

INTISARI

Chandra Budi Santoso (336684), 2017. Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kabupaten Sleman.

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survey dan wawancara. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan panduan wawancara. Kuesioner berisi 11 unsur kualitas pelayanan yang diberikan kepada 73 orang responden, yakni masyarakat yang sudah pernah mengurus perizinan dari proses awal hingga selesai, sedangkan wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang Pelayanan di DPMPPT Kabupaten Sleman. Berdasarkan hasil survey pada 73 responden, 6 indikator kualitas pelayanan yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kenyamanan mendapat nilai B dan 5 indikator lainnya yakni kompetensi pelaksana, biaya pelayanan, jenis pelayanan, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, mendapat nilai C. Nilai rata-rata 11 indikator adalah 3,482 sehingga indeks persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada instansi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori “Baik” dengan nilai B

ABSTRACT

Chandra Budi Santoso (336684), 2017. Public Perceptions of the Quality of Public Service at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) of Sleman Regency.

The problems studied in this thesis are the quality of public services that have been implemented by the Office of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. The purpose of this study is to determine the quality of public services that have been done by the Office of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu of Sleman District. Data collection methods were used by surveys and interviews. The research instruments were used by questionnaires and interview guides. The questionnaire contained 11 elements of service quality given to 73 respondents, ie the people who had taken care of the licensing process from start to finish, while the interview was done to the Head of Service Division in DPMPPT Sleman. Based on survey results on 73 respondents, 6 indicators of service quality ie requirements, procedures, service time, executor behavior, completeness of facilities and infrastructure, and convenience to get B value and 5 other indicators that are implementing competence, service cost, service type, service announcement, complaint, got the value of C. The average value of 11 indicators is 3.482 so that the public perception index about the quality of service at the institutions of the Board of Securities and Integrated Licensing Services of Sleman regency about comfort included in the category of "Good" with the value of B.