

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Penelitian	iii
Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik	15
2.2 Pelayanan Perizinan	20
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	46
3.2	Lokasi, Ruang Lingkup dan Waktu Penelitian	47
3.3	Definisi Operasional	47
3.4	Sumber Data	50
3.5	Populasi dan Sampel	52
3.6	Metode Pengumpulan Data	53
3.7	Teknik Pengujian Keabsahan Data	55
3.8	Instrumen Penelitian	58
3.9	Metode Analisa Data	58
3.10	Kerangka Pemikiran	61
3.11	Keterbatasan Penelitian	62

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Pemerintah Daerah DIY	63
4.2	Profil Kantor P2TSP DIY	66
4.3	Visi, Misi dan Tujuan Kantor P2TSP DIY	67
4.4	Struktur Organisasi dan Profil Pegawai	69
4.5	Pelayanan Perizinan	71
4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat	77

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Profil Responden	79
5.1.1	Rentang Usia Responden	79
5.1.2	Jenis Kelamin Responden	80
5.1.3	Pekerjaan Responden	81
5.1.4	Pendidikan Responden	81
5.2	Uji Validitas Instrumen	82
5.3	Uji Reliabilitas Instrumen	87
5.4	Analisis Tingkat Kesesuaian	88
5.5	Analisis <i>Gap Performance-Importance</i>	90
5.6	Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan yang Dianggap Penting oleh Responden.....	92
5.7	Analisis <i>Importance Performance</i>	94

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	102
6.2	Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	107
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Indikator Pelayanan Publik	36
Tabel 3.1	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1	Tujuan, Sasaran dan Kebijakan Kantor P2TSP DIY	68
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Kantor P2TSP DIY	71
Tabel 4.3	Perkembangan Izin dan Non Izin yang dilayani oleh PTSP DIY	73
Tabel 4.4	Jumlah Izin dan Non Izin yang Terbit Tahun 2015 dan 2016	76
Tabel 4.5	IKM Kantor P2TSP DIY Tahun 2012-2016.....	78
Tabel 5.1	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner <i>Performance</i>	83
Tabel 5.2	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner <i>Importance</i>	85
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	87
Tabel 5.4	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 5.5	Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan	89
Tabel 5.6	Perhitungan Gap <i>Performance-Importance</i>	90
Tabel 5.7	Rerata Keseluruhan Gap <i>Performance-Importance</i>	92
Tabel 5.8	Faktor Kualitas Pelayanan yang Dianggap Penting oleh Responden	93
Tabel 5.9	Faktor Kualitas Pelayanan yang Dianggap Penting tiap Dimensi SERVQUAL	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kemudahan Memulai Usaha di Indonesia dan Beberapa Negara Lain Tahun 2016	3
Gambar 2.1 Model Kesenjangan SERVQUAL	31
Gambar 2.2 Siklus Deming (Siklus PDCA)	38
Gambar 2.3 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i>	43
Gambar 4.1 Peta Administrasi DIY	63
Gambar 4.2 Proporsi Luas Wilayah DIY Menurut Kabupaten/Kota	64
Gambar 4.3 Perkembangan Investasi di DIY Tahun 2011-2015.....	65
Gambar 4.4 Peta Lokasi Kantor P2TSP DIY	67
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Kantor P2TSP DIY	70
Gambar 4.6 Foto Ruang Pelayanan	74
Gambar 4.7 Alur Proses Perizinan di Kantor P2TSP DIY	75
Gambar 4.8 Jumlah Permohonan Izin di Kantor P2TSP DIY Tahun 2016.....	77
Gambar 5.1 Grafik Rentang Usia Responden.....	80
Gambar 5.2 Grafik Jenis Kelamin Responden	80
Gambar 5.3 Grafik Pekerjaan Responden	81
Gambar 5.4 Grafik Pendidikan Terakhir Responden	82
Gambar 5.5 Matrix <i>Importance Performance Analysis</i>	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Uji SPSS terhadap *Reliability* Kuesioner *Importance*

Lampiran 3 Hasil Uji SPSS terhadap *Reliability* Kuesioner *Performance*