

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA PELAYANAN PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN SLEMAN**

**COMMUNITY PERCEPTION TOWARD THE QUALITY OF PUBLIC
SERVICES IN LICENSING SERVICES ON THE OFFICE OF
INVESTMENT AND INTEGRATED LICENSING SERVICES OF SLEMAN
REGENCY**

Rahma Ardi Kurniawan, Widhihatmini

Sekolah Tinggi Multi Media

Jln. Magelang Km. 6 Yogyakarta

Email: ardigavl@gmail.com, widhihatmini@yahoo.com

***Abstract:** This research is motivated by the existence of public complaints about the quality of services in the Office of Investment and Integrated Licensing Services (DPMPPPT) of Sleman Regency including slow permit processes, limited human resource competence, and expensive permit management fees. The purpose of this study is to determine public perceptions of the quality of public services in DPMPPPT Sleman Regency licensing services. This research used descriptive quantitative method. The data were collected through questionnaire, interview, and documentation. The conclusion of this research is that community perception toward quality service at the Office of Investment and Integrated Licensing Service of Sleman Regency can be categorized as excellence in terms of complaint and suggestion handling. The quality of service that is categorized as good are requirement, system, mechanism, and procedure, fee, specification product of services, officer competence, officer attitude, and facility and infrastructure. Moreover, the quality of completion time is categorized as not good.*

***Keywords:** perception, public, service quality, licensing service, local government*

***Abstrak:** Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPPT) Kabupaten Sleman diantaranya proses izin lambat, terbatasnya kompetensi sumber daya manusia, dan biaya kepengurusan izin mahal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan perizinan DPMPPPT Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan DPMPPPT Kabupaten Sleman yang dikategorikan sangat baik adalah penanganan pengaduan saran dan masukan; yang dikategorikan baik adalah persyaratan, prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dan yang dikategorikan tidak baik adalah waktu penyelesaian.*

***Kata kunci:** persepsi, kualitas, pelayanan publik, pelayanan perizinan, pemerintah daerah*

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan publik yang baru menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai pelayannya. Prinsip ini sesuai dengan esensi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah yang berupaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penguatan fungsi pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan publik melalui desentralisasi kewenangan. Penerapan desentralisasi di Indonesia diyakini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kesejahteraan rakyat, dan pelaksanaan demokrasi. Begitu pula, penyelenggaraan otonomi pemerintah daerah harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin berdasarkan tugas dan fungsinya agar dapat memuaskan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum.

Birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007: 35). Fungsi pelayanan dilakukan terutama oleh unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung untuk melayani masyarakat. Fungsi pembangunan dilakukan terutama oleh unit organisasi pemerintahan yang memiliki bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pemerintahan umum terutama berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketenteraman dan ketertiban, fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan.

Berdasarkan ketiga fungsi pemerintahan tersebut, dapat diartikan bahwa cakupan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah sangat luas dan kompleks yakni pelayanan yang menghasilkan barang publik an-

tara lain jembatan, jalan, pasar, fasilitas umum, ruang publik, dan pelayanan yang menghasilkan kebijakan berupa peraturan perundang-undangan untuk mengatur ketertiban masyarakat antara lain perizinan, KTP, KK, Akta Kelahiran, SIM, dan fungsi-fungsi administrasi lainnya yang semuanya haruslah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Namun, penyelenggaraan pelayanan publik masih dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat, antara lain munculnya berbagai keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Keluhan tersebut bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian Ombudsman tahun 2015 (dalam Ashariyah, 2017: 2) menemukan fakta bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan hasil yang tidak memuaskan”. Penilaian tersebut meliputi sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, pelayanan khusus dan informasi biaya, serta standar pelayanan seperti informasi biaya, prosedur dan persyaratan pelayanan. Hasil riset tersebut menunjukkan bahwa dari 22 sampel kementerian, 6 kementerian berzona hijau atau kategori patuh tinggi, 12 kementerian berzona kuning atau patuh sedang, dan 4 kementerian berzona merah atau patuh rendah. Sementara dari 15 lembaga yang

dijadikan sampel, 3 lembaga masuk zona hijau, 9 zona kuning, dan 3 berzona merah. Hasil yang relatif sama juga terjadi di tingkat provinsi di mana dari 33 sampel, 3 provinsi berzona hijau, 17 berzona kuning, dan 13 berzona merah. Adapun dari 114 sampel di tingkat kabupaten/kota, 6 daerah masuk zona hijau, 33 zona kuning, dan 75 berzona merah. Hasil riset tersebut menggambarkan rendahnya kualitas pelayanan publik dan rendahnya kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 51,63% sampel berada pada zona merah, artinya pelayanan publik perlu lebih mendapat perhatian. Angka tersebut dapat menunjukkan buruknya kualitas pelayanan di Indonesia.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari pengaduan atau keluhan masyarakat tentang pelayanan publik, antara lain prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010: 48). Hal ini cukup memprihatinkan mengingat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memiliki visi untuk mewujudkan aparatur negara yang berkepribadian, bersih, dan kompeten untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang berkinerja tinggi.

Kabupaten Sleman merupakan salah satu daerah di Indonesia yang melaksanakan pelayanan perizinan pada masyarakat. Pada mulanya, semua permohonan izin Kabupaten Sleman diakomodasi oleh Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Sleman. Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan dimaksudkan untuk lebih memberikan kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik. Hal ini karena dari tahun ke tahun jumlah pemohon pelayanan perizinan terus meningkat. Selama ini pengelolaan perizinan di Kabupaten Sleman didasarkan pada prinsip tiga fungsi perizinan yaitu: *permission*, *protection*, dan *concession*. *Permission* adalah memberikan izin kegiatan masyarakat pada kurun waktu tertentu dengan persyaratan yang simpel, contohnya izin penelitian dan izin keramaian. *Protection* adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, contohnya adalah izin penyembelihan hewan dan izin praktek dokter. *Concession* adalah pemberian izin yang menyangkut penggunaan pemanfaatan hak-hak atas aset daerah, contohnya Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) dan izin usaha.

Namun, pada kenyataannya pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Sleman masih sulit dan berbelit, serta sistem perizinan melewati beberapa tahap untuk mendapatkan surat izin yang dinilai tidak efektif dan tidak efisien. Oleh karena itu, diharapkan terdapat satu instansi khusus yang dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, mudah, sederhana, dan murah. Dalam usaha untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang berkinerja tinggi sesuai dengan visi yang dicanangkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Pemerintah Kabupaten Sleman telah menggabungkan Kantor Penanaman, Penguatan, dan Penyertaan Modal (KP3M)

dan Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kabupaten Sleman. Penggabungan dua kantor tersebut untuk memberikan kemudahan dan memperbaiki layanan perizinan di Kabupaten Sleman. Menurut Suprihandoko (dalam Aini, 2014) selaku Ketua Panitia Khusus Peraturan Daerah Organisasi Pemerintahan DPRD Sleman, penggabungan kedua lembaga perizinan dilakukan karena kinerja pelayanan hingga aparatur masih menerima banyak keluhan masyarakat.

Namun demikian, dalam perkembangannya keberadaan dan keefektifan DPMPPT Kabupaten Sleman belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Sari (2015: 75-76) mengungkapkan bahwa selama ini pelayanan perizinan di Kabupaten Sleman masih belum optimal, pengurusan yang lambat sehingga memerlukan banyak waktu dan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang kompeten sehingga pengurusan penyelesaian administrasi menjadi lambat, serta banyaknya persyaratan yang tumpang tindih yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap masyarakat. Hal tersebut dianggap bertolak belakang dengan prinsip pemerintahan yang baik.

Ketidakpuasan masyarakat mengenai pelayanan perizinan juga disampaikan oleh Forum Pemantau Independen (dalam Razak, 2017) bahwa masyarakat Sleman mengeluh lambannya proses perizinan, permasalahan ketepatan waktu pengurusan perizinan, kurangnya sosialisasi dan edukasi pengurusan izin, biaya kepengurusan izin mahal, keberadaan calo yang memperlambat proses sebab informasi tidak langsung didapat dari pemohon izin. Selain itu, Wijaya (dalam Ridwan, 2017) selaku Ketua *Real Estate* Indonesia menyatakan bahwa keluhan dalam forum diskusi yang diselenggarakan oleh Forum

Pemantau Independen (Forpi), dalam hal mengurus perizinan di Sleman adalah waktu dan biaya tidak terukur, syarat pengurusan perizinan seharusnya dipublikasikan sehingga pemohon dapat menyiapkan persyaratan terlebih dahulu sehingga tahapan yang dilalui cepat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman.

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan; persepsi memberikan makna pada stimulus inderawi (Rakhmat, 2012: 50). Selain itu, persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris (Walgito, 2010: 99). Proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan dapat diartikan suatu pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan juga diartikan suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yang disebut indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luasnya. Dari stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan, kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang sesuatu yang diindera kemudian tercipta persepsi.

Persepsi dapat dimaknai sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan

pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar individu.

Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi, antara lain persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, mengurus perizinan, dan bertemu dengan petugas layanan instansi. Mulyana (2009: 184) menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian yaitu persepsi terhadap objek dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap objek adalah proses penafsiran terhadap objek-objek yang tidak berwujud disekitar dan persepsi terhadap manusia adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sekitar.

Demikian juga yang terjadi pada masyarakat pengguna layanan dalam mempersepsikan kualitas pelayanan pada bagian pelayanan DPMPT Kabupaten Sleman. Dengan mereka memahami suatu hal tentang kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi bagaimana mereka akan bersikap ataupun bertindak sesuai dengan apa yang mereka pahami. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi (Rakhmat, 2012: 54) yaitu faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal dan faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat yang sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

Pelayanan publik menurut Ridwan dan Sudrajat (2009: 19) adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyeleng-

gara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam upaya mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, dan peran serta masyarakat, Kabupaten Sleman memiliki hak dan kewajiban sebagaimana pemerintahan lainnya dalam menyelenggarakan otonomi daerah. Berikut hak yang dimiliki oleh pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 21 yang mengatur tentang berbagai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pemerintah daerah, yaitu: mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya; memilih pimpinan daerah; mengelola aparatur daerah; mengelola kekayaan daerah; memungut pajak daerah dan retribusi daerah; mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah; mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah; dan mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 22, Pemerintah daerah juga memiliki beberapa kewajiban yaitu: melindungi masyarakat, menjaga persatuan dan kesatuan, kerukunan nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia; meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat; mengembangkan kehidupan demokrasi; mewujudkan keadilan dan pemerataan; meningkatkan pelayanan dasar pendidikan; menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan; menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas pelayanan umum yang layak; dan mengembangkan sistem jaminan sosial.

Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi segala kebutuhannya. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus selalu meningkatkannya secara berkala. Maka dari itu, berikut ini adalah atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan publik menurut Menpan dan RB (2017: 8) yang meliputi: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan atribut-atribut tersebut diharapkan pemerintahan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam lingkup ini penerima layanan yaitu masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas juga harus menerapkan asas-asas pelayanan publik. Menurut Sutedi (2011: 83-85), beberapa asas yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik adalah keterbukaan; integritas; akuntabilitas; legalitas; non-diskriminasi dan perlakuan yang sama; proporsionalitas; dan konsistensi.

Pelayanan publik yang berkualitas juga berawal dari aparatur pelayanan publik yang berkualitas juga. Dengan demikian, perlu ada *recruitment* yang tepat, penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikannya, pemberian pelatihan dan pengembangan kemampuannya sehingga dihasilkan aparatur pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Hetami (2008: 69), “secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan seseorang dan pelatihan yang pernah dimilikinya mencerminkan kemampuan intelektual dan jenis keterampilan yang dimiliki oleh orang yang bersangkutan”.

Dalam sebuah organisasi dalam hal ini adalah pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari kuantitas atau jumlah pegawai yang ada, selain dari kualitas pegawai. Kuantitas pegawai harus disesuaikan dengan beban pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2014: 17) bahwa “Kuantitas sumber daya manusia dalam organisasi hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan, agar efektif dan efisiensi dalam menunjang tercapainya tujuan. Penempatan pegawai juga harus sesuai dengan keinginan dan keterampilan sehingga gairah kerja dan kedisiplinan akan lebih baik serta efektif dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 Februari 2019 sampai dengan 8 Mei 2019 di Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ialah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh Ari-

kunto (2010: 3) bahwa “penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain”. Nazir (2011: 54) menyatakan bahwa “tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan yang pernah mengurus izin di DMPPT Kabupaten Sleman. Mengingat tidak diketahuinya jumlah pasti populasi penelitian ini, maka ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair (2010: 176), penentuan jumlah sampel yang representatif adalah tergantung jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Dengan demikian, jumlah sampel = $10 \times$ jumlah indikator (9) = 90 responden. Untuk memperkuat data penelitian maka dilakukan penambahan jumlah sampel menjadi 150 responden.

Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017: 95), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017: 81). Sedangkan Ferdinand (2014: 171) menyatakan bahwa sampel adalah subset dari populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin untuk meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu peneliti membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel.

Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner penelitian telah memenuhi unsur validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas kuesioner adalah valid dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5 % sebesar 0,159 dan r hitung dari 9 indikator dalam rentang nilai 0,547 sd 0,759 dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner (N=150, r tabel = 0,159)

Indikator	Item-Total Correlation (r hitung)	Keterangan
Persyaratan	0,574	Valid
Prosedur	0,722	Valid
Waktu Pelayanan	0,759	Valid
Biaya/Tarif	0,786	Valid
Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,547	Valid
Kompetensi Pelayanan	0,572	Valid
Perilaku Pelaksana	0,550	Valid
Sarana dan Prasarana	0,718	Valid
Penanganan Pengaduan	0,622	Valid

Instrumen penelitian memiliki indeks reliabilitas *Cronbach Alpha* 0,887 yang artinya instrumen kuesioner dapat dipercaya dengan taraf signifikansi 5% (tingkat kepercayaan 95%). Menurut Ghozali (2011: 48), instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Wawancara dilakukan dengan sepuluh orang pengguna pelayanan dengan maksud untuk memperkuat dan memperjelas data atau informasi mengenai persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DMPPT Kabupaten Sleman. Selain itu, untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data maka dikumpulkan berbagai dokumen berupa *file-file* berbentuk arsip, laporan, agenda, catatan harian, profil lembaga yang berkaitan dengan pelayanan publik di DMPPT Kabupaten Sleman.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Skala yang dipakai adalah modifikasi dari skala model Likert. Menurut Sugiyono (2017: 93), skala model likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan modifikasi skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Modifikasi dilakukan dengan cara menggunakan empat pilihan jawaban yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB), dan Sangat Tidak Baik (STB), serta menghilangkan pilihan Cukup Baik (CB). Menurut Hadi (2009: 20), penggunaan pilihan cukup baik (CB) dapat menimbulkan kemungkinan yakni, (1) kategori *undecided* mempunyai arti ganda bisa diartikan belum dapat diartikan atau memberikan jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, baik, maupun tidak baik, atau bahkan ragu-ragu; (2) tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab yang ditengah (*central tendency affect*); dan (3) maksimal kategori SB-B-TB-STB adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden kearah baik atau tidak baik.

Pemberian skor dilakukan dengan menggunakan sistem bertingkat dari angka empat sampai dengan satu, selengkapnya dirinci dalam tabel berikut.

Tabel 2. Kriteria Penentuan Bobot Jawaban Responden

Kriteria Jawaban	Skor nilai setiap butir pertanyaan
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Ukuran persentase diukur dengan rumus Bungin (2010: 171-172) sebagai berikut.

Persentase (%) = $f/n \times 100\%$ (f = frekuensi banyaknya jawaban yang diperoleh responden; n = banyaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden. Selanjutnya untuk memudahkan perhitungan disusun dalam bentuk interval, yang dihitung menggunakan rumus berikut ini (Umar, 2011: 98) sehingga diketahui jarak nilai terendah sampai dengan tertinggi yaitu dengan rumus sebagai berikut.

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

RS = Rentang Skor

m = Skor tertinggi butir pertanyaan

n = Skor terendah butir pertanyaan

b = Jumlah kategori

Untuk menentukan klasifikasi setiap indikator dilakukan perhitungan sebagai berikut. Skor tertinggi adalah banyaknya responden x skor tertinggi (150 x 4 = 600). Skor terendah adalah banyaknya responden x skor terendah (150 x 1 = 150)

$$RS = \frac{(600-150)}{4} = \text{Rentang pengklasifikasian setiap indikator sebagai berikut.}$$

Tabel 3. Pengklasifikasian Setiap Indikator

Rentang Pengklasifikasian	Kategori
150 – 262	Sangat Tidak Baik
263 – 374	Tidak Baik
375 – 486	Baik
487 – 598	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

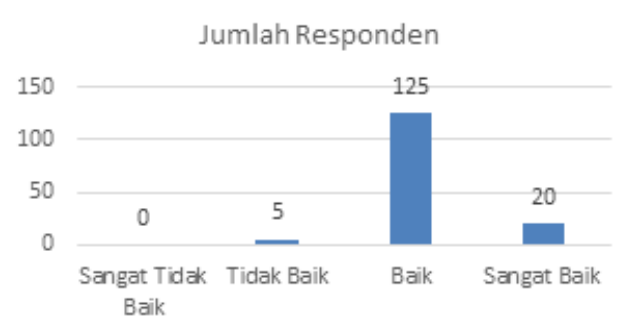
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 83 laki-laki (55,33%) dan 67 perempuan (44,67%); berdasarkan umur terdiri dari 80 responden (53,33%) berusia 36-50 tahun, 53 responden (35,33%) berusia 20-35 tahun, dan 17 responden (11,33%) berusia 51-75 tahun; berdasarkan pendidikan terdiri dari 67 responden (44,67%) S1/DIV, 45 responden (30%) SMA/SMK, 22 responden (14,67%) DI/DII/DII, 12 responden (8%) SMP, dan 4 responden (2,67%) S2/S3.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPPPT Kabupaten Sleman dideskripsikan berikut ini:

1. Persyaratan

Kualitas pelayanan dengan indikator kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam kategori baik, dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini.



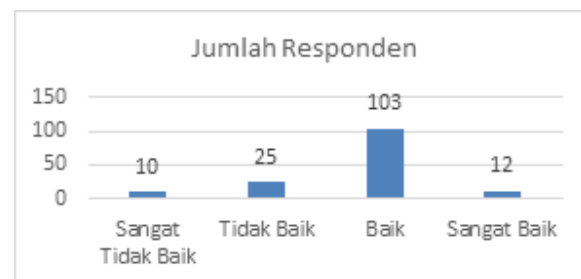
Gambar 1. Persepsi Masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kesesuaian persyaratan pelayanan di DPMPPPT Kabupaten Sleman dengan jenis pelayanan dipersepsi baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Setiap jenis pelayanan sudah ditetapkan persyaratannya secara transparan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat apabila masyarakat telah memenuhi persyaratan tersebut. Peri-

laku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek persyaratan yaitu setiap jenis persyaratan baik teknis maupun administratif harus diumumkan secara terbuka kepada masyarakat. Juga, sesuai dengan pendapat Sutedi (2011: 83) tentang asas keterbukaan yang menjelaskan bahwa keterbukaan merupakan salah satu asas utama yang harus dipenuhi pemerintah untuk menjamin para *stakeholders* dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, berbagai tindakan yang dilakukan oleh institusi publik, dan pengelolaan aktivitas serta pengelolaan sumber daya manusia di dalam institusi pelayanan publik. *Stakeholders* disini yaitu warga masyarakat pengguna jasa layanan publik.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kualitas pelayanan dengan indikator kemudahan prosedur pelayanan termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat Gambar 2 berikut ini.



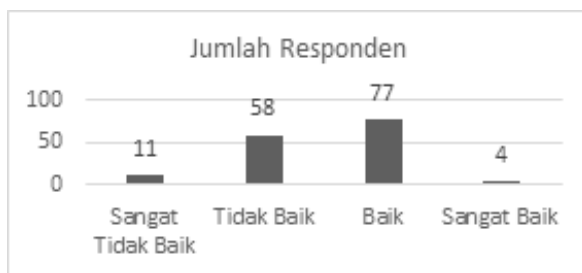
Gambar 2. Persepsi Masyarakat terhadap Mekanisme, Sistem, Prosedur Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan dipersepsi baik. Prosedur pelayanan di DPMPPPT Kabupaten Sleman relatif mudah sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan izin. Prosedur pelayanan dinilai mudah dipahami oleh masyarakat karena setiap jenis pelayanan sudah dituliskan daftar yang harus diikuti oleh masyarakat

seperti cara mengisi formulir maupun cara mendapatkan pelayanan publik di instansi tersebut. Prosedur pelayanan dinilai mudah karena masyarakat cukup mengantri, memasukkan berkas, dan menunggu konfirmasi untuk penyelesaian perizinannya. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek prosedur yaitu prosedur yang memadai merupakan tata cara pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Perilaku kinerja tersebut juga sesuai dengan pendapat Sutedi (2011: 83) tentang legalitas yang menjelaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Waktu Penyelesaian

Kualitas pelayanan dengan indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori tidak baik, dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



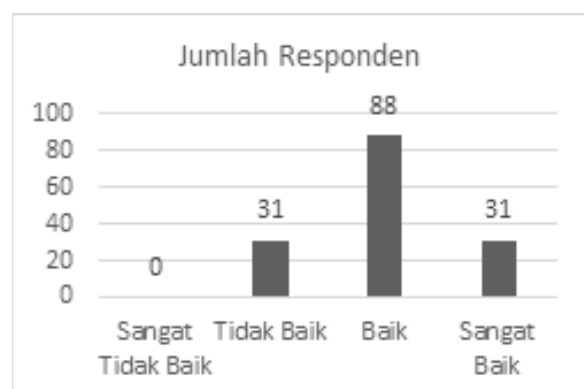
Gambar 3. Persepsi Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di DPMPT Kabupaten Sleman dipersepsi tidak baik. Waktu yang dijanjikan oleh penyelenggara seringkali meleset dan terlambat, sehingga masyarakat sering kecewa atas pelayanan tersebut. Pelayanan publik cenderung lambat karena penyelesaian

layanan publik yang diminta masyarakat terkadang lebih lama dari waktu yang diperkirakan oleh petugas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPT Kabupaten Sleman belum dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan secara akurat kepada masyarakat. Ada kalanya masyarakat tiba-tiba diberitahu bahwa perizinannya sudah selesai, tetapi terkadang proses perizinan juga memakan waktu lebih lama dari perkiraan masyarakat. Perilaku kinerja tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek kecepatan waktu dan juga tidak sesuai dengan pendapat Sutedi (2011: 84) bahwa asas proporsionalitas tidak hanya berkaitan erat dengan beban-beban administratif dan biaya, tetapi juga mencakup waktu pelayanan yang harus ditanggung atau dikeluarkan oleh masyarakat apabila mereka memperoleh pelayanan publik.

4. Biaya/Tarif

Kualitas pelayanan dengan indikator biaya/tarif termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat dalam Gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Persepsi Masyarakat terhadap Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan publik di DPMPT Kabupaten Sleman dipersepsi baik. Biaya/tarif yang dikenakan oleh DPMPT sesuai

dengan yang tertera dalam perundangan atau tertulis di instansi tersebut. Biaya pelayanan publik di instansi tersebut dinilai terjangkau karena sesuai dengan peraturan yang berlaku dan hanya pengurusan IMB yang dikenakan tarif. Biaya perizinan lainnya sudah digratiskan. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek biaya/tarif yakni biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan penyelenggara. Biaya tersebut juga berkaitan dengan pendapat Sutedi (2017: 84) tentang asas proporsionalitas yakni segala beban-beban administratif dan biaya pelayanan yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kualitas pelayanan dengan indikator produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini.



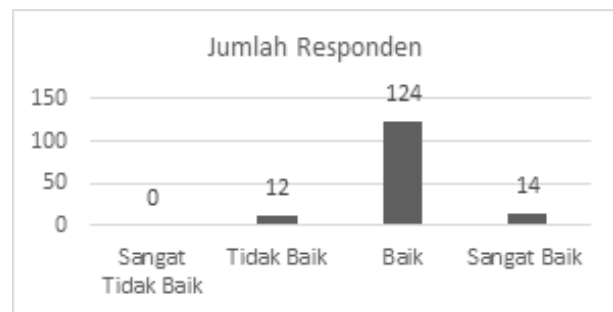
Gambar 5. Persepsi Masyarakat terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan publik di DPMPT Kabupaten Sleman antara yang tercantum

dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dipersepsi baik. Hal ini tercermin dari kecepatan petugas dalam merespon pertanyaan masyarakat untuk setiap jenis pelayanan publik yang dilakukan instansi tersebut. Setiap jenis pelayanan sudah ada alur dan prosedur pelayanannya, serta sesuai dengan peraturan sehingga memudahkan masyarakat dan hasilnya juga sesuai harapan. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Spesifikasi jenis pelayanan tersebut juga terkait dengan asas legalitas, seperti yang dikemukakan oleh Sutedi (2011: 83), asas legalitas yakni pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kualitas pelayanan dengan indikator kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat pada Gambar 6 berikut ini.



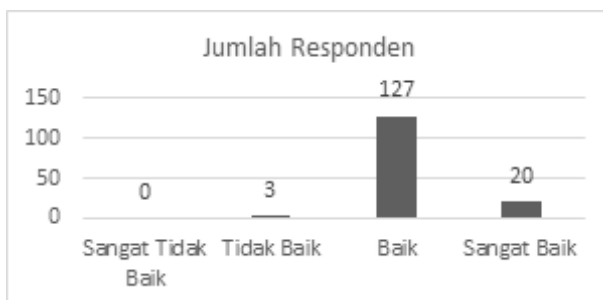
Gambar 6. Persepsi Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana

Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan publik di DPMPT Kabupaten Sleman dipersepsi baik. Petugas pelayanan dapat

dikatakan kompeten meskipun masih harus ditingkatkan. Pegawai di instansi tersebut dinilai kompeten karena sudah ahli dan terlatih dengan bidang pekerjaannya. Kompetensi petugas di instansi tersebut juga tercermin dari kesesuaian informasi antara petugas bagian informasi dengan petugas penerimaan berkas. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek kompetensi yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas yang memadai juga dapat menjamin terpenuhi konsistensi pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Sutedi (2011: 85) tentang asas konsistensi yang menjelaskan bahwa institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola kerjanya yang normal dalam pemberian layanan kepada warga masyarakat dan/atau *stakeholders* layanan publik.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat pada Gambar 7 berikut ini.



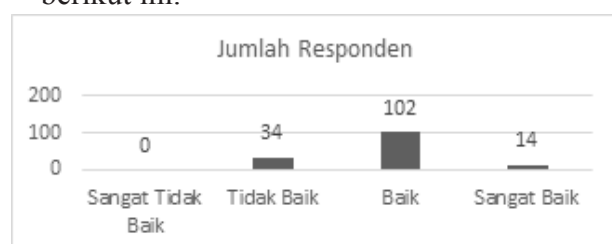
Gambar 7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku pelaksana di DPMPTT Kabupaten Sleman dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dipersepsi baik. Petugas di instansi tersebut dinilai telah me-

nerapkan perilaku pelayanan publik yakni ramah, sopan, dan senyum. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personel pelayanan publik harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Dari perilaku kinerja tersebut juga menunjukkan bahwa petugas DPMPTT Kabupaten Sleman mencerminkan integritas yang tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Sutedi (2011: 83) tentang asas integritas yang menjelaskan bahwa asas integritas didasari oleh beberapa asas moral, terutama adalah kejujuran, objektivitas, dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana dan sumber daya publik.

8. Sarana dan Prasarana

Kualitas pelayanan dengan indikator kualitas sarana dan prasarana termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat dalam Gambar 8 berikut ini.



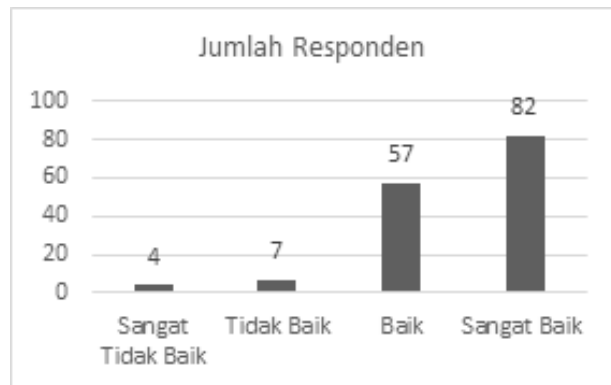
Gambar 8. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kualitas sarana dan prasarana di DPMPTT Kabupaten Sleman dipersepsi baik. Namun, masih harus ditingkatkan dalam pelayanannya. Sarana dan prasarana yang tersedia di instansi tersebut diantaranya ruang tunggu yang nyaman disertai kursi serta toilet yang bersih. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di instansi tersebut juga

mengikuti perkembangan teknologi, sehingga saat ini instansi tersebut telah memiliki *website* yang mengunggah informasi seputar pelayanan publik. Masyarakat juga dapat menanyakan melalui telepon, tetapi petugas yang langsung melayani di kantor lebih kompeten daripada petugas yang melayani lewat telepon. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek sarana dan prasarana yaitu sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Terkait dengan sarana dan prasarana tersebut, menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 22 dijelaskan bahwa pemerintah juga berkewajiban untuk menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan publik juga mencerminkan dilaksanakannya asas integritas, yakni tanggung jawab atas penggunaan dana dan sumber daya publik secara bijaksana untuk mendukung pelayanan publik yang optimal (Sutedi, 2011: 83).

9. Penanganan Pengaduan dan Penggunaan Layanan

Kualitas pelayanan dengan indikator penanganan pengaduan dan penggunaan layanan termasuk dalam kategori sangat baik, dapat dilihat pada Gambar 9 berikut ini.



Gambar 9. Penanganan Pengaduan dan Penggunaan Layanan

Penanganan pengaduan dan penggunaan layanan di DPMPPT Kabupaten Sleman dipersepsi sangat baik. Penanganan pengaduan dan penggunaan layanan DPMPPT cepat direspon dan ditanggapi dengan sabar dan cepat oleh petugas. Secara konkret, jika ada masyarakat yang mengajukan keluhan karena perizinan yang mereka urus belum selesai, maka pengguna layanan tersebut akan dipertemukan dengan petugas yang mengurus perizinannya untuk diselesaikan. Dalam hal ini, aduan masyarakat sudah ditampung dan dijanjikan untuk diselesaikan, tanpa menyerahkan tanggung jawabnya kepada petugas lain melainkan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk tindak lanjut atas aduan tersebut. Perilaku kinerja tersebut sesuai dengan Peraturan Menpan dan RB (2017: 8) tentang standar kualitas pelayanan publik pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adanya kesempatan masyarakat untuk melakukan pengaduan juga berkaitan dengan terpenuhinya asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama dalam pelayanan publik di DPMPPT Kabupaten Sleman. Seperti yang dikemukakan oleh (Sutedi, 2011: 84) terkait asas non-diskri-

minasi dan perlakuan yang sama bahwa setiap institusi penyelenggara pelayanan publik dalam bekerja harus memberikan pelayanan yang sama dan setara kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik, dan sebagainya. Perlakuan yang berbeda dalam kasus yang sama harus ditindak tegas agar terwujud kebenaran dan keadilan.

SIMPULAN DAN SARAN

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTT Kabupaten Sleman disimpulkan sebagai berikut. Pertama, penanganan pengaduan dan penggunaan layanan dipersepsi sangat baik, yang ditandai dengan petugas pelayanan yang merespon/menanggapi secara cepat dan sabar. Kedua, persyaratan layanan dipersepsi baik, yang ditandai dengan penetapan persyaratan secara transparan. Ketiga, prosedur layanan dipersepsi baik, yang ditandai dengan kemudahan layanan sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan izin. Keempat, biaya/tarif layanan dipersepsi baik, yang ditandai dengan biaya terjangkau dan beberapa biaya perizinan lainnya gratis. Kelima, spesifikasi jenis pelayanan dipersepsi baik, yang ditandai dengan adanya alur/prosedur layanan yang sesuai dengan peraturan/peundang-undangan. Keenam, kompetensi pelaksana dipersepsi baik, yang ditandai keahlian/keterampilan dalam bidang pekerjaannya. Ketujuh, perilaku pelaksana dipersepsi baik, yang ditandai dengan petugas layanan ramah dan sopan. Kedelapan, sarana dan prasarana dipersepsi baik, yang ditandai dengan ruang tunggu yang nyaman

dan toilet yang bersih. Kesembilan, kecepatan waktu dipersepsi tidak baik, yang ditandai dengan waktu layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan/dijanjikan.

Beberapa hal disarankan kepada DPMPTT Kabupaten Sleman, yakni mempertahankan/mengembangkan kualitas pelayanan publik dalam aspek penanganan pengaduan saran dan masukan; mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dalam aspek persyaratan, prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana; dan segera memperbaiki dan mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dalam aspek kecepatan waktu pelayanan (tidak menunda layanan).

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara RI Tahun 2004, Nomor 125. Jakarta: Sekretariat Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/23/M.PAN/2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Buku:

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2009). *Analisis Butir Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan "Basica"*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hair Jr, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Essex: Pearson.
- Lembaga Administrasi Negara. (2007). *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu Eselon 4*. Jakarta: LAN.
- Mulyana, D. (2009). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, J. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ridwan dan Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jurnal:**
- Hetami, A. A. (2008). Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan pada Sebuah Persero Asuransi. *POLIBIS – Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(4), 66-82.
- Suryadi. (2010). Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perizinan. *Jurnal Penelitian*, 23(4), 293-303.
- Skripsi:**
- Ashariyah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi.
- Sari, A. N. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi.
- Internet:**
- Aini, N. (15 Mei 2014). *Layanan Perizinan Sleman Jadi Satu Atap*. Dipetik 25 Desember 2018 dari <https://www.republika.co.id/berita/nasional/jawatengahdiy%20nasional/14/05/15/n5m3r6-layanan-perizinan-sleman-jadi-satu%20atap>.
- Razak, A. H. (20 Juli 2017). *Proses Perizinan Lambat, FORPI Serukan Pembinaan*. Dipetik 25 Desember 2018 dari <http://old.solopos.com/2017/07/20/pemkab-sleman-proses-perizinan-lambat-forpi-serukan-pembinaan-835052>.
- Ridwan. 2017. *Ribet dan Mahalnya Pengurusan Izin di Pemkab Sleman*. Dipetik 25 Desember 2018 dari <https://sleman.sorot.co/berita-182-ribet-dan-mahalnya-pengurusan-izin-di-pemkab-sleman.html>.