pada tahun 2012 mentargetkan sebesar RP. 180.445.600.020,00 dan terealisasi sebesar RP. 246.782.863.739,00, atau tercapai sebesar 136,76% dengan kategori sangat berhasil. Faktor yang mendukung keberhasilan investasi PMDN (penanaman modal dalam negeri) di Kabupaten Bantul antara lain kemudahan proses perizinan, iklim investor yang kondusif serta terjalinnya kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat<sup>81</sup>. Kemudahan proses pelayanan perizinan juga tidak terlepas dari kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang semakin baik.

Kinerja pelayanan publik adalah hasil kerja yang mampu dicapai oleh suatu instansi tertentu sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang dalam upaya mencapai tujuan instansi secara legal dan sesuai moral etika. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lokasi penelitian, menunjukkan bahwa pemohon izin atau investor tidak mengalami kesulitan dalam melakukan izin investasi di Kabupaten Bantul. Di samping itu juga prosedur pelayanan perizinan yang mudah dan tidak berbelit-belit membuat para pemohon izin usaha atau investor merasa nyaman dan merasa terbebani dengan prosedur pelayanan yang susah. Selain itu juga dengan fasilitas gedung yang merupakan bangunan baru menciptakan kenyamanan dan keamanan tersendiri bagi para pemohon izin investasi.

Dalam konteks pelayanan prima, keandalan petugas pelayanan serta daya tanggap petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul juga sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini terlihat pada sikap petugas pelayanan perizinan dalam proses pelayanan nampak begitu ramah, sopan, tanggap, tidak membeda-bedakan dan juga terbuka terutama terkait dengan pembiayaan dalam proses pelayanan. Situasi yang demikian dapat memberikan gambaran bahwa kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi pada tahun 2012 sudah berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis yang menunjukkan bahwa responden menilai prosedur pelayanan yang mudah sebesar 78,13%, kondisi fisik bangunan yang bagus sebesar 78,13%, kenyamanan lingkungan yang nyaman sebesar 83,33%, keamanan pelayanan yang aman sebesar 82,29%, kelengkapan sarana/prasarana

yang lengkap sebesar 82,20%. Kecepatan pelayanan yang sudah cepat sebesar

55,21%, perlakuan petugas yang adil sebesar 82,29%, kesesuaian jadwal pelayanan yang sesuai sebesar 51,04%, kedisiplinan petugas pelayanan yang disiplin sebesar 82,29%, kemampuan petugas pelayanan sebesar 84,39%, kesesuaian pembiayaan pelayanan sebesar 82,29%, respon petugas pelayanan sebesar 72,92%, kejelasan informasi yang jelas sebesar 76,04%, sikap petugas pelayanan yang ramah sebesar 70,83%.

Dari data tersebut di atas, menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, karena berbagai macam unsur penilaian tersebut responden memberikan jawaban rata-rata di atas 70%. Meskipun demikian penulis juga menyadari bahwa masih ada berbagai kekurangan dan kelemahan dalam proses pelayanan perizinan. Misalnya yang terkait dengan kesesuaian jadwal pelayanan perizinan yang kurang sesuai. Sebagaimana dikatakan oleh salah satu pemohon izin investasi yang menyatakan bahwa :

*Dalam prosesnya selalu lama dan tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan untuk terbitnya perizinan. Pada dasarnya pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangatlah memuaskan, mungkin lebih diperhatikan lagi waktu yang dijadwalkan saja, jangan sampai terlambat terlalu jauh dari perkiraan<sup>82</sup>*

Dari pernyataan di atas terlihat jelas bahwa kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi sekalipun secara umum sudah bagus, akan tetapi masih terdapat kekurangan dan terdapat hambatan dalam proses

pelayanan perizinan. Kekurangan dan hambatan tersebut harus segera di atasi karena lama-kelamaan akan mengganggu jalannya proses pelayanan perizinan.

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan, nilai indeks untuk kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012 adalah 2,96 berada dalam kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun

## E. Perhitungan Data Indeks

### 1. Skala Indeks

Kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi atau penanaman modal pada tahun 2012 di Kabupaten Bantul dapat diketahui melalui skala indeks. Jawaban dalam kuesioner penelitian akan diberikan skor sesuai dengan bobot dan kualitasnya masing-masing jawaban, sebagai berikut :

- a. Tidak baik, memiliki bobot nilai 1
- b. Kurang baik, memiliki bobot nilai 2
- c. Baik, memiliki bobot nilai 3
- d. Sangat baik, memiliki bobot nilai 4

Kategori indeks dalam penelitian ini terlebih dahulu dihitung nilai interval sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Tertinggi-Nilai Terendah} \\ \text{Nilai Interval: } & \frac{\text{-----}}{\text{Jumlah Frekuensi}} \\ & : \frac{4-1}{4} \\ & : \frac{3}{4} \\ & : 0,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kategori indeks dalam penelitian ini adalah memiliki interval 0,75 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.22**  
**Daftar Nilai Interval Indeks**

Nilai Interval Indeks	Kategori
1,00-1,75	Tidak Baik
1,76-2,50	Kurang Baik
2,51-3,25	Baik
3,26-4,00	Sangat Baik

Nilai Indeks Kinerja pelayanan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang (NRR) masing-masing unsur kinerja pelayanan tersebut. Dalam perhitungan indeks terhadap 14 unsur pengukura yang dikaji, setiap unsur tersebut memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur}$$

Diketahui bahwa dalam penelitian ini unsur yang dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan ada 14 unsur, maka bobot nilai tertimbang adalah  $1/14 = 0,071$ . Sedangkan untuk menjawab nilai indeks kinerja pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$\text{Indeks kinerja pelayanan} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{penimbang}} \times \text{Nilai}$
---

Dari metode yang dipakai dalam memperoleh hasil kinerja pelayanan yang dijelaskan di atas, maka diperoleh hasil dari masing-masing variabel/unsur

pelayanan seperti yang tersaji pada tabel



## 2. Indeks Unsur Pengukur Kinerja Pelayanan

Dari metode yang dipakai dalam memperoleh hasil kinerja pelayanan yang sudah dijelaskan di atas, maka diperoleh hasil dari masing-masing unsur pelayanan seperti yang terdapat pada tabel berikut :

**Tabel 3.23**  
**Daftar Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,86
2	Kondisi fisik bangunan	3,11
3	Kenyamanan Lingkungan	2,98
4	Keamanan Pelayanan	3,11
5	Kelengkapan sarana/prasarana	2,95
6	Kecepatan pelayanan	2,53
7	Perlakuan petugas pelayanan	3,01
8	Kesesuaian jadwal pelayanan	2,51
9	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,90
10	Kemampuan petugas pelayanan	3,05
11	Kesesuaian Pembiayaan Pelayanan	3,04
12	Respon petugas pelayanan	3,15
13	Kejelasan Informasi	3,02
14	Sikap petugas pelayanan	3,21

Untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$(2,86 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (2,95 \times 0,071) \\ + (2,53 \times 0,071) + (3,01 \times 0,071) + (2,51 \times 0,071) + (2,90 \times 0,071) + (3,05 \times$$

Dilihat dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 14 jenis unsur pelayanan. Dari 14 unsur tersebut merupakan unsur-unsur dasar untuk menilai kinerja petugas dan pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian diolah menggunakan rumus pengolahan tertentu. Dari penghitungan di atas diperoleh nilai indeks pelayanan sebesar 2,96. Nilai indeks pelayanan tersebut masuk dalam kategori baik, artinya nilai tersebut secara keseluruhan menggambarkan kinerja pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat.

**F. Uji Korelasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Dalam Pengurusan Izin Investasi Tahun 2012**

**1. Faktor Teknologi**

**Tabel 3.24**  
**Korelasi Faktor Teknologi Terhadap Kinerja Pelayanan**

**Correlations**

		Kinerja Pelayanan	Faktor Teknologi
Kinerja Pelayanan	Pearson Correlation	1	.495**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Faktor Teknologi	Pearson Correlation	.495**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

Sumber : Data primer

Tabel kolerasi di atas menggambarkan besarnya nilai koefisien kinerja pelayanan dengan faktor teknologi, signifikan, N dan teknik analisis yang digunakan adalah *Pearson correlation*. Besarnya koefisien korelasi kinerja pelayanan dengan faktor teknologi adalah 0,495. Besar koefisien korelasi 0,495 lebih besar dari 0,205 taraf signifikan 5% dan lebih besar dari 0,267 taraf signifikan 1%.<sup>83</sup> Hal tersebut berarti terdapat korelasi yang signifikan antara faktor teknologi dengan kinerja pelayanan perizinan dalam pengurusan izin investasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

## 2. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

**Tabel 3.25**  
**Korelasi Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Pelayanan**

### Correlations

		Kinerja Pelayanan	Faktor Sumber Daya Manusia
Kinerja Pelayanan	Pearson Correlation	1	.381**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Faktor Sumber Daya Manusia	Pearson Correlation	.381**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

Sumber : Data primer

Tabel Korelasi di atas menunjukkan besarnya nilai koefisien kinerja pelayanan dengan faktor sumber daya manusia (SDM), signifikan, N, dan teknik analisis yang digunakan adalah *Pearson correlate*. Besarnya koefisien korelasi kinerja pelayanan dengan faktor sumber daya manusia (SDM) adalah 0,381. Besarnya koefisien korelasi 0,381 lebih besar dari 0,205 taraf signifikan 5% dan lebih besar dari 0,267 taraf signifikan 1%. Hal tersebut berarti terdapat korelasi yang signifikan antara faktor sumber daya manusia dengan kinerja pelayanan perizinan dalam pengurusan izin investasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

### 3. Faktor Kepemimpinan

**Tabel 3.26**  
**Korelasi Faktor Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan**

**Correlations**

		Kinerja Pelayanan	Faktor Kepemimpinan
Kinerja Pelayanan	Pearson Correlation	1	.179
	Sig. (2-tailed)		.082
	N	96	96
Faktor Kepemimpinan	Pearson Correlation	.179	1
	Sig. (2-tailed)	.082	
	N	96	96

Sumber : Data primer

Tabel korelasi di atas menggambarkan besarnya nilai koefisien kinerja pelayanan dengan faktor kepemimpinan, signifikan, N, dan teknik analisis yang

kinerja pelayanan dengan faktor kepemimpinan (SDM) adalah 0,381. Besarnya koefisien korelasi kinerja

pelayanan dengan faktor kepemimpinan adalah 0,179. Besarnya koefisien korelasi 0,179 lebih kecil dari 0,205 taraf signifikan 5% dan lebih kecil dari 0,267 taraf signifikan 1%. Hal tersebut berarti terdapat korelasi meskipun tidak cukup signifikan antara faktor kepemimpinan dengan kinerja pelayanan perizinan dalam pengurusan izin investasi di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

#### 4. Uji Korelasi Faktor Secara Keseluruhan Terhadap Kinerja Pelayanan

**Tabel 3.27**  
**Korelasi Faktor Secara Keseluruhan Terhadap Kinerja Pelayanan**

**Correlations**

		Kinerja Pelayanan	Semua Faktor
Kinerja Pelayanan	Pearson Correlation	1	.449**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Semua Faktor	Pearson Correlation	.449**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

Sumber : Data primer

Tabel Korelasi di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien kinerja pelayanan dengan keseluruhan faktor, signifikan, N, dan teknik analisis yang digunakan adalah *Pearson correlate*. Besarnya koefisien korelasi kinerja

0,449 lebih besar dari 0,205 taraf signifikan 5% dan lebih besar dari 0,267 taraf signifikan 1%. Hal tersebut berarti terdapat korelasi yang signifikan antara keseluruhan faktor dengan kinerja pelayanan perizinan dalam pengurusan izin investasi di Dinas Perizinan Kabupaten Rantul