

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Keaslian Penelitian .....	11
<b>BAB II : KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>18</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	18
2.1.1 Pelayanan .....	19
2.1.2 Pelayanan Publik .....	20
2.1.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	21
2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
2.3 Persepsi .....	35
2.4 Kerangka Berpikir .....	38
2.5 Definisi Konseptual .....	38
2.6 Definisi Operasional.....	41
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	47
3.2 Sumber Data .....	47
3.3 Pengujian Kualitas Data .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.4.1 Survei .....	49
3.4.1.1 Populasi dan Sampel .....	49
3.4.2 Wawancara .....	53
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6 Teknik Analisis Data .....	54
3.7 Unit Analisis .....	58



## **BAB IV : GAMBARAN UMUM KANTOR DPMPPT KABUPATEN**

### **SLEMAN.....59**

4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman .....	59
4.2 Kelembagaan DPMPPT Kabupaten Sleman.....	61
4.3 Visi dan Misi BPMPPT Kabupaten Sleman.....	65
4.4 Jenis Pelayanan BPMPPT Kabupaten Sleman .....	65
4.5 Informasi Pelayanan Perizinan .....	69
4.5.1 Waktu Pelayanan Perizinan .....	69
4.5.2 Mekanisme Pelayanan Perizinan .....	70
4.5.3 Inovasi Pelayanan Perizinan .....	71
4.5.4 Mekanisme Pelayanan Pengaduan Perizinan .....	72

## **BAB V : HASIL PENELITIAN ..... 74**

5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
5.1.1 Hasil Uji Validitas .....	74
5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
5.2 Karakteristik Responden .....	79
5.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
5.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	80
5.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	81
5.3 Persepsi Masyarakat tentang 11 Indikator Kualitas Pelayanan .....	82
5.3.1 Persepsi Masyarakat tentang Persyaratan .....	82
5.3.2 Persepsi Masyarakat tentang Prosedur .....	85
5.3.3 Persepsi Masyarakat tentang Waktu Pelayanan .....	88
5.3.4 Persepsi Masyarakat tentang Biaya/Tarif Pelayanan .....	91
5.3.5 Persepsi Masyarakat tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	93
5.3.6 Persepsi Masyarakat tentang Kompetensi Pelaksana .....	95
5.3.7 Persepsi Masyarakat tentang Perilaku Pelaksana .....	97
5.3.8 Persepsi Masyarakat tentang Maklumat Pelayanan .....	99
5.3.9 Persepsi Masyarakat tentang Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	101
5.3.10 Persepsi Masyarakat tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	103
5.3.11 Persepsi Masyarakat tentang Kenyamanan .....	107
5.4 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan DPMPPT Kabupaten Sleman .....	110

## **BAB VI : PENUTUP .....112**

6.1. Kesimpulan .....	112
6.2. Saran .....	113

## **DAFTAR PUSTAKA .....117**