

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :  
NURUL ASHARIYAH  
NIM 13802242001**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**



Dosen Pembimbing



Dr. Suranto, M.Pd., M.Si.  
NIP 19610306 198702 1 004

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO**

**NURUL ASHARIYAH  
NIM 13802242001**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 28 April 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

**DEWAN PENGUJI**

| <b>Nama</b>               | <b>Jabatan</b>     | <b>Tanda Tangan</b>  | <b>Tanggal</b> |
|---------------------------|--------------------|--|----------------|
| Joko Kumoro, M.Si.        | Ketua Penguji      |  | 23/5-2017      |
| Dr. Suranto, M.Pd., M.Si. | Sekretaris Penguji |  | 23/5-2017      |
| Purwanto, M.M., M.Pd.     | Penguji Utama      |  | 23/5-2017      |

Yogyakarta, 24 Mei 2017  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si.  
NIP 19550328 198303 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nurul Ashariyah  
NIM : 13802242001  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman  
Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon  
Progo

menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 1 April 2017

Yang menyatakan,



(Nurul Ashariyah)

## **MOTTO**

“Dan janganlah kamu campur adukkan kebenaran dengan kebatilan dan (janganlah) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya.”

(Q.S. Al-Baqarah: 42)

“Doa adalah alat yang tak terlihat yang berguna bagi dunia yang terlihat.”

(Grippo)

“Kalau kita sibuk untuk menilai dan mengadili orang lain, kita tidak mempunyai waktu untuk mencintai.”

(Teresa)

“Tidak boleh dengki dan iri hati kecuali dalam 2 hal:  
iri hati terhadap orang yang dikaruniai harta dan dia selalu menginfakkannya pada malam hari dan siang hari.

Juga iri hati kepada yang diberi kepandaian membaca Al-Qur’an, dan dia membacanya setiap malam dan siang hari.”

(H.R Bukhari dan Muslim)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua dan keluarga penulis.
2. Almamater tercinta.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO**

Oleh:  
Nurul Ashariyah  
NIM 13802242001

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) angket dan 2) dokumentasi. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment* dari Person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Croanbach*. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Hasil perhitungan masing-masing dimensi yaitu: kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik kurang memuaskan dengan hasil persentase sebesar 38% atau sebanyak 38 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan memuaskan dengan hasil persentase sebesar 52% atau sebanyak 52 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap memuaskan dengan hasil persentase sebesar 50% atau sebanyak 50 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 64% atau sebanyak 64 responden, dan kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Selain itu, kesesuaian antara kualitas pelayanan dan ekspektasi masyarakat memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memuaskan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan**

**THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY  
AT INVESTMENT AND INTEGRATED LICENSING BOARD OF KULON  
PROGO REGENCY**

By:  
Nurul Ashariyah  
NIM 13802242001

**ABSTRACT**

*This study aimed to examine the service quality at Investment and Integrated Licensing Board of Kulon Progo Regency.*

*This study was designed as a descriptive study utilizing a quantitative approach. The method of sampling applied in this study was non-probability sampling, namely accidental sampling. The data collection methods were as follows: 1) survey and 2) collecting relevant documents. Product Moment correlation method from Person was used to conduct the validity test of the instrument items. Meanwhile, Cronbach Alpha equation was used to conduct the reliability test. The data were analyzed using a statistics descriptive method in the form of percentages.*

*The results showed that the service quality at Investment and Integrated Licensing Board of Kulon Progo Regency was categorized into satisfying with percentage of 65% or 65 respondents. The results of the calculation of each dimensions as follows: the service quality in terms of the tangible dimensions was poor with the percentage of 38% or 38 respondents, the service quality in terms of the reliability dimensions was satisfying with the percentage of 52% or 52 respondents, the service quality in terms of responsiveness dimensions was satisfying with the percentage of 50% or 50 respondents, the service quality in terms of the assurance dimensions was very satisfying with the percentage of 64% or 64 respondents, and service quality in terms of the empathy dimensions was very satisfying with the percentage of 54% or 54 respondents. In addition, the service quality was able to satisfy the expectations of society with the percentage of 54% or 54 respondents. Therefore, it was concluded that the service quality at Investment and Integrated Licensing Board of Kulon Progo Regency was satisfying.*

**Keywords:** *Service Quality, Service Quality Dimensions*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Skripsi yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo” dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban sebagai sebagian syarat penyelesaian studi Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, semangat, dan motivasi yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dan para Wakil Dekan.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Suranto, M.Pd., M.Si., Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
5. Teman-teman Sekretaris 2010.

6. Teman-teman PKS 2013 Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran
7. Segenap pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini, saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 1 April 2017

Penulis,



Nurul Ashariyah

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| ABSTRAK.....  | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                                    | ix      |
| DAFTAR ISI.....   | xi      |
| DAFTAR TABEL.....                                       | xiii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xiv     |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                  | 1       |
| A. Latar Belakang Masalah .....                         | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....                           | 6       |
| C. Pembatasan Masalah .....                             | 6       |
| D. Rumusan Masalah .....                                | 6       |
| E. Tujuan Penelitian.....                               | 7       |
| F. Manfaat Penelitian.....                              | 7       |
| BAB II KAJIAN TEORI.....                                | 8       |
| A. Deskripsi Teori .....                                | 8       |
| 1. Pelayanan Publik .....                               | 8       |
| 2. Asas Pelayanan Publik .....                          | 11      |
| 3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....       | 15      |
| 4. Standar Pelayanan Publik .....                       | 17      |
| 5. Kualitas Pelayanan Publik.....                       | 21      |
| 6. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik..... | 25      |
| 7. Harapan/Ekspektasi Pelanggan .....                   | 32      |
| B. Penelitian yang Relevan .....                        | 36      |
| C. Kerangka Pikir.....                                  | 38      |
| D. Pertanyaan Penelitian .....                          | 40      |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                         | 42      |
| A. Desain Penelitian .....                              | 42      |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                    | 42      |
| C. Definisi Operasional.....                            | 42      |

|   |     |
|---|-----|
| D. Populasi dan Sampel Penelitian.....  | 43  |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....  | 43  |
| F. Instrumen Penelitian.....  | 45  |
| G. Uji Coba Instrumen Penelitian .....  | 47  |
| H. Teknik Analisis Data .....   | 49  |
| <br>  |     |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....   | 52  |
| <br>  |     |
| A. Hasil Penelitian .....   | 52  |
| 1. Deskripsi Wilayah Penelitian .....   | 52  |
| a. Kondisi Geografi Kabupaten Kulon Progo.....  | 52  |
| b. Kondisi Demografi Kabupaten Kulon Progo.....   | 54  |
| 2. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu<br>Kabupaten Kulon Progo.....                | 55  |
| a. Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten<br>Kulon Progo .....                      | 55  |
| b. Jenis pelayanan yang terdapat pada BPMPT Kabupaten Kulon<br>Progo .....                                | 56  |
| c. Mekanisme Perizinan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo.....  | 59  |
| d. Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan<br>Terpadu .....                                | 61  |
| e. Uraian tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian Badan<br>Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu..... | 63  |
| 3. Deskripsi Data Penelitian .....  | 79  |
| a. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....   | 83  |
| b. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....   | 86  |
| c. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....  | 90  |
| d. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....  | 93  |
| e. Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....  | 97  |
| f. Harapan/Ekspektasi Pelanggan .....   | 100 |
| B. Pembahasan.....  | 104 |
| <br>  |     |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....  | 116 |
| <br>  |     |
| A. Kesimpulan .....   | 116 |
| B. Saran .....  | 117 |
| <br>  |     |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 118 |
| <br>  |     |
| LAMPIRAN.....   | 120 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman |
|--|---------|
| 1. Skor Pengukuran Instrumen.....  | 44      |
| 2. Kisi-kisi Angket/Kuesioner .....  | 46      |
| 3. Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen .....   | 48      |
| 4. Kategori Penilaian Kualitas Pelayanan .....   | 50      |
| 5. Jumlah desa dan luas wilayah di Kabupaten Kulon Progo tahun 2015 .....  | 52      |
| 6. Jumlah penduduk menurut jenis kelamin sensus penduduk tahun 2010 Kabupaten Kulon Progo.....   | 54      |
| 7. Data Statistik Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....  | 80      |
| 8. Tingkat kualitas pelayanandi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....  | 81      |
| 9. Data Statistik Kualitas Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....               | 83      |
| 10. Kualitas Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....                             | 85      |
| 11. Data Statistik Kualitas Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....             | 87      |
| 12. Kualitas Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....                            | 88      |
| 13. Data Statistik Kualitas Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....      | 90      |
| 14. Kualitas Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....                     | 92      |
| 15. Data Statistik Kualitas Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....                 | 94      |
| 16. Kualitas Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....                               | 95      |
| 17. Data Statistik Kualitas Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....                   | 97      |
| 18. Kualitas Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....                                  | 99      |
| 19. Data Statistik Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan Ekspektasi Pelanggan..... | 101     |
| 20. Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan Ekspektasi Pelanggan....                 | 102     |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Halaman |
|---|---------|
| 1. Skema Kerangka Pikir .....   | 40      |
| 2. Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.....  | 62      |
| 3. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo .....   | 82      |
| 4. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....                           | 86      |
| 5. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....                           | 89      |
| 6. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....                    | 93      |
| 7. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....                               | 96      |
| 8. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....                                  | 100     |
| 9. Pie Chart Distribusi Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan Ekspektasi Pelanggan..... | 103     |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Aktivitas pelayanan merupakan pekerjaan rutin yang biasa dilakukan, baik dalam organisasi *profit* maupun organisasi publik. Kegiatan pelayanan berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat, sehingga diharapkan kegiatan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memenuhi harapan setiap masyarakat. Pelayanan yang baik diperlukan agar terwujud pelayanan yang efektif dan efisien, selain itu juga terwujud *good governance* sebagai tujuan utama Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. Organisasi pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Tujuan utama pelayanan ialah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan

pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih terdapat banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Tingkat kepatuhan aparat pelayanan publik terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik rendah. Noviarizal Fernandez (2015, <http://kabar24.bisnis.com/read/20151217/15/502765/pelayanan-publik-dua-kali-riset-hasilnya-tetap-tak-memuaskan> diakses tanggal 13 Januari 2016), riset terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman sebanyak dua kali 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. Sampel terdiri atas 22 kementerian, 15 lembaga, 33 provinsi dan 114 kabupaten/kota. Hasil riset 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.

Riset tersebut jelas 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 harus lebih mendapat perhatian. Angka tersebut dapat menunjukkan buruknya kualitas pelayanan di Indonesia.

Rencana pembangunan bandara internasional di kawasan Temon Kabupaten Kulon Progo, tentu akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan jumlah investor di Kabupaten Kulon Progo dalam pembangunan berbagai bidang, khususnya pada bidang perekonomian. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kulon Progo sebagai penyelenggara pelayanan publik khususnya dalam bidang penanaman modal dan perizinan sebaiknya memberikan pelayanan terbaik bagi para pihak yang berkepentingan, sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan daya tarik bagi masyarakat untuk berinvestasi di wilayah Kabupaten Kulon Progo.

Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi menimbulkan tuntutan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik. Tahun 2016 sebagai awal pasar bebas MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) memberikan dampak di wilayah Kabupaten Kulon Progo seiring dengan rencana pembangunan bandara internasional tersebut. Oleh karena itu, semakin menjadi tantangan bagi SDM di lingkungan BPMPT Kabupaten Kulon

Progo untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Sejalan dengan pendapat Kepala Ombudsman Provinsi Jambi Taufik Yasak (2016, <http://www.ombudsman.go.id/index.php/en/beritaartikel/berita/2351-pelayanan-publik-hal-paling-mendasar-menghadapi-mea.html> diakses tanggal 13 Januari 2016), “Pemerintah daerah di provinsi harus segera memperbaiki pelayanan publik karena telah memasuki pasar bebas Masyarakat Ekonomi ASEAN 2016”.

Sarana prasarana kerja di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum representatif. Berdasarkan observasi pra penelitian, masih ditemukan aktivitas pelayanan belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan bagi masyarakat. Kondisi kantor yang terpisah menyebabkan pelaksanaan kerja menjadi kurang optimal, sebagai contoh ketika sub bidang perizinan membutuhkan tanda tangan kepala BPMPT yang berada di kantor Unit I maka harus datang ke kantor Unit I atau sebaliknya. Kondisi kantor yang terpisah juga menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam menemukan kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo.

Puas tidaknya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dipengaruhi tinggi rendahnya harapan masyarakat, yaitu pelayanan minimal yang harusnya diterima masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan dapat mencapai atau melebihi harapan masyarakat. Namun, sarana dan prasarana kerja di BPMPT Kabupaten Kulon Progo belum representatif sehingga belum

sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Ruang pelayanan yang bising karena perbincangan antarpegawai, tempat parkir yang terbatas, papan nama kantor yang tidak jelas, dan lingkungan yang kurang mendukung kegiatan pelayanan.

Sebagian masyarakat sulit memperoleh informasi menyeluruh terkait prosedur pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat kurang memahami alur izin yang diberikan. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang dapat menunjukkan kinerja aparatur pemerintah khususnya di BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan hasil pengamatan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo, setiap masyarakat atau penerima layanan belum mendapatkan lembar survei kepuasan masyarakat setelah mendapatkan layanan. Sehingga, di BPMPT Kabupaten Kulon Progo belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat atau kualitas pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan berbagai permasalahan yang ada, maka penelitian ini akan membahas mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Tingkat kepatuhan aparat pelayanan publik terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik rendah.
2. Adanya tuntutan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik seiring dengan perkembangan zaman.
3. Sarana prasarana kerja di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum representatif.
4. Sebagian masyarakat sulit memperoleh informasi menyeluruh terkait prosedur pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo.
5. Belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Kabupaten Kulon Progo.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis perlu melakukan pembatasan agar lebih efektif dan efisien. Pengkajian selanjutnya, penelitian ini lebih ditekankan pada analisis kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan di

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi bahan ajar berpikir kritis pembelajaran pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai pelayanan publik, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang sejenis.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Pelayanan Publik**

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Manusia membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Senada dengan pernyataan Lijan Poltak Sinambela (2008: 3) bahwa “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan mereka. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik. Kegiatan pelayanan publik harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya.

Pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

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 merupakan segala aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan dapat terjadi melalui hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dan penerima pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pandji Santosa (2008: 57) adalah “pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”. Pengertian ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan publik tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah, namun ada pihak swasta yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan publik juga dikemukakan oleh Kurniawan sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) “Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan”.

Proses pemberian layanan kepada publik (masyarakat) didasari oleh aturan atau tata cara yang ditetapkan sebagai jaminan penyelenggaraan layanan. Peraturan penyelenggaraan layanan ditetapkan oleh pemerintah guna melindungi hak-hak masyarakat terkait layanan yang diterima.

Kegiatan pelayanan selain melayani kepentingan individu masyarakat juga untuk memberikan pelayanan kepada suatu organisasi. Hardiyansyah (2011: 12) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk usaha dan aktivitas pemberian layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) dan/atau organisasi penerima layanan sesuai dengan aturan atau tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam wilayah Kabupaten Kulon Progo khususnya dalam hal perizinan yang dilakukan

berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun organisasi. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima diperlukan asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adrian Sutedi (2011: 82) asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah “prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik”. Oleh karena itu, setiap instansi/lembaga penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas utama dalam pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Adrian Sutedi (2011: 83-85) adalah sebagai berikut.

### a. Asas keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merupakan salah satu asas utama 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* di sini yaitu warga masyarakat pengguna jasa layanan publik, masyarakat pembayar pajak, institusi administrasi negara lain ataupun institusi swasta, yang secara langsung maupun tidak langsung

berkepentingan dalam memperoleh layanan publik. Transparansi dapat diwujudkan melalui pembinaan komunikasi secara penuh, terinci dan jelas dengan para *stakeholders*. Asas ini menjadi salah satu prinsip utama untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Asas integritas

Integritas mengandung makna berurusan secara langsung dan ketuntasan dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. 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.

c. Asas akuntabilitas

Akuntabilitas berkenaan dengan tanggung jawab unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap segala keputusan dan tindakan yang telah diambil, serta bersedia menjalani proses pengawasan secara eksternal (dari masyarakat) dan/atau internal (dari atasan). Asas ini melahirkan kewajiban untuk bertanggung jawab atas fungsi dan kewenangan yang secara sah dipercayakan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik.

d. Asas legalitas

Asas legalitas berarti bahwa setiap tindakan, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

e. Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama

Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama artinya 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.

f. Asas proporsionalitas

Asas ini untuk menjamin bahwa segala beban yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan. Asas proporsionalitas berkaitan erat dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan yang harus ditanggung atau dikeluarkan oleh masyarakat apabila mereka memperoleh pelayanan publik.

g. Asas konsistensi

Asas konsistensi merupakan jaminan bahwa institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola kerjanya yang normal dalam pemberian layanan kepada warga masyarakat dan/atau *stakeholders* layanan publik. Penyimpangan terhadap asas ini, misalnya dispensasi, perlakuan khusus, dan sebagainya harus memperoleh pembenaran yang sah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bab III dijelaskan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut.

1. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat..
5. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 antara lain:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik perlu diterapkan agar tercipta pelayanan publik yang prima. Asas-asas dalam pelayanan publik meliputi asas keterbukaan, asas integritas, asas akuntabilitas, asas legalitas, asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama, asas proporsionalitas, asas konsistensi, asas kondisional, asas partisipatif, serta asas keseimbangan hak dan kewajiban, dan keprofesionalan.

### **3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik apabila sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan suatu Kebijakan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bab V (A) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayarannya.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 juga menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut.

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap instansi/lembaga penyedia pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan yaitu sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan

fungsinya, sedangkan bagi penerima pelayanan yaitu untuk memperoleh kepastian dalam proses pengajuan permohonan sesuai dengan kebutuhan setiap penerima pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan:

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan”. Komponen standar pelayanan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan membagi komponen standar pelayanan menjadi dua bagian. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Sedangkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
8. Evaluasi kinerja pelaksana.

Nina Rahmayanty (2013: 89-90) mengemukakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi:

1. Sederhana  
Standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, prosedur jelas, dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif  
Standar pelayanan yang partisipatif mengadung arti bahwa dalam penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel  
Akuntabel artinya segala sesuatu yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan  
Berkelanjutan artinya standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan.
5. Transparansi  
Transparansi artinya standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
6. Keadilan  
Keadilan artinya standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar pelayanan diperlukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memuaskan masyarakat. Standar pelayanan antara lain adanya dasar hukum dalam kegiatan pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang jelas, biaya/tarif pelayanan yang jelas, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan yang mendukung kegiatan pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kegiatan pelayanan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana kegiatan pelayanan.

##### **5. Kualitas Pelayanan Publik**

Tuntutan masyarakat dalam menghadapi era globalisasi tidak dapat dihindarkan dari ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam menghadapi era globalisasi.

Fandy Tjiptono (2012: 143) mengemukakan bahwa “kalau kita meminta 10 orang mendefinisikan kualitas, mungkin akan didapatkan

10 definisi”. Garvin dalam Fandy Tjiptono (2012: 144-146) berpendapat bahwa setidaknya ada lima pandangan tentang kualitas yang berkembang saat ini, antara lain:

1. *Transcendental approach* yaitu kualitas dapat dirasakan dan dapat diketahui namun sulit untuk didefinisikan atau dikomunikasikan, misalnya keindahan dalam seni musik, kecantikan dalam seni rupa, dan sebagainya.
2. *Product-based approach*, kualitas merupakan atribut, komponen, ataupun spesifikasi yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas menunjukkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki suatu produk, sehingga semakin banyak atribut atau fitur tambahan yang dimiliki suatu produk, maka semakin berkualitas produk tersebut.
3. *User-based approach*, kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan kebutuhan prioritas seseorang merupakan pelayanan yang berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*, kualitas merupakan kesesuaian produk dengan persyaratan atau standar yang telah ditetapkan perusahaan.
5. *Value-based approach*, kualitas dilihat dari segi nilai dan harga. Kualitas diartikan sebagai *affordable excellence*, yaitu tingkat kinerja terbaik atau yang sepadan dengan harga yang harus

dikeluarkan sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

Definisi kualitas juga disampaikan oleh Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011: 36) “kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Artinya bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, karena sangat mustahil menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Pengertian kualitas pelayanan yang tidak kalah penting dikemukakan oleh Wyekof dan Lovelock dalam Endar Sugiarto (1999: 39) bahwa “kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, yang dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*”. Kualitas jasa pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk diadakan serta upaya pemenuhan kebutuhan dan penyampaianya sama atau mengimbangi yang diinginkan dan diharapkan pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dengan hasil yang telah diberikan.

Pendapat senada dikemukakan oleh Albrecht dan Zemke sebagaimana dikutip oleh Agus Dwiyanto (2008: 140) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*)”. Sistem pelayanan yang baik tentu akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik melalui penetapan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, sehingga dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Modernisasi juga menuntut petugas pemberi layanan untuk mempelajari perkembangan teknologi guna semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan diperlukan rencana dan strategi tertentu sesuai dengan kebutuhan masing-masing penerima layanan agar dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan juga dapat menyampaikan aspirasi mereka berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara layanan publik.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan pemenuhan harapan masyarakat dalam pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan publik tergantung dari harapan setiap masyarakat dalam pelayanan yang diterimanya.

## **6. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat (publik) merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan publik. Kepuasan pelayanan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah:

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indikator pengukuran kepuasan masyarakat dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah sebagai berikut.

1. Prosedur
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan

6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan
15. Unsur Lain yang Relevan dengan Karakteristiknya.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011: 48-49) membuat beberapa kriteria pelayanan publik, indikator-indikator pelayanan publik tersebut meliputi:

1. Kesederhanaan

Kesederhaan pelayanan bertujuan agar kegiatan pelayanan publik mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prosedur atau tata cara pelayanan harus diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Selain itu, kegiatan pelayanan publik harus jelas dan pasti.

2. Kejelasan dan kepastian

Kejelasan dan kepastian tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya, serta jangka waktu penyelesaian pelayanan.

### 3. Keamanan

Keamanan mengandung arti penting bagi masyarakat yang meminta pelayanan. Kegiatan pelayanan harus dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat.

### 4. Keterbukaan

Kegiatan pelayanan harus dilakukan secara terbuka kepada masyarakat agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Pemberian informasi kepada masyarakat harus dilakukan baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat.

### 5. Efisiensi

Efisien merujuk pada persyaratan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus sesuai dengan sasaran/produk pelayanan yang diharapkan dan jangan sampai terjadi pengulangan pemenuhan persyaratan.

### 6. Ekonomis

Ekonomis artinya penetapan biaya pelayanan secara wajar. Hal yang perlu diperhatikan dalam menetapkan biaya pelayanan antara lain, nilai barang dan jasa pelayanan yang diterima masyarakat dan tidak menuntut biaya tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 7. Keadilan yang merata

Kegiatan pelayanan harus dilakukan secara adil dan disalurkan secara merata bagi seluruh lapisan masyarakat agar mencapai keadilan yang merata dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 8. Ketepatan waktu

Kegiatan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

#### 9. Kriteria kuantitatif

Kriteria kuantitatif dalam kegiatan pelayanan publik meliputi jumlah masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, dan per tahun) untuk mengetahui peningkatan atau penurunan, lamanya waktu pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata), penggunaan perangkat modern untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan, dan frekuensi pengaduan dan atau pujian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Zeithaml, dkk. dalam Hardiyansyah (2011: 47) mengemukakan sepuluh dimensi pelayanan publik, antara lain:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas, berdasarkan pemikiran Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2008: 182) dapat disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Berwujud (*tangible*)

Dimensi berwujud atau bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan, sumber daya manusia yang bertugas memberikan layanan, dan materi komunikasi yang mendukung kegiatan pelayanan (informasi prosedur pelayanan, informasi jam operasional layanan, dan sebagainya), kemudahan akses dalam memperoleh layanan. Penampilan dan kemampuan sarana atau prasarana fisik yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan

yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik, meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, tempat parkir, dan fasilitas pendukung kegiatan layanan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai atau petugas pelayanan yang rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi *reliability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai harapan pelanggan atau masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki dan menerapkan standar pelayanan yang jelas agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan harus memiliki kemampuan atau keahlian dalam menggunakan alat bantu atau teknologi modern guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

## 3. Ketanggapan (*responsiveness*)

*Responsiveness* (ketanggapan/daya tanggap) yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan.

Mebiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Petugas pelayanan juga senantiasa bersedia mendengarkan dan merespon keluhan para pelanggan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Penyelenggara pelayanan dapat memberikan jaminan keamanan dan legalitas terhadap produk yang dikeluarkannya, petugas pelayanan memiliki keahlian dan pengetahuan sesuai dengan tuntutan yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaannya, dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan layanan dan berkomunikasi sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan (masyarakat).

5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Petugas pelayanan harus bersikap ramah kepada setiap masyarakat dan

tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan harus senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang tulus dan menghargai setiap pelanggan (masyarakat).

Banyak dimensi pelayanan dikemukakan oleh para ahli yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

#### **7. Harapan/Ekspektasi Pelanggan**

Pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan kegiatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintahan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika penyelenggaraan pelayanan publik dapat mencapai atau melebihi harapan masyarakat, maka citra lembaga atau aparat pemerintah akan mendapatkan persepsi yang baik dari masyarakat.

Harapan pelanggan memiliki peran dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar dalam mengevaluasi keberhasilan kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, tinggi rendahnya tingkat harapan

pelanggan sangat menentukan baik dan buruknya persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan.

Harapan pelanggan merupakan standar prediksi untuk menentukan konsep pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Firsan Nova (2012: 148) mendefinisikan “Harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Fandy Tjiptono dalam Firsan Nova (2012: 149) membagi harapan pelanggan ke dalam tiga level, yaitu:

- a. Level pertama adalah harapan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*.
- b. Level kedua adalah harapan yang lebih tinggi daripada level pertama di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c. Level ketiga adalah level yang lebih tinggi lagi dibandingkan level pertama atau level kedua dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang sempurna agar pelanggan tertarik.

Firsan Nova (2012: 148) membagi harapan pelanggan menjadi dua level, yaitu:

- a. Pertama, *Desired Service* yaitu suatu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan.
- b. Kedua adalah *Adequate Service* yaitu suatu level yang merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Fandy Tjiptono (2011: 159-161) mengelompokkan ekspektasi pelanggan ke dalam delapan tipe, di antaranya:

1. *Ideal Expectation*

*Ideal Expectation* merupakan tingkat kinerja terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh pelanggan atau konsumen. Standar ideal dalam *ideal expectation* erat kaitannya dengan *excellence* (kesempurnaan), yaitu standar sempurna yang membentuk harapan terbesar konsumen.

2. *Normative (Should) Expectation (Persuasion-Based Standard)*

*Normative expectation* merupakan ekspektasi yang lebih rendah dibanding ekspektasi ideal, karena biasanya ekspektasi ini dibentuk oleh produsen atau penyedia jasa. Ekspektasi normatif merupakan tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.

3. *Desired Expectation*

*Desired expectation* merupakan tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan melalui produk atau jasa tertentu. Harapan yang diinginkan ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat (*can be*) dan yang seharusnya diterima (*should be*).

4. *Predicted (will) Expectation (Experience-Based Norms)*

*Predicted expectation* merupakan tingkat kinerja yang diperkirakan akan diterima oleh konsumen. Harapan ini diperkirakan berdasarkan seluruh informasi yang diketahui oleh konsumen.

5. *Deserved (want) Expectation (Equitable Expectation)*

*Deserved expectation* merupakan evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya. Harapan pelanggan ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada pelayanan selanjutnya.

6. *Adequate Expectation* atau *Minimum Tolerable Expectation*

*Adequate expectation* merupakan tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir oleh konsumen atau pelanggan.

7. *Intolerable Expectation*

*Intolerable expectation* merupakan tingkat kinerja terendah yang tidak bisa diterima atau ditolerir oleh pelanggan.

8. *Worst Imaginable Expectation*

*Worst imaginable expectation* merupakan tingkat kinerja terburuk mengenai produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan pelanggan merupakan standar atau patokan tertentu yang ditetapkan oleh seseorang terkait dengan hal yang diinginkan atau yang seharusnya diterimanya. Setiap pelanggan

memiliki standar yang berbeda-beda dan apabila standar tertentu seseorang telah terpenuhi maka kepuasan seseorang dapat tercapai.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Andang Jaya Taruna (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Sembada *Fitness Center*”. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Sembada *Fitness Center* sebagian besar berada pada kategori memuaskan dengan persentase 82,9%. Secara rinci hasil yang diperoleh masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* berada pada kategori memuaskan dengan persentase 75,7%, dimensi *reliability* pada kategori memuaskan dengan persentase 75,7%, dimensi *responsiveness* pada kategori memuaskan dengan persentase 80%, dimensi *assurance* sebagian besar pada kategori memuaskan dengan persentase 77,1%, dan dimensi *empathy* berada pada kategori memuaskan dengan persentase 64,3%.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Riyanto (2014) dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri *Water Park*”. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Grand Puri *Water Park* Bantul sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 37%, kemudian diikuti kategori kurang puas dengan persentase 28%, sangat puas 20%, tidak puas dengan persentase 15%. Jadi hasil penelitian kepuasan pelanggan GPWP Bantul terhadap kualitas pelayanan adalah puas.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Susi Ida Yunitasari Ms (2012) dengan judul “Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta”. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 350 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama samsat kota Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang pada

semua indikator. Secara rinci hasil yang diperoleh masing-masing dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang sesuai dengan harapan pada dimensi bukti fisik dengan persentase 64,8%, dimensi *reliability* pada dengan persentase 71,14%, dimensi *responsiveness* dengan persentase 75,4%, dimensi *assurance* dengan persentase 69,7%, dan dimensi *empathy* dengan persentase 82,8%.

### **C. Kerangka Pikir**

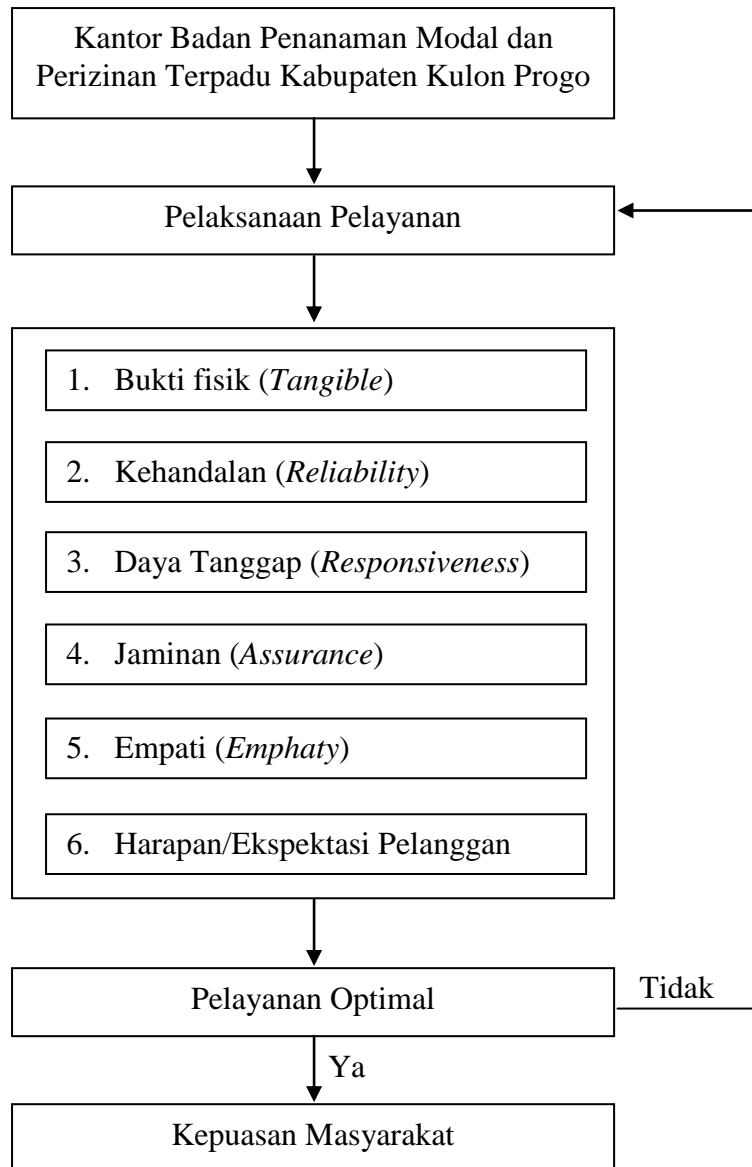
Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kulon Progo adalah sebuah lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang penanaman modal dan perizinan. BPMPT Kabupaten Kulon Progo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 16 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. Bupati Kulon Progo telah menetapkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 73 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Organisasi Terendah pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu untuk melaksanakan Peraturan Daerah tersebut.

BPMPT Kabupaten Kulon Progo dalam melaksanakan kegiatan pelayanan berpedoman pada Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Oleh karena itu, BPMPT Kabupaten Kulon Progo sebagai instansi publik salah satu tugasnya adalah memberikan kegiatan pelayanan dan pengaduan perizinan

terpadu. BPMPT Kabupaten Kulon Progo dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas berpegang pada maklumat pelayanan, yaitu sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional dan prosedur, siap melayani dengan mudah, cepat, transparan, dan pasti serta tidak meminta atau menerima dalam bentuk apapun selain biaya yang telah ditetapkan, dan jika aparatur pelayanan publik BPMPT tidak menepati pernyataan tersebut, siap menerima suatu sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diterimanya. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat memberikan tuntutan kepada aparatur pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan. Permasalahan yang ada di lapangan yaitu belum terlaksananya kualitas pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yang merupakan titik fokus dalam penelitian ini.

Jadi berdasarkan uraian di atas, maka untuk memudahkan proses penelitian diilustrasikan dalam bagan kerangka pikir yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

#### D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian teori dan kerangka pikir tersebut, dapat ditarik beberapa pertanyaan yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*)?

2. Bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*)?
4. Bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari dimensi empati (*emphaty*)?
6. Bagaimana kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan harapan masyarakat?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga tidak diperlukan perumusan hipotesis dalam langkah penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, kemudian dideskripsikan dengan bantuan perhitungan hasil analisis angket dan dokumentasi di lapangan.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jalan KHA. Dahlan Wates. Adapun pelaksanaan penelitian pada 27 April – 17 Mei 2016.

#### **C. Definisi Operasional**

Pelayanan publik adalah segala bentuk usaha dan aktivitas pemberian layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) dan/atau organisasi penerima layanan sesuai dengan aturan atau tata cara yang telah ditetapkan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik adalah pemenuhan harapan masyarakat dalam pelayanan yang diterimanya. Kualitas

pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon izin di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, sedangkan sampel dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah memperoleh surat izin dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini dilakukan dengan batas waktu minimal tujuh hari. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel pengumpulan data tentang “Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo”.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1. Angket/kuesioner

Angket/kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-

hal yang diketahui. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket langsung yang diberikan langsung kepada responden. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengurus izin di BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Sedangkan jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup (*closed questioner*) sehingga proses pengolahan datanya lebih mudah. Angket yang digunakan berupa pertanyaan-pertanyaan yang dapat mengungkap kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Alternatif jawaban dalam angket menggunakan skala pengukuran Likert dengan modifikasi empat alternatif pilihan jawaban yaitu, “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”. Alternatif jawaban “ragu-ragu” dihilangkan agar responden tidak akan cenderung memilih jawaban “ragu-ragu” karena dirasa aman bagi responden. Empat alternatif pilihan jawaban dengan skor masing-masing dapat dilihat melalui tabel 1 berikut.

Tabel 1. Skor Pengukuran Instrumen

| <b>Alternatif Jawaban</b> | <b>Skor</b> |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS)        | 4           |
| Setuju (S)                | 3           |
| Tidak Setuju (TS)         | 2           |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1           |

(Sugiyono, 2011: 137)

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen dari berbagai sumber tertulis ataupun dari informan yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Teknik

dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan dapat melengkapi data penelitian. Dokumen-dokumen berkaitan dengan masalah penelitian ini diperoleh dari Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat berupa informasi mengenai visi misi, struktur organisasi, dan SOP pelayanan.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data agar penelitian lebih sistematis sehingga mempermudah proses pengolahan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dan pedoman dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Pengembangan alat ukur ini didasarkan atas konstruksi teori yang telah disusun pada pembahasan sebelumnya, kemudian atas dasar teori tersebut dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya dijabarkan ke dalam butir-butir pertanyaan. Adapun instrumen tersebut antara lain:

##### **1. Angket**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberi jawaban guna mengetahui kualitas pelayanan

di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup yang berarti dalam angket tersebut sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang sudah tersedia.

Sebelum angket dibuat terlebih dahulu dibuat kisi-kisi untuk setiap variabel. Adapun kisi-kisi angket instrumennya dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kisi-kisi Angket/Kuesioner

| No            | Indikator                             | Nomor Item                               | Jumlah Item |
|---------------|---------------------------------------|--|-------------|
| 1             | Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )       | 1, 2, 3, 4, 5,<br>6, 7, 8                | 8           |
| 2             | Keandalan ( <i>Reliability</i> )      | 9, 10, 11,<br>12, 13, 14,<br>15, 16, 17  | 9           |
| 3             | Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) | 18, 19, 20,<br>21, 22, 23,<br>24, 25, 26 | 9           |
| 4             | Jaminan ( <i>Assurance</i> )          | 27, 28, 29,<br>30                        | 4           |
| 5             | Empati ( <i>Emphaty</i> )             | 31, 32, 33,<br>34                        | 4           |
| <b>Jumlah</b> |                                       |  | <b>34</b>   |

## 2. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen. Data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu visi dan misi BPMPT Kabupaten Kulon Progo, SOP pelayanan, struktur organisasi, sarana dan prasarana BPMPT Kabupaten Kulon Progo, dan data lain yang diperlukan dapat dikembangkan saat berada di lapangan.

## G. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mendapatkan instrumen yang memiliki kesahihan (validitas) dan keajegan (reabilitas) yang baik sesuai dengan ketentuan, sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan data yang terkumpul benar-benar data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen, atau dengan kata lain untuk mendapatkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah Korelasi *Product Moment* dari Pearson, yaitu sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

|            |  |
|------------|--|
| $r_{xy}$   | = koefisien korelasi <i>Product Moment</i> |
| $\sum X$   | = jumlah harga dari skor butir             |
| $\sum Y$   | = jumlah harga dari skor total             |
| $\sum XY$  | = jumlah perkalian antara skor butir       |
| $\sum X^2$ | = jumlah kuadrat dari skor butir           |
| $\sum Y^2$ | = jumlah kuadrat dari skor total           |
| $n$        | = jumlah kasus                             |

(Suharsimi Arikunto, 2006: 170)

Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS *Versi 18*.

Harga  $r_{hitung}$  yaitu  $r_{xy}$  kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%. Cara menentukan item yang valid dan gugur

perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment* dengan kriteria apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% maka item kuesioner dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran instrumen. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika instrumen tersebut memberikan hasil yang tetap walaupun dilakukan beberapa kali dalam waktu yang berlainan. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah rumus *Cronbach Alpha*, yaitu sebagai berikut.

$$r_{11} = \left( \frac{K}{(K-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
 $K$  = banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir  
 $\sigma_1^2$  = varian total  
 (Suharsimi Arikunto, 2006: 196)

Setelah reliabilitas instrumen diketahui, selanjutnya angka tersebut diinterpretasikan dengan tingkat keadaan koefisien korelasi yang dapat dilihat melalui tabel 3 berikut.

Tabel 3. Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan                |
|--------------------|---------------------------------|
| 0,800 – 1,000      | Sangat Tinggi                   |
| 0,600 – 0,799      | Tinggi                          |
| 0,400 – 0,599      | Agak Rendah                     |
| 0,200 – 0,399      | Rendah                          |
| 0,000 – 0,199      | Sangat Rendah (tak berkorelasi) |

(Suharsimi Arikunto, 2006: 276)

## H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini menghasilkan gambaran tentang kualitas pelayanan di Kantor Unit II Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Data yang diperoleh untuk keperluan analisis kualitas pelayanan di Kantor Unit II Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dianalisis menggunakan teknik analisis data secara statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Penelitian ini menghasilkan gambaran tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Pengelolaan data kuantitatif ditempuh dengan cara sebagai berikut.

### 1. *Editing*

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket apabila ada jawaban yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah, namun penulis dapat mencari responden pengganti jika responden tidak dapat dihubungi untuk melengkapi angket tersebut.

### 2. *Tabulating*

Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan

tertentu. Tabel biasa bersifat kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

### 3. *Analysing*

Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka kemudian dihitung dalam bentuk persentase yang dimaksudkan untuk mengetahui status sesuatu yang disajikan berupa persentase. Persentase dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

$P$  = Persentase

$f$  = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

$N$  = *Number of cases* (jumlah responden)

(Anas Sudijono, 2009: 43)

Langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang diolah sehingga hasil penelitian mudah dipahami. Identifikasi data menggunakan kategori menurut tingkatan yang ada dengan patokan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi Ideal ( $SD_i$ ). Pedoman dalam menentukan kriteria menggunakan skala kriteria dari Anas Sudijono (2009: 175) yaitu pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Kategori Penilaian Kualitas Pelayanan

| No | Rentang Nilai (i)                      | Kategori         |
|----|--|------------------|
| 1  | Di atas $M_i + 1,5 SD_i$               | Sangat Memuaskan |
| 2  | $M_i$ sampai dengan $< M_i + 1,5 SD_i$ | Memuaskan        |
| 3  | $M_i - 1,5 SD_i$ sampai $< M_i$        | Kurang Memuaskan |
| 4  | Di bawah $M_i - 1,5 SD_i$              | Tidak Memuaskan  |

Keterangan:

$$\begin{aligned} M_i &= \text{Rata-rata ideal} \\ &= \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ SD_i &= \text{Standar deviasi ideal} \\ &= \frac{1}{6} \times (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \end{aligned}$$

#### 4. *Concluding*

Langkah terakhir dalam teknik analisis data penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi kualitas pelayanan sehingga dapat digunakan untuk menentukan keputusan yang diambil dalam rangka memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Wilayah Penelitian

###### a. Kondisi Geografi Kabupaten Kulon Progo

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu kabupaten dari lima kabupaten di Provinsi D.I. Yogyakarta yang terletak di bagian barat. Batas Kabupaten Kulon Progo di sebelah timur yaitu Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman, di sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Purworejo, di sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Magelang, dan di sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Hindia. Kabupaten Kulon Progo memiliki luas wilayah 58.627,512 Ha, terdiri dari 12 kecamatan yang disajikan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Jumlah desa dan luas wilayah di Kabupaten Kulon Progo tahun 2015

| No. | Kecamatan  | Jumlah desa/kelurahan | Luas kecamatan (Ha) |
|-----|------------|-----------------------|---------------------|
| 1.  | Temon      | 15                    | 3.629,890           |
| 2.  | Wates      | 8                     | 3.200,239           |
| 3.  | Panjatan   | 11                    | 4.459,230           |
| 4.  | Galur      | 7                     | 3.291,232           |
| 5.  | Lendah     | 6                     | 3.559,192           |
| 6.  | Sentolo    | 8                     | 5.265,340           |
| 7.  | Pengasih   | 7                     | 6.166,468           |
| 8.  | Kokap      | 5                     | 7.379,950           |
| 9.  | Girimulyo  | 4                     | 5.490,424           |
| 10. | Nanggulan  | 6                     | 3.960,670           |
| 11. | Kalibawang | 4                     | 5.296,368           |
| 12. | Samigaluh  | 7                     | 6.929,308           |
|     | Total      | 88                    | 58.627,512          |

Sumber: BPS Kabupaten Kulon Progo Tahun 2015

Berdasarkan tabel 5 di atas Kabupaten Kulon Progo memiliki luas wilayah 58.627,512 ha (586,28 km<sup>2</sup>), terdiri dari 12 kecamatan yaitu Temon, Wates, Panjatan, Galur, Lendah, Sentolo, Pengasih, Kokap, Girimulyo, Nanggulan, Kalibawang, dan Samigaluh. Jumlah desa/kelurahan paling banyak dimiliki Kecamatan Temon dan paling sedikit dimiliki Kecamatan Kalibawang. Sedangkan kecamatan yang memiliki luas wilayah terlebar yaitu Kecamatan Samigaluh dengan luas wilayah 6.929,308 Ha dan kecamatan yang paling sempit wilayahnya dimiliki Kecamatan Wates dengan luas wilayah 3.200,239 Ha.

Kabupaten Kulon Progo memiliki topografi yang bervariasi dengan ketinggian antara 0 – 1000 meter di atas permukaan air laut, yang terbagi menjadi 3 wilayah meliputi:

1) Bagian Utara

Merupakan dataran tinggi/perbukitan Menoreh dengan ketinggian antara 500 – 1000 meter di atas permukaan air laut, meliputi Kecamatan Girimulyo, Kokap, Kalibawang dan Samigaluh. Wilayah ini penggunaan tanah diperuntukkan sebagai kawasan budidaya konservasi dan merupakan kawasan rawan bencana tanah longsor.

2) Bagian Tengah

Merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian antara 100 – 500 meter di atas permukaan air laut, meliputi Kecamatan Nanggulan,

Sentolo, Pengasih, dan sebagian Lendah, wilayah dengan lereng antara 2,15%, tergolong berombak dan bergelombang merupakan peralihan dataran rendah dan perbukitan.

### 3) Bagian Selatan

Merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0 – 100 meter di atas permukaan laut, meliputi Kecamatan Temon, Wates, Panjatan, Galur, dan sebagian Lendah. Berdasarkan kemiringan lahan, memiliki lereng 0,2%, merupakan wilayah pantai sepanjang 24,9 km dan apabila musim penghujan merupakan kawasan rawan bencana banjir (<http://www.kulonprogokab.go.id>).

## b. Kondisi Demografi Kabupaten Kulon Progo

Tabel 6 berikut ini adalah tabel yang menggambarkan tentang keadaan penduduk di Kabupaten Kulon Progo.

Tabel 6. Jumlah penduduk menurut jenis kelamin sensus penduduk tahun 2010 Kabupaten Kulon Progo

| No  | Kecamatan  | Laki-laki | Perempuan |
|-----|------------|-----------|-----------|
| 1.  | Temon      | 11.993    | 12.478    |
| 2.  | Wates      | 21.571    | 22.424    |
| 3.  | Panjatan   | 16.281    | 17.116    |
| 4.  | Galur      | 14.408    | 14.712    |
| 5.  | Lendah     | 18.113    | 18.334    |
| 6.  | Sentolo    | 22.054    | 22.471    |
| 7.  | Pengasih   | 21.961    | 23.214    |
| 8.  | Kokap      | 15.346    | 15.778    |
| 9.  | Girimulyo  | 10.694    | 11.199    |
| 10. | Nanggulan  | 13.197    | 14.042    |
| 11. | Kalibawang | 12.948    | 13.854    |
| 12. | Samigaluh  | 12.128    | 12.553    |

Sumber: BPS Kabupaten Kulon Progo Tahun 2010

Berdasarkan tabel 6 di atas yang bersumber dari BPS Kabupaten Kulon Progo Tahun 2010, di Kabupaten Kulon Progo, jumlah

penduduk perempuan lebih banyak dari laki-laki. Pada tahun 2010, mayoritas penduduk berada di Kecamatan Pengasih, Kecamatan Sentolo, dan Kecamatan Wates.

## **2. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo**

### **a. Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo**

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo, Nomor 16 Tahun 2012, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, serta Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 73 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pada Unsur Organisasi Terendah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu.
- 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu.
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut maka Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Melaksanakan kegiatan penanaman modal.
- b) Melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengaduan.
- c) Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengelolaan data dan informasi.
- d) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan.

**b. Jenis pelayanan yang terdapat pada BPMPT Kabupaten Kulon Progo**

Jenis pelayanan yang terdapat pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo di antaranya terdiri dari:

- 1) Pendaftaran Penanaman Modal
- 2) Izin Prinsip Penanaman Modal
- 3) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
- 4) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
- 5) Izin Lokasi
- 6) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 7) Izin Gangguan (IG)
- 8) Izin Kursus/ Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Swasta
- 9) Izin Lembaga Kursus dan Pelatihan Kerja (LKP) Swasta
- 10) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

- 11) Izin Usaha Perdagangan (IUP)
- 12) Izin Penelitian/Riset
- 13) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- 14) Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
- 15) Izin Usaha Industri (IUI)
- 16) Tanda Daftar Industri (TDI)
- 17) Izin Perluasan Industri (IPI)
- 18) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 19) Izin Praktek Perawat
- 20) Izin Praktek Bidan
- 21) Izin Optik
- 22) Izin Praktek Fisiotherapis
- 23) Izin Klinik
- 24) Izin Rumah Sakit (Khusus Rumah Sakit Klas C dan D)
- 25) Izin Laboratorium Kesehatan
- 26) Izin Apotek
- 27) Izin Pedagang Eceran Obat
- 28) Izin Pemberantasan Hama (*Pest Control*)
- 29) Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Mineral Bukan Logam dan Batuan (Badan Usaha, Perusahaan dan Koperasi)
- 30) Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Mineral Bukan Logam dan Batuan (Izin Pertambangan Rakyat)

- 31) Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Mineral Bukan Logam dan Batuan (Badan Usaha, Koperasi dan Perseorangan)
- 32) Izin Usaha Angkutan Umum
- 33) Izin Trayek
- 34) Izin Insidental
- 35) Izin Pengelolaan Tempat Khusus Parkir
- 36) Izin Penyelenggaraan Reklame
- 37) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Jasa Perjalanan Wisata
- 38) TDUP Usaha Penyediaan Akomodasi
- 39) TDUP Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 40) TDUP Usaha Kawasan Pariwisata
- 41) TDUP Usaha Jasa Transportasi Wisata
- 42) TDUP Usaha Daya Tarik Wisata
- 43) TDUP Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi
- 44) TDUP Usaha Jasa Pramuwisata
- 45) TDUP Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran
- 46) TDUP Usaha Jasa Konsultan Pariwisata
- 47) TDUP Usaha Jasa Informasi Pariwisata
- 48) TDUP Usaha Wisata Tirta
- 49) TDUP Usaha SPA
- 50) Izin Pengeboran Eksplorasi Air Tanah
- 51) Izin Pengeboran Eksploitasi Air Tanah

- 52) Izin Penurapan Mata Air
- 53) Izin Pengambilan Air Tanah
- 54) Izin Pengambilan Air Tanah
- 55) Izin Praktik Dokter Hewan
- 56) Izin Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Hewan sebagai Paramedik Veteriner
- 57) Izin Tenaga Kesehatan Hewan Warga Negara Asing
- 58) Izin Pelayanan Jasa Medik Veteriner
- 59) Izin Usaha dan Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal
- 60) Izin Usaha Penggabungan (*merger*) Penanaman Modal
- 61) Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal

**c. Mekanisme Perizinan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo**

Mekanisme Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut:

- 1) Pemohon mengambil formulir permohonan ke Loker Informasi dan Pengaduan.
- 2) Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Bupati dengan mengisi formulir dan melengkapi berkas persyaratan, diserahkan ke Loker Penerima.
- 3) Apabila berkas belum lengkap dan atau belum benar, Petugas Loker Penerima mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan atau dibenarkan.

- 4) Apabila berkas permohonan sudah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima, dan dicatat pada register pendaftaran.
- 5) Berkas diserahkan ke Petugas Administrasi dan dibuatkan perkiraan biaya, dan diserahkan ke pemohon melalui Loker Penerima.
- 6) Kasubid Perizinan menentukan perlu atau tidaknya survei dan atau rekomendasi dari Instansi Teknis.
- 7) Untuk Izin yang memerlukan survei dan atau rekomendasi dari Instansi Teknis, Kasubid Perizinan menyerahkan berkas kepada Petugas Survei.
- 8) Tim Survei melaksanakan klarifikasi data dan atau peninjauan lokasi. Tim Survei dibentuk berdasarkan SK Bupati No. 40 Tahun 2014.
- 9) Berdasarkan hasil survei, Tim Survei mengadakan sidang untuk menentukan diterima atau ditolaknya permohonan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan dan Rekomendasi, hasilnya disampaikan kepada Kasubid Survei.
- 10) Kasubid Survei memberikan persetujuan diterima atau ditolaknya permohonan, dan menyerahkan berkas kepada petugas administrasi.
- 11) Untuk Izin yang tidak memerlukan survei dan atau rekomendasi dari Instansi Teknis, Kasubid Perizinan menyerahkan berkas kepada Petugas Administrasi.

- 12) Untuk Permohonan yang berdasarkan rekomendasi dari Instansi Teknis, penerbitan izinnya masih memerlukan tambahan kelengkapan berkas, Petugas Administrasi membuat Surat Pemberitahuan Kekurangan Berkas dan disampaikan kepada Pemohon melalui Surat atau menghubungi lewat telepon.
- 13) Untuk Permohonan yang dapat diterbitkan izinnya, Petugas Administrasi membuat Surat Izin/Keputusan dan menghitung retribusi untuk izin yang ada retribusinya.
- 14) Untuk Permohonan yang tidak dapat diterbitkan izinnya, Petugas Administrasi membuat Surat Penolakan.

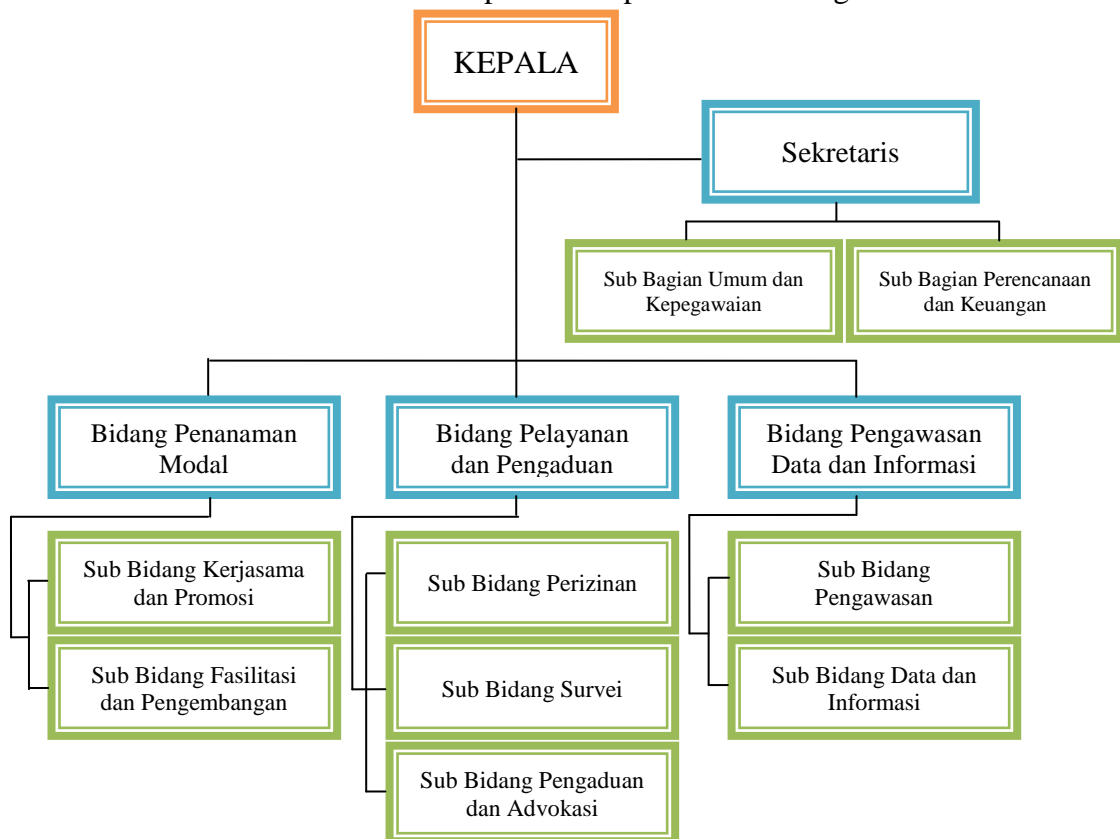
**d. Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, maka Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala
- 2) Sekretariat terdiri dari:
  - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
  - b) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.
- 3) Bidang Penanaman Modal terdiri dari:
  - a) Sub Bidang Kerjasama dan Promosi.
  - b) Sub Bidang Fasilitasi dan Pengembangan.

- 4) Bidang Pelayanan dan Pengaduan, terdiri dari :
  - a) Sub Bidang Perizinan.
  - b) Sub Bidang Survei.
  - c) Sub Bidang Pengaduan dan Advokasi.
- 5) Bidang Pengawasan Data dan Informasi, terdiri dari :
  - a) Sub Bidang Pengawasan.
  - b) Sub Bidang Data dan Informasi.
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu
- 7) Unit Pelaksana Teknis Badan

Berikut adalah bagan susunan organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo:



Gambar 2. Susunan Organisasi BPMPT Kabupaten Kulon Progo  
 Sumber: <http://bpmpt.kulonprogokab.go.id/pages-10-organisasi.html>

**e. Uraian tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu**

1) Kepala Badan

Kepala Badan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati.

2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan umum dan kepegawaian, serta perencanaan dan keuangan. Untuk menyelenggarakan fungsinya, sekretariat mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan kegiatan umum dan kepegawaian
- b) Melaksanakan kegiatan perencanaan dan keuangan
- c) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Badan
- d) Memantau, mengendalikan, dan mengevaluasi kinerja serta dampak pelaksanaan program dan kegiatan
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan berkaitan dengan bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari:

(1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan, perlengkapan, ketatausahaan, kehumasan, serta administrasi kepegawaian. Uraian tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sebagai berikut:

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan umum dan kepegawaian
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bagian
- (c) Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, kearsipan, kepustakaan, penyajian data, dokumentasi dan informasi
- (d) Menyelenggarakan kegiatan kerumahtanggaan yang meliputi mempersiapkan rapat, menerima tamu, pelayanan telepon, kebersihan, keamanan, dan kegiatan lain yang berkaitan dengan kegiatan rumah tangga.
- (e) Melaksanakan perencanaan dan pengadaan tanah untuk kepentingan umum dengan luasan kurang dari 1 (satu) hektar.
- (f) Melaksanakan pengelolaan perlengkapan yang meliputi: melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, dan usul penghapusan sarana dan prasarana kantor, menginventarisasi, mengatur penggunaan pemeliharaan dan pengurusan barang inventaris, dan menyusun laporan pengelolaan barang.
- (g) Melaksanakan pengelolaan ketatausahaan yang meliputi: kegiatan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan,

penyajian data, dokumentasi dan informasi, dan melaksanakan administrasi dan menyiapkan sarana perjalanan dinas

- (h) Melaksanakan fungsi kehumasan Badan
- (i) Menyiapkan bahan sambutan Bupati sesuai bidang tugas
- (j) Melaksanakan administrasi kepegawaian

(2) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pengendalian rencana serta program kerja, koordinasi, dokumentasi, informasi dan pelaporan serta koordinasi administrasi keuangan. Uraian tugas sub bagian perencanaan dan keuangan adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan perencanaan.
- (b) Menyusun, melaksanakan dan mengendalikan program kerja Sub Bagian.
- (c) Menyiapkan bahan penyusunan Rencana Staretgis Badan.
- (d) Menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Tahunan Badan.
- (e) Menyiapkan bahan penyusunan alokasi anggaran kegiatan Badan.

- (f) Menyiapkan bahan penyusunan Indikator Kinerja Utama Badan.
- (g) Menyiapkan bahan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan.
- (h) Menyiapkan bahan sistem pengendalian internal Badan.
- (i) Menyiapkan bahan pengendalian program kerja Badan.
- (j) Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan kebijakan perencanaan Badan.
- (k) Menginventarisasi dokumen perencanaan.
- (l) Menyiapkan bahan pelaporan pencapaian Standar Pelayanan Minimal.
- (m) Menyiapkan bahan koordinasi intern dan ekstern.
- (n) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian.
- (o) Menyiapkan bahan penyusunan laporan pelaksanaan tugas Sekretariat.
- (p) Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan tugas Badan.
- (q) Menyiapkan bahan evaluasi program kerja Badan.
- (r) Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumentasi Pelaksanaan Anggaran (DPA).
- (s) Menyelenggarakan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) dari Kuasa Pengguna Anggaran.
- (t) Melaksanakan pembukuan penerimaan dan pengeluaran gaji pegawai.

- (u) Membuat laporan pertanggungjawaban keuangan Badan.
- (v) Mengoordinasikan bendahara pengeluaran dan bendahara pengeluaran pembantu dalam mengelola administrasi keuangan.
- (w) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian.
- (x) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Badan.

### 3) Bidang Penanaman Modal

Bidang Penanaman Modal mempunyai fungsi penyelenggaraan kerjasama dan promosi serta fasilitasi dan pengembangan penanaman modal. Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas sebagai berikut.

- a) Menyelenggarakan kegiatan kerjasama dan promosi.
- b) Menyelenggarakan kegiatan fasilitasi dan pengembangan.
- c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan berkaitan dengan bidang tugasnya.

Bidang Penanaman Modal, membawahi:

#### (1) Sub Bidang Kerjasama dan Promosi

Sub Bidang Kerjasama dan Promosi mempunyai tugas melaksanakan kerjasama dan promosi penanaman modal. Uraian tugas Sub Bidang Kerjasama dan Promosi adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan-

bahan lainnya yang berkaitan dengan kerjasama dan promosi.

- (b) Menyusun, melaksanakan dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.
- (c) Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis bidang kerjasama dan promosi penanaman modal.
- (d) Melaksanakan sosialisasi atas kebijakan dan perencanaan pengembangan, kerjasama dalam negeri dan luar negeri, promosi, pemberian layanan.
- (e) Perizinan, pengendalian pelaksanaan, dan sistem informasi penanaman modal di daerah.
- (f) Mengidentifikasi potensi sumber daya daerah yang hasilnya disajikan dalam bentuk peta investasi dan petunjuk (direktori) tentang potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia.
- (g) Menyiapkan penyusunan bidang usaha unggulan/prioritas sesuai dengan potensi dan daya dukung daerah dalam bentuk daftar bidang unggulan prioritas.
- (h) Menyiapkan usulan dan bidang-bidang usaha yang tertutup dan terbuka dengan syarat.
- (i) Menyiapkan profil-profil investasi proyek penanaman modal bidang usaha unggulan/prioritas.

- (j) Menyiapkan perjanjian kerjasama dengan investor baik pemerintah maupun swasta domestik dan internasional.
- (k) Menyiapkan pelaksanaan kerjasama Antara daerah dengan provinsi maupun pusat dalam bidang penanaman modal.
- (l) Menyiapkan usulan materi dan memfasilitasi kerjasama dengan dunia usaha di bidang penanaman modal.
- (m) Menyiapkan usulan materi dan memfasilitasi kerjasama internasional di bidang penanaman modal.
- (n) Menyiapkan bahan kerjasama teknis dengan pihak ketiga.
- (o) Melaksanakan pengkajian, perumusan, dan penyusunan kebijakan teknis pelaksanaan pemberian bimbingan dan pembinaan promosi penanaman modal.
- (p) Melaksanakan pengkajian, perumusan, dan penyusunan materi promosi penanaman modal.
- (q) Menyelenggarakan promosi penanaman modal berupa seminar, pameran, temu usaha, dan lokakarya dan lain-lain baik di dalam negeri maupun ke luar negeri.
- (r) Menyiapkan bahan media promosi penanaman modal dalam bentuk media cetak dan elektronik.
- (s) Melaksanakan pelatihan dan penyuluhan teknis dan bisnis bagi usaha kecil menengah.
- (t) Menyiapkan pengiriman dan penerimaan misi/delegasi ke dan dari luar daerah/luar negeri.

- (u) Menyiapkan studi kelayakan proyek penanaman modal.
- (v) Melaksanakan forum temu usaha bagi pengusaha kecil dan menengah.
- (w) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bidang.

(1) Sub Bidang Fasilitas dan Pengembangan

Sub Bidang Fasilitas dan Pengembangan mempunyai tugas melaksanakan fasilitas dan pengembangan penanaman modal. Uraian tugas Sub Bidang Fasilitas dan Pengembangan adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan fasilitas dan pengembangan penanaman modal.
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.
- (c) Menyiapkan penyusunan dan penetapan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah dalam bentuk rencana umum penanaman modal daerah dan rencana strategis daerah sesuai dengan program pembangunan daerah, provinsi, dan pusat.
- (d) Menyiapkan rencana untuk pengembangan infrastruktur bagi penanaman modal.

- (e) Mengidentifikasi dan menyusun daftar pengusaha kecil, menengah, besar untuk calon mitra usaha termasuk dalam rangka kemitraan.
- (f) Menyiapkan profil-profil investasi proyek kemitraan.
- (g) Menyusun jenis pemberian insentif khusus sesuai kewenangan daerah.
- (h) Melaksanakan pengkajian, perumusan, dan penyusunan pedoman tata cara kegiatan penanaman modal yang ditetapkan oleh Pemerintah.
- (i) Menyiapkan pemberian fasilitas kepada investor/calon investor.
- (j) Menyiapkan pemberian kemudahan/insentif bagi penanam modal.
- (k) Menyiapkan usulan persetujuan fasilitas fiskal nasional bagi penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
- (l) Menyiapkan pemberian persetujuan/penolakan atas permohonan baik penanaman modal baru/perubahan/ perluasan.
- (m) Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, data, kepastakaan, dan arsip bidang.
- (n) Mengelola keuangan bidang.
- (o) Menyusun laporan pelaksanaan tugas bidang.
- (p) Menyusun laporan pelaksanaan tugas sub bidang.

#### 4) Bidang Pelayanan dan Pengaduan

Bidang Pelayanan dan Pengaduan mempunyai fungsi pelayanan perizinan terpadu, survei serta informasi dan penanganan aduan. Untuk menyelenggarakan fungsinya, Bidang Pelayanan dan Pengaduan mempunyai tugas sebagai berikut.

- 1) Menyelenggarakan kegiatan pelayanan perizinan terpadu.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan survei.
- 3) Menyelenggarakan kegiatan penanganan aduan dan advokasi.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan berkaitan dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan dan Pengaduan, membawahi:

##### (1) Sub Bidang Perizinan

Sub Bidang Perizinan mempunyai tugas melaksanakan penerimaan, pemrosesan, dan penerbitan perizinan dan non perizinan. Uraian tugas Sub Bidang Perizinan adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk pelaksanaan serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan perizinan terpadu.
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.
- (c) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan, dan pembinaan serta petunjuk teknis perizinan terpadu.

- (d) Menyelenggarakan administrasi pelayanan perizinan.
- (e) Melaksanakan pelayanan penerimaan pengajuan permohonan perizinan dan penyerahan izin.
- (f) Melaksanakan pemeriksaan berkas permohonan dan persyaratan administrasi perizinan.
- (g) Menyiapkan bahan pemecahan masalah yang berkaitan dengan administrasi pelayanan perizinan.
- (h) Melaksanakan pelayanan legalisasi perizinan.
- (i) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bidang.

## (2) Sub Bidang Survei

Sub Bidang Survei mempunyai tugas melaksanakan peninjauan lokasi. Uraian tugas Sub Bidang Survei adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk pelaksanaan serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan perizinan terpadu.
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.
- (c) Mempersiapkan data permohonan perizinan.
- (d) Melaksanakan peninjauan lokasi.

## (3) Sub Bidang Pengaduan dan Advokasi

Sub Bidang Pengaduan dan Advokasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dan pengembangan sistem

informasi dan penanganan aduan. Uraian tugas Sub Bidang Pengaduan dan Advokasi adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan informasi dan penanganan aduan.
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.
- (c) Menyiapkan bahan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan informasi dan pengaduan.
- (d) Menyiapkan bahan penyuluhan dan pemberian informasi layanan perizinan dan *advice planning* serta pengelolaan dan operasional *call center*.
- (e) Menyiapkan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengaduan perizinan.
- (f) Menyiapkan bahan penanganan pengaduan masyarakat.
- (g) Melaksanakan klarifikasi dan memberikan advokasi terhadap permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan perizinan.
- (h) Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, data, kepastakaan, dan arsip bidang.
- (i) Mengelola keuangan Bidang.
- (j) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Bidang.

(k) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bidang.

5) Bidang Pengawasan Data dan Informasi

Bidang Pengawasan Data dan Informasi mempunyai fungsi pelaksanaan pengawasan internal dan perizinan, pengelolaan data dan informasi penanaman modal dan perizinan terpadu. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, Bidang Pengawasan Data dan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut.

- a) Menyelenggarakan kegiatan pengawasan.
- b) Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan data dan informasi.
- c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan berkaitan dengan bidang tugasnya.

Bidang Pengawasan Data dan Informasi, membawahi:

(1) Sub Bidang Pengawasan

Sub Bidang Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan pengendalian penanaman modal dan perizinan terpadu. Uraian tugas Sub Bidang Pengawasan adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan pengawasan.
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.

- (c) Menyiapkan pemantauan, perumusan, penetapan pedoman, bimbingan, pembinaan, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kebijakan dan perencanaan pengembangan penanaman modal dan perizinan berkoordinasi dengan Pemerintah dan Pemerintah Provinsi.
- (d) Melaksanakan pengkajian, perumusan, dan penyusunan kebijakan teknis pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan pengawasan perizinan.
- (e) Melaksanakan pemantauan, bimbingan, pembinaan/ penyuluhan, dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal berkoordinasi dengan Pemerintah dan Pemerintah Provinsi.
- (f) Menyiapkan bahan dan melaksanakan koordinasi antarlembaga dalam pengendalian penanaman modal dan pengawasan perizinan.
- (g) Menyiapkan pengkajian, perumusan, dan penyusunan kebijakan teknis pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- (h) Menyiapkan pemberian sanksi terhadap perusahaan yang melakukan pelanggaran atas pelaksanaan penanaman modal.
- (i) Menyiapkan penyelesaian permasalahan yang dihadapi perusahaan penanaman modal.

- (j) Menyiapkan perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil pengendalian penanaman modal dan pengawasan terhadap izin yang sudah diterbitkan.
  - (k) Menyiapkan koordinasi hasil pengendalian penanaman modal dan pengawasan perizinan.
  - (l) Menyiapkan tindak lanjut hasil pengendalian penanaman modal dan pengawasan perizinan.
  - (m) Menyiapkan koordinasi dalam rangka pencabutan izin.
  - (n) Menyiapkan bahan keputusan pencabutan izin.
  - (o) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bidang.
- (2) Sub Bidang Data dan Informasi

Sub Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data dan informasi. Uraian tugas Sub Bidang Data dan Informasi adalah sebagai berikut.

- (a) Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan data dan informasi.
- (b) Menyusun, melaksanakan, dan mengendalikan program kerja Sub Bidang.
- (c) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan dan pengembangan sistem informasi manajemen

penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terintegrasi.

- (d) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data persetujuan dan realisasi penanaman modal dan perizinan lainnya.
- (e) Mengumpulkan, mengolah, dan menyusun data perkembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan secara berkala.
- (f) Menyiapkan pengkajian, perumusan, dan penyusunan pedoman tata cara pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
- (g) Melaksanakan pemutakhiran data, pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan sistem informasi manajemen badan.
- (h) Melaksanakan sosialisasi atas kebijakan dan perencanaan pengembangan sistem informasi penanaman modal.
- (i) Menyiapkan bahan koordinasi hasil penilaian (evaluasi) pengumpulan data, informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan perizinan.
- (j) Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, data, kepustakaan, dan arsip Bidang.
- (k) Mengelola keuangan Bidang.

(l) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Bidang.

(m) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bidang.

### **3. Deskripsi Data Penelitian**

Pengambilan data penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 25 April sampai dengan 17 Mei 2016. Responden (subyek penelitian) pada penelitian ini yaitu masyarakat pemohon izin di Kantor Unit II Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kulon Progo. Jumlah responden yang diperoleh selama penelitian sebanyak 100 responden.

Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui instrumen penelitian berupa butir-butir pernyataan angket. Angket yang disebarkan berisikan 34 butir pernyataan yang telah melalui uji coba validitas dan reliabilitas untuk menguji kevalidan dan kesahihan instrumen. Setiap butir pernyataan dalam angket memiliki 4 (empat) alternatif jawaban yang telah disediakan.

Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,00 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan rincian pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Data Statistik Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

|                |         |         |
|----------------|---------|---------|
| N              | Valid   | 100     |
|                | Missing | 0       |
| Mean           |         | 104.27  |
| Median         |         | 102.00  |
| Mode           |         | 102     |
| Std. Deviation |         | 13.237  |
| Variance       |         | 175.209 |
| Range          |         | 63      |
| Minimum        |         | 73      |
| Maximum        |         | 136     |
| Sum            |         | 10427   |

Berdasarkan tabel 7 data statistik, maka kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala kriteria dengan kriteria ideal 34 sampai 136, maka diperoleh hasil perhitungan Mean ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} (136+34) \\
 &= \frac{1}{2} (170) \\
 &= 85
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} (136-34) \\
 &= \frac{1}{6} (102) \\
 &= 17
 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$x \geq M_i + 1,5 SD_i = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i = \text{Memuaskan}$$

$$M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < M_i - 1,5 SD_i = \text{Tidak Memuaskan}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$x \geq 110,5 = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$85 \leq x < 110,5 = \text{Memuaskan}$$

$$59,5 \leq x < 85 = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < 59,5 = \text{Tidak Memuaskan}$$

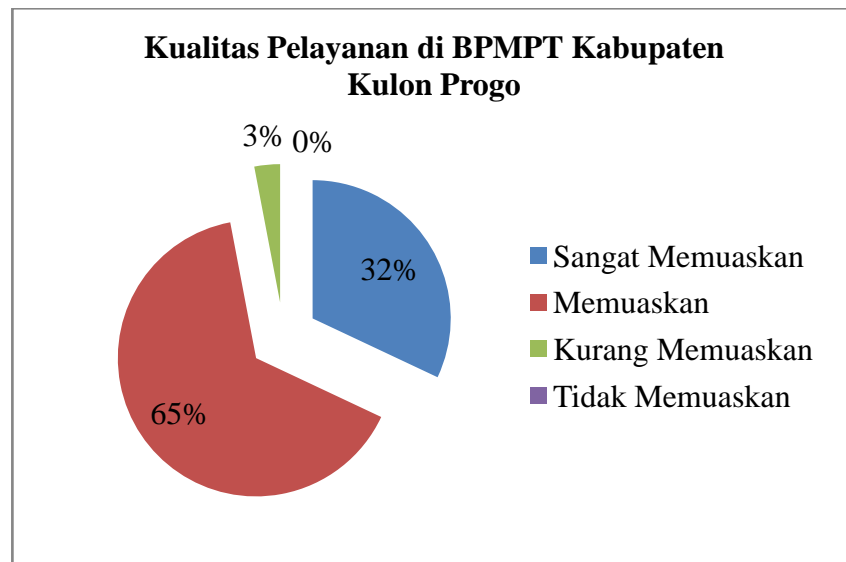
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disajikan pada tabel 8 berikut:

Tabel 8. Tingkat kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai       | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|---------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 110,5$      | 32        | 32             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $85 \leq x < 110,5$ | 65        | 65             | Memuaskan        |
| 3  | $59,5 \leq x < 85$  | 3         | 3              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 59,5$          | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>       | 100       | 100            |                  |

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan pada jumlah responden yang menjawab paling banyak masuk pada kategori memuaskan sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Kemudian jumlah yang menjawab dalam

kategori sangat memuaskan sebesar 32% atau sebanyak 32 responden. Sedangkan pada kategori kurang memuaskan sebesar 3% atau sebanyak 3 responden. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 3 berikut.



Gambar 3. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

Apabila melihat pada perhitungan data frekuensi yang terdapat pada tabel 7 melalui perhitungan program *SPSS 18,0 for Windows* tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo diketahui bahwa rerata hitungnya adalah 104.27. Rerata hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan kriteria kategori sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo secara keseluruhan termasuk dalam kategori memuaskan. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat melalui 5 dimensi kualitas layanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

**a. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Salah satu dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yaitu bukti fisik. Bukti fisik diukur dengan 8 butir pernyataan yang disediakan, yaitu pernyataan nomor 1 sampai dengan 8. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,0 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan rincian pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Data Statistik Kualitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

|                |         |        |
|----------------|---------|--------|
| N              | Valid   | 100    |
|                | Missing | 0      |
| Mean           |         | 21.14  |
| Median         |         | 20.00  |
| Mode           |         | 19     |
| Std. Deviation |         | 5.123  |
| Variance       |         | 26.243 |
| Range          |         | 23     |
| Minimum        |         | 9      |
| Maximum        |         | 32     |
| Sum            |         | 2114   |

Berdasarkan tabel 9 data statistik, maka kualitas dimensi bukti fisik (*tangible*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala kriteria dengan kriteria ideal 8 sampai dengan 32, maka diperoleh hasil perhitungan Mean ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} (32+8) \\
 &= \frac{1}{2} (40) \\
 &= 20
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} (32-8) \\
 &= \frac{1}{6} (24) \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 x \geq M_i + 1,5 SD_i &= \text{Sangat Memuaskan} \\
 M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i &= \text{Memuaskan} \\
 M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i &= \text{Kurang Memuaskan} \\
 x < M_i - 1,5 SD_i &= \text{Tidak Memuaskan}
 \end{aligned}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$\begin{aligned}
 x \geq 26 &= \text{Sangat Memuaskan} \\
 20 \leq x < 26 &= \text{Memuaskan} \\
 14 \leq x < 20 &= \text{Kurang Memuaskan} \\
 x < 14 &= \text{Tidak Memuaskan}
 \end{aligned}$$

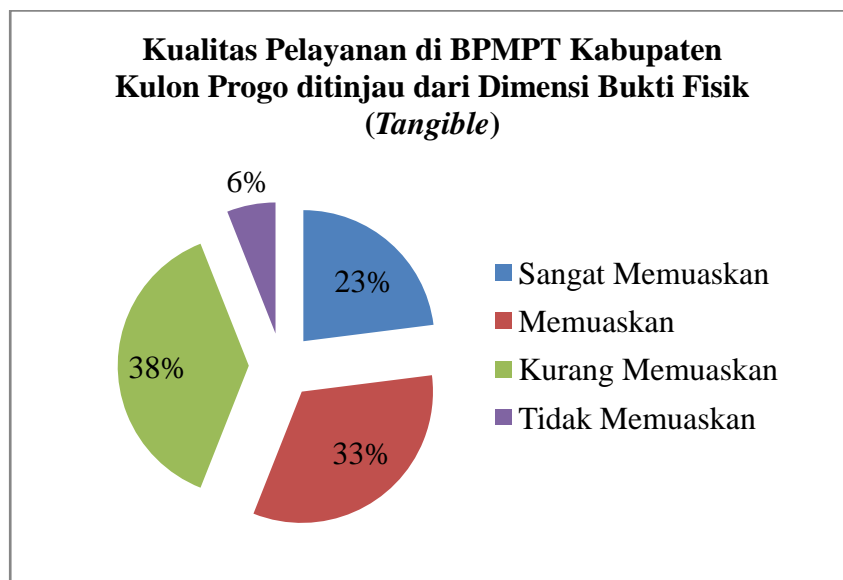
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kualitas dimensi bukti fisik (*tangible*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disajikan pada tabel 10 berikut:

Tabel 10. Kualitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai    | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 26$      | 23        | 23             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $20 \leq x < 26$ | 33        | 33             | Memuaskan        |
| 3  | $14 \leq x < 20$ | 38        | 38             | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 14$         | 6         | 6              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>    | 100       | 100            |                  |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui dari 100 responden penelitian tentang analisis kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*), responden menjawab paling banyak pada kategori kurang memuaskan sebesar 38% atau sebanyak 38 responden. Kemudian responden yang menjawab dalam kategori memuaskan sebesar 33% atau sebanyak 33 responden. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab pada kategori sangat memuaskan sebesar 23% atau sebanyak 23 responden. Sedangkan pada kategori tidak memuaskan sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 4 berikut.



Gambar 4. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan gambar 4 dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah kurang memuaskan dengan persentase sebesar 38% atau sebanyak 38 responden.

**b. Kehandalan (*Reliability*)**

Selain bukti fisik, kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*). Kehandalan diukur dengan 9 butir pernyataan yang disediakan, yaitu nomor 9 sampai dengan 17. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,0 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas

pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan rincian pada tabel 11 berikut.

Tabel 11. Data Statistik Kualitas Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

|                |         |        |
|----------------|---------|--------|
| N              | Valid   | 100    |
|                | Missing | 0      |
| Mean           |         | 27.84  |
| Median         |         | 28.00  |
| Mode           |         | 28     |
| Std. Deviation |         | 4.155  |
| Variance       |         | 17.267 |
| Range          |         | 19     |
| Minimum        |         | 17     |
| Maximum        |         | 36     |
| Sum            |         | 2784   |

Berdasarkan tabel 11 data statistik, maka kualitas dimensi kehandalan (*reliability*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala kriteria dengan kriteria ideal 9 sampai dengan 36, maka diperoleh hasil perhitungan Mean ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (36+9)$$

$$= \frac{1}{2} (45)$$

$$= 22,5$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (36-9)$$

$$= \frac{1}{6} (27)$$

$$= 4,5$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$x \geq M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Memuaskan}$$

$$M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < M_i - 1,5 SD_i \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$x \geq 29,25 \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$22,5 \leq x < 29,25 \quad = \text{Memuaskan}$$

$$15,75 \leq x < 22,5 \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < 15,75 \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

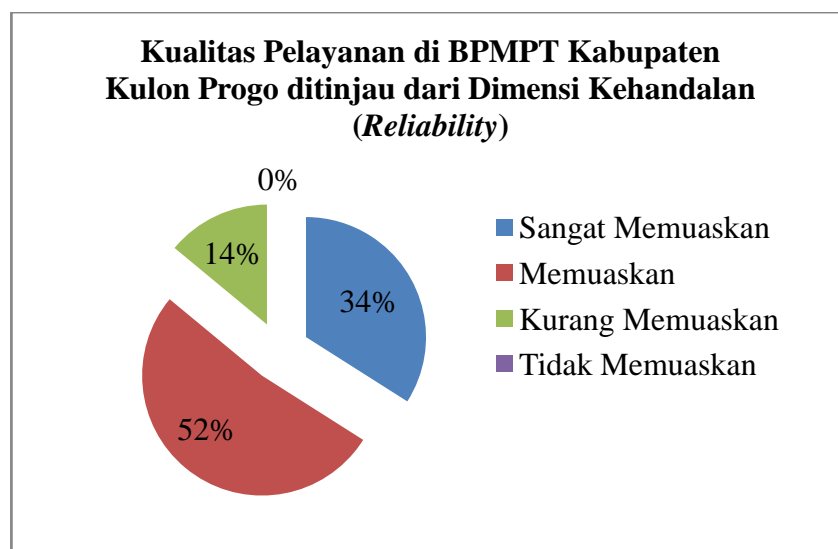
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kualitas dimensi kehandalan (*reliability*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disajikan pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Kualitas Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai         | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|-----------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 29,25$        | 34        | 34             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $22,5 \leq x < 29,25$ | 52        | 52             | Memuaskan        |
| 3  | $15,75 \leq x < 22,5$ | 14        | 14             | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 15,75$           | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>         | 100       | 100            |                  |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui dari 100 responden penelitian tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), responden paling banyak menjawab pada kategori memuaskan sebesar 52% atau sebanyak 52 responden. Kemudian responden yang menjawab dalam kategori sangat memuaskan sebesar 34% atau sebanyak 34 responden. Selanjutnya responden yang menjawab dalam kategori kurang memuaskan sebesar 14% atau sebanyak 14 responden. Sedangkan pada kategori tidak memuaskan, tidak ada responden yang menjawab pada kategori tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 5 berikut.



Gambar 5. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan gambar 5 dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*) adalah memuaskan dengan persentase sebesar 52% atau sebanyak 52 responden.

**c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap diukur dengan 9 butir pernyataan yang disediakan, yaitu nomor 18 sampai dengan 26. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,0 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan rincian pada tabel 13 berikut.

Tabel 13. Data Statistik Kualitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

|                |         |        |
|----------------|---------|--------|
| N              | Valid   | 100    |
|                | Missing | 0      |
| Mean           |         | 29.10  |
| Median         |         | 29.00  |
| Mode           |         | 31     |
| Std. Deviation |         | 3.740  |
| Variance       |         | 13.990 |
| Range          |         | 18     |
| Minimum        |         | 18     |
| Maximum        |         | 36     |
| Sum            |         | 2910   |

Berdasarkan tabel 13 data statistik, maka kualitas dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dikategorikan dengan pedoman

pengukuran skala kriteria dengan kriteria ideal 9 sampai dengan 36, maka diperoleh hasil perhitungan Mean ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (36+9) \\ &= \frac{1}{2} (45) \\ &= 22,5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} (36-9) \\ &= \frac{1}{6} (27) \\ &= 4,5 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$x \geq M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Memuaskan}$$

$$M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < M_i - 1,5 SD_i \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$x \geq 29,25 \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$22,5 \leq x < 29,25 \quad = \text{Memuaskan}$$

$$15,75 \leq x < 22,5 \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < 15,75 \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

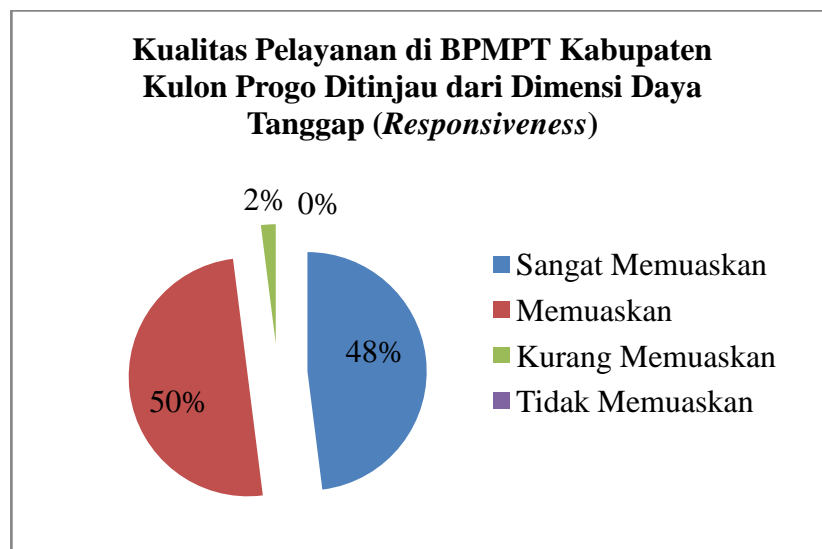
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kualitas dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disajikan pada tabel 14 berikut:

Tabel 14. Kualitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai         | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|-----------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 29,25$        | 48        | 48             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $22,5 \leq x < 29,25$ | 50        | 50             | Memuaskan        |
| 3  | $15,75 \leq x < 22,5$ | 2         | 2              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 15,75$           | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>         | 100       | 100            |                  |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 14 dapat diketahui dari 100 responden penelitian tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*), responden paling banyak menjawab pada kategori memuaskan sebesar 50% atau sebanyak 50 responden. Kemudian responden yang menjawab dalam kategori sangat memuaskan sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Selanjutnya responden yang menjawab dalam kategori kurang memuaskan sebesar 2% atau sebanyak 2 responden. Sedangkan pada kategori tidak memuaskan, tidak ada responden yang menjawab pada kategori tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 6 berikut.



Gambar 6. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan gambar 6 dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah memuaskan dengan persentase sebesar 50% atau sebanyak 50 responden.

#### d. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*). Jaminan diukur dengan 4 butir pernyataan yang disediakan, yaitu nomor 27 sampai dengan 30. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,0 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas

pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan rincian pada tabel 15 berikut.

Tabel 15. Data Statistik Kualitas Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 100   |
|                | Missing | 0     |
| Mean           |         | 13.17 |
| Median         |         | 13.00 |
| Mode           |         | 12    |
| Std. Deviation |         | 1.319 |
| Variance       |         | 1.738 |
| Range          |         | 7     |
| Minimum        |         | 9     |
| Maximum        |         | 16    |
| Sum            |         | 1317  |

Berdasarkan tabel 15 data statistik, maka kualitas dimensi jaminan (*assurance*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala kriteria dengan kriteria ideal 4 sampai dengan 16, maka diperoleh hasil perhitungan Mean ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (16+4)$$

$$= \frac{1}{2} (20)$$

$$= 10$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (16-4)$$

$$= \frac{1}{6} (12)$$

$$= 2$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$x \geq M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Memuaskan}$$

$$M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < M_i - 1,5 SD_i \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$x \geq 13 \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$10 \leq x < 13 \quad = \text{Memuaskan}$$

$$7 \leq x < 10 \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < 7 \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

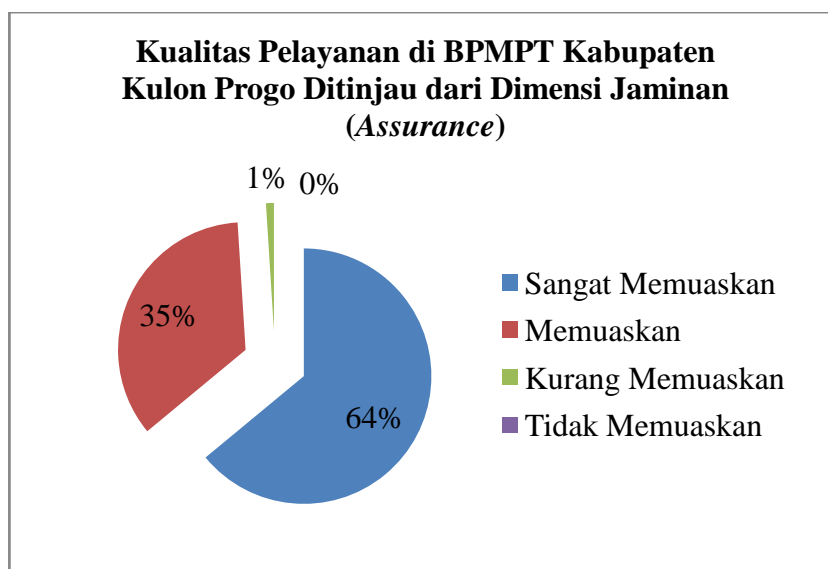
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kualitas dimensi jaminan (*assurance*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disajikan pada tabel 16 berikut:

Tabel 16. Kualitas Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai    | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 13$      | 64        | 64             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $10 \leq x < 13$ | 35        | 35             | Memuaskan        |
| 3  | $7 \leq x < 10$  | 1         | 1              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 7$          | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>    | 100       | 100            |                  |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 16 dapat diketahui dari 100 responden penelitian tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*), responden paling banyak menjawab pada kategori sangat memuaskan sebesar 64% atau sebanyak 64 responden. Kemudian responden yang menjawab dalam kategori memuaskan sebesar 35% atau sebanyak 35 responden. Selanjutnya responden yang menjawab dalam kategori kurang memuaskan sebesar 1% atau sebanyak 1 responden. Sedangkan pada kategori tidak memuaskan, tidak ada responden yang menjawab pada kategori tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 7 berikut.



Gambar 7. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan gambar 7 dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) adalah sangat memuaskan dengan persentase sebesar 64% atau sebanyak 64 responden.

**e. Empati (*Emphaty*)**

Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi empati (*emphaty*). Empati diukur dengan 4 butir pernyataan yang disediakan, yaitu nomor 31 sampai dengan 34. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,0 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan rincian pada tabel 17 berikut.

Tabel 17. Data Statistik Kualitas Dimensi Empati (*Emphaty*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 100   |
|                | Missing | 19    |
| Mean           |         | 13.02 |
| Median         |         | 13.00 |
| Mode           |         | 12    |
| Std. Deviation |         | 1.620 |
| Variance       |         | 2.626 |
| Range          |         | 7     |
| Minimum        |         | 9     |
| Maximum        |         | 16    |
| Sum            |         | 1302  |

Berdasarkan tabel 17 data statistik, maka kualitas dimensi empati (*emphaty*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dikategorikan dengan pedoman pengukuran

skala kriteria dengan kriteria ideal 4 sampai dengan 16, maka diperoleh hasil perhitungan Mean ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (16+4) \\ &= \frac{1}{2} (20) \\ &= 10 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} (16-4) \\ &= \frac{1}{6} (12) \\ &= 2 \end{aligned}$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} x \geq M_i + 1,5 SD_i &= \text{Sangat Memuaskan} \\ M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i &= \text{Memuaskan} \\ M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i &= \text{Kurang Memuaskan} \\ x < M_i - 1,5 SD_i &= \text{Tidak Memuaskan} \end{aligned}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$\begin{aligned} x \geq 13 &= \text{Sangat Memuaskan} \\ 10 \leq x < 13 &= \text{Memuaskan} \\ 7 \leq x < 10 &= \text{Kurang Memuaskan} \\ x < 7 &= \text{Tidak Memuaskan} \end{aligned}$$

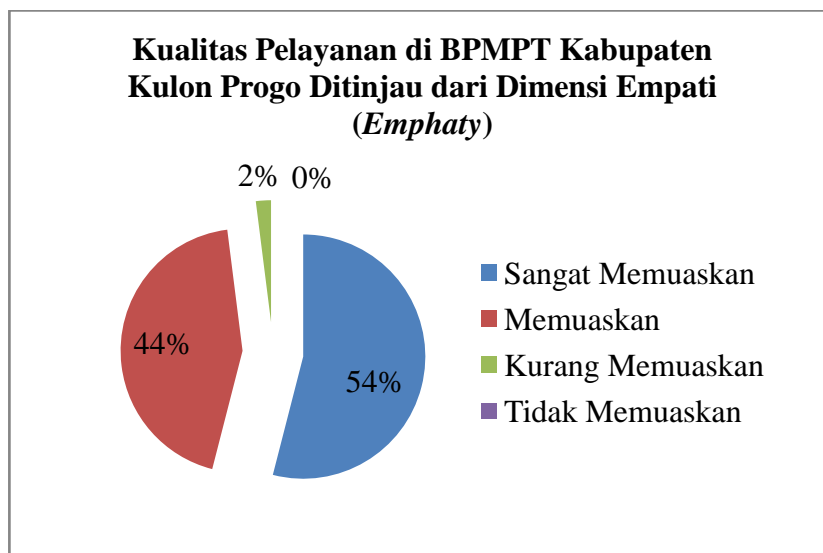
Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kualitas dimensi empati (*emphaty*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disajikan pada tabel 18 berikut:

Tabel 18. Kualitas Dimensi Empati (*Emphaty*) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai    | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 13$      | 54        | 54             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $10 \leq x < 13$ | 44        | 44             | Memuaskan        |
| 3  | $7 \leq x < 10$  | 2         | 2              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 7$          | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>    | 100       | 100            |                  |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 18 dapat diketahui dari 100 responden penelitian tentang kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi empati (*emphaty*), responden paling banyak menjawab pada kategori sangat memuaskan sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Kemudian responden yang menjawab dalam kategori memuaskan sebesar 44% atau sebanyak 44 responden. Selanjutnya responden yang menjawab dalam kategori kurang memuaskan sebesar 2% atau sebanyak 2 responden. Sedangkan pada kategori tidak memuaskan, tidak ada responden yang menjawab pada kategori tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 8 berikut.



Gambar 8. Pie Chart Distribusi Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo Ditinjau dari Dimensi Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan gambar 8 dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi empati (*emphaty*) adalah sangat memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.

#### f. Harapan/Ekspektasi Pelanggan

Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan diukur dengan 5 butir pernyataan yang disediakan, yaitu nomor 8, 17, 26, 30, dan 34. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18,0 for windows* yang terdapat dalam lampiran dapat diperoleh data statistik mengenai kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan dengan rincian pada tabel 19 berikut.

Tabel 19. Data Statistik Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan Ekspektasi Pelanggan

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 100   |
|                | Missing | 0     |
| Mean           |         | 15.44 |
| Median         |         | 15.00 |
| Mode           |         | 15    |
| Std. Deviation |         | 2.341 |
| Variance       |         | 5.481 |
| Range          |         | 10    |
| Minimum        |         | 10    |
| Maximum        |         | 20    |
| Sum            |         | 1544  |

Berdasarkan tabel 19 data statistik, maka kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala kriteria dengan kriteria ideal 5 sampai dengan 20, maka diperoleh hasil perhitungan Maen ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (20+5)$$

$$= \frac{1}{2} (25)$$

$$= 12,5$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (20-5)$$

$$= \frac{1}{6} (15)$$

$$= 2,5$$

Selanjutnya batasan kategori untuk ubahannya adalah sebagai berikut:

$$x \geq M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i \quad = \text{Memuaskan}$$

$$M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < M_i - 1,5 SD_i \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

Maka dapat diperoleh hasil seperti di bawah ini:

$$x \geq 16,25 \quad = \text{Sangat Memuaskan}$$

$$12,5 \leq x < 16,25 \quad = \text{Memuaskan}$$

$$8,75 \leq x < 12,5 \quad = \text{Kurang Memuaskan}$$

$$x < 8,75 \quad = \text{Tidak Memuaskan}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pengkategorian kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan disajikan pada tabel 20 berikut:

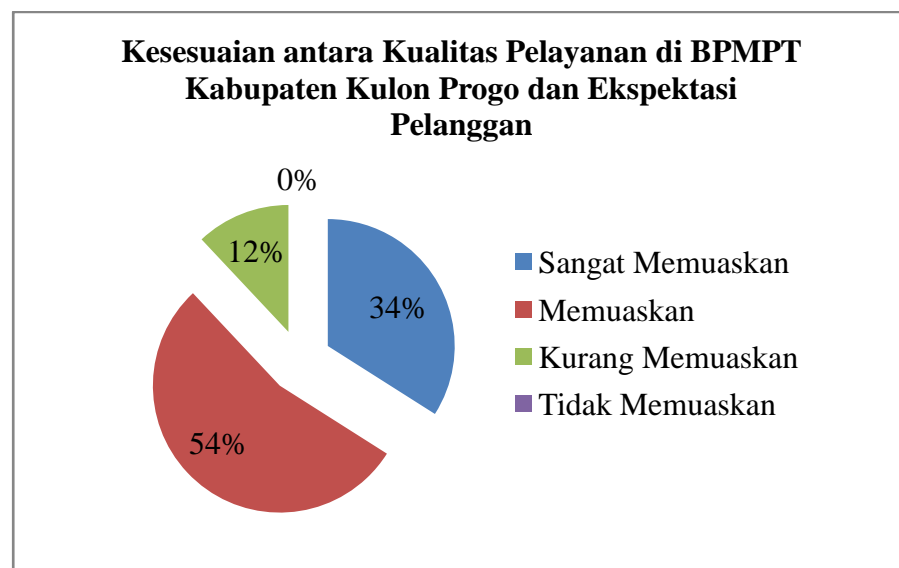
Tabel 20. Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan Ekspektasi Pelanggan

| No | Rentang Nilai         | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|-----------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 16,25$        | 34        | 34             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $12,5 \leq x < 16,25$ | 54        | 54             | Memuaskan        |
| 3  | $8,75 \leq x < 12,5$  | 12        | 12             | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 8,75$            | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>         | 100       | 100            |                  |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 20 dapat diketahui dari 100 responden penelitian tentang kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan

Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan, responden paling banyak menjawab pada kategori memuaskan sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Kemudian responden yang menjawab dalam kategori sangat memuaskan sebesar 34% atau sebanyak 34 responden. Selanjutnya responden yang menjawab dalam kategori kurang memuaskan sebesar 12% atau sebanyak 12 responden. Sedangkan pada kategori tidak memuaskan, tidak ada responden yang menjawab pada kategori tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 9 berikut.



Gambar 9. Pie Chart Distribusi Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan Ekspektasi Pelanggan

Berdasarkan gambar 9 dapat ditarik kesimpulan bahwa kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan

adalah memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Tingkat kepuasan pelanggan perlu diketahui sebagai salah satu bentuk evaluasi kinerja lembaga dalam upaya peningkatan kualitas kinerja. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berada dalam kategori memuaskan, ditunjukkan pada jumlah responden yang menjawab paling banyak pada kategori memuaskan sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Kemudian jumlah yang menjawab pada kategori sangat memuaskan sebesar 32% atau sebanyak 32 responden. Sedangkan pada kategori kurang memuaskan sebesar 3% atau 3 responden. Selanjutnya tidak ada responden yang menjawab pada kategori tidak memuaskan. Data tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat pemohon izin merasa puas dengan pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo merupakan hasil analisis dari lima dimensi kualitas pelayanan. Klasifikasi lima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Keamanan dan kenyamanan menjadi salah satu penentu kepuasan masyarakat. Sesuai dengan yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 15 (d) bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Selaras dengan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa “lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain”. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berdasarkan dimensi bukti fisik dijabarkan ke dalam 8 pernyataan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi bukti fisik termasuk dalam kategori kurang memuaskan, ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori kurang memuaskan sebesar 38% atau sebanyak 38 orang.

Kondisi fisik di BPMPT Kabupaten Kulon Progo berdasarkan hasil penelitian masih terdapat beberapa kekurangan, diantaranya belum tersedia tempat parkir. Tempat parkir yang ada sekadar menggunakan halaman depan kantor. Selain itu, belum ada petugas keamanan di tempat parkir tersebut. Ruang arsip juga belum tersedia secara baik sekadar

menyekat sebelah tempat parkir yang digunakan untuk parkir pegawai. Kondisi bangunan di unit dua juga terdapat beberapa kekurangan, yaitu terdapat dinding yang retak dan plafon yang rusak. Rencana Strategis (Renstra) BPMPT Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011-2016 juga menjelaskan bahwa “kondisi sarana dan prasarana BPMPT sebagian dalam kondisi baik”. BPMPT Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan fasilitas toilet dengan kondisi yang baik dan bersih serta disediakan tempat ibadah untuk masyarakat penerima kegiatan pelayanan publik. Fasilitas pendukung kegiatan pelayanan lainnya di BPMPT Kabupaten Kulon Progo antara lain, ruang pelayanan yang menggunakan AC dan terdapat televisi, air minum, dan area merokok yang berada di bagian belakang kantor.

Permasalahan lain yang dihadapi BPMPT Kabupaten Kulon Progo sesuai Renstra BPMPT Kabupaten Kulon Progotahun 2011-2016 yaitu belum representatifnya sarana prasarana kerja (ruangan pelayanan, mobil survei, ruang kerja, papan nama, dan plakat penunjuk arah). Kesulitan dalam menemukan kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo dirasakan oleh salah satu penerima pelayanan karena papan nama kantor tidak jelas. Kegiatan layanan juga masih menjadi satu ruangan dengan ruang kerja seluruh pegawai BPMPT Kabupaten Kulon Progo sehingga masyarakat dapat terganggu dengan suara-suara perbincangan antar pegawai.

Salah satu program BPMPT Kabupaten Kulon Progo dalam Renstra BPMPT Kabupaten Kulon Progotahun 2011-2016 yaitu Program

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Permasalahan belum terwujudnya pelayanan prima di BPMPT Kabupaten Kulon Progo disebabkan oleh faktor penghambat yang sekaligus menjadi tantangan bagi BPMPT Kabupaten Kulon Progo untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Permasalahan yang dihadapi BPMPT Kabupaten Kulon Progo yaitu belum optimalnya jaringan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Berkaitan dengan berbagai hal yang dihadapi BPMPT Kabupaten Kulon Progo, maka kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik masih belum memberikan kepuasan bagi sebagian masyarakat.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan. Keandalan erat kaitannya dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang dimiliki dan diterapkan oleh lembaga atau unit layanan. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berdasarkan dimensi keandalan dijabarkan ke dalam 9 pernyataan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi keandalan termasuk dalam kategori memuaskan, ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih paling banyak pada kategori memuaskan sebesar 52% atau sebanyak 52 orang.

Masyarakat dapat datang langsung ke kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo untuk melakukan permohonan izin setelah melengkapi persyaratan berkas yang dapat diperoleh secara langsung dengan datang ke kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo atau dengan *men-download* di *website* BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Namun, pemanfaatan jaringan teknologi ini belum optimal yaitu masih kurang dari 10%. Beberapa hal yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan jaringan ini yaitu masih sedikit masyarakat yang terbuka terhadap IPTEK, sedangkan masyarakat yang terbuka terhadap IPTEK belum memiliki kepentingan untuk membuat perizinan dan masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui *website* BPMPT Kabupaten Kulon Progo meskipun sejak tahun 2009 BPMPT Kabupaten Kulon Progo telah menyelenggarakan sosialisasi pelayanan perizinan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) atau bagan mekanisme perizinan telah dipasang di kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo, namun secara umum untuk 61 jenis perizinan karena keterbatasan kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo tidak memungkinkan untuk memasang seluruh bagan mekanisme perizinan. Sedangkan seluruh informasi mekanisme pelayanan untuk setiap jenis perizinan dapat diakses melalui *website* BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Bagi sebagian masyarakat yang kurang terbuka terhadap kemajuan IPTEK tentu akan kesulitan untuk memperoleh informasi perizinan.

Laporan pengaduan masyarakat di kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa terdapat beberapa masyarakat merasa keberatan dengan retribusi izin gangguan yang harus mereka bayar. Sebagian masyarakat menilai bahwa biaya perizinan (IMB, HO, Reklame, Trayek) masih tergolong tinggi bagi masyarakat di Kabupaten Kulon Progo, meskipun dalam penentuan biaya perizinan telah melibatkan beberapa anggota masyarakat. Sebagian masyarakat dapat memahami kenaikan biaya karena perubahan peraturan tersebut, namun bagi masyarakat yang tidak mampu membayar dapat mengajukan keringanan melalui surat yang ditujukan kepada Bupati Kulon Progo.

Beberapa kendala di atas tentu menjadi faktor penghambat dalam menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, dilihat dari dimensi kehandalan hasil penelitian menunjukkan hasil yang memuaskan karena kecakapan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai standar operasional prosedur dan kemampuan menerapkan standar pelayanan, serta selaras dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan menjelaskan bahwa dalam pemberian izin harus dilaksanakan secara lengkap, jelas, terukur, rasional, dan terbuka, serta memberikan pelayanan kepada pemohon izin secara adil, pasti, dan tidak diskrimantif. Lengkap, jelas, terukur, rasional, dan terbuka adalah mencantumkan biaya secara jelas, pasti, dan terbuka dalam pemberian izin. Sedangkan yang dimaksud dengan adil, pasti, dan tidak diskrimantif adalah memberikan

pelayanan dengan tidak membedakan pemohon izin dan adanya kepastian aturan tentang syarat, waktu, retribusi, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

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

Daya tanggap yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan, serta kesediaan mendengarkan dan merespon keluhan para pelanggan. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi daya tanggap dijabarkan ke dalam 9 pernyataan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi daya tanggap termasuk dalam kategori memuaskan, ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori memuaskan sebesar 50% atau sebanyak 50 responden.

Ketika masyarakat datang ke BPMPT Kabupaten Kulon Progo, petugas pelayanan selalu berada di ruang pelayanan. Petugas selalu siap menyambut dan memberikan layanan kepada masyarakat sehingga kegiatan pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Mereka juga mampu mendengarkan pengaduan maupun keluhan masyarakat dengan baik, serta dengan cepat berusaha merespon keluhan masyarakat.

Contohnya, pengaduan dan keluhan oleh masyarakat terkait dengan biaya izin yang terlalu tinggi, petugas segera memberikan solusi dengan mengajukan surat permohonan keringanan biaya izin yang ditujukan kepada Bupati Kulon Progo.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Dimensi ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi jaminan dijabarkan ke dalam 4 pernyataan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi jaminan termasuk dalam kategori sangat memuaskan, ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori sangat memuaskan sebesar 64% atau sebanyak 64 responden.

Standar BPMPT Kabupaten Kulon Progo dalam penyelenggaraan pelayanan berdasarkan undang-undang, peraturan pemerintah/kementerian baik tingkat pusat maupun daerah, dan keputusan kepala badan dan kepala daerah. Standar yang digunakan tersebut dicantumkan dalam Renstra BPMPT Kabupaten Kulon Progo, sehingga BPMPT Kabupaten Kulon Progo dapat memberikan jaminan keamanan dan legalitas terhadap izin

yang dikeluarkannya. Petugas pelayanan memiliki keahlian, pengetahuan, dan sopan santun dalam memberikan layanan dan berkomunikasi dengan masyarakat sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap BPMPT Kabupaten Kulon Progo.

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi ini dapat ditunjukkan melalui sikap ramah, tidak diskriminatif, dan memberikan perhatian kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan harus senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang tulus dan menghargai setiap pelanggan. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi empati dijabarkan ke dalam 4 pernyataan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari dimensi empati termasuk dalam kategori sangat memuaskan, ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori sangat memuaskan sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.

Petugas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan senantiasa bersikap ramah dan tidak membedakan setiap masyarakat. Petugas pelayanan akan memberikan perlakuan khusus bagi masyarakat

berkebutuhan khusus sesuai dengan kebutuhan mereka. Sikap tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu menghargai setiap masyarakat dan mampu bersikap adil sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh tinggi rendahnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Masyarakat akan menggunakan harapannya sebagai standar dalam mengevaluasi keberhasilan kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, tinggi rendahnya tingkat harapan pelanggan sangat menentukan baik dan buruknya persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan dapat mencapai atau melebihi harapan masyarakat, maka citra lembaga atau aparat pemerintah akan mendapatkan persepsi yang baik dari masyarakat. Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi masyarakat dijabarkan ke dalam 5 pernyataan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi masyarakat termasuk dalam kategori memuaskan, ditunjukkan dengan responden yang memilih paling banyak pada kategori memuaskan sebesar 54% atau sebanyak 54 responden, sehingga menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu memenuhi tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat di Kabupaten Kulon Progo.

Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan ditinjau melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari kelima dimensi tersebut, dimensi bukti fisik menunjukkan hasil yang kurang memuaskan bagi sebagian masyarakat karena sarana dan prasarana yang kurang representatif, sebagian fasilitas dalam kondisi rusak, tempat parkir yang terbatas, serta lingkungan yang kurang mendukung masyarakat dalam pengurusan izin. Fasilitas yang menunjang di kantor BPMPT Kabupaten Kulon Progo antara lain, ruang tunggu pelayanan telah dipasang AC, tersedia air minum bagi masyarakat, fasilitas hiburan berupa televisi, jumlah kursi tunggu yang memadai, dan area merokok bagi masyarakat sehingga masyarakat lainnya tidak merasa terganggu.

Penampilan petugas merupakan kesan pertama yang dapat dinilai oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penampilan petugas memperoleh skor rata-rata paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya pada dimensi bukti fisik. Petugas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam melayani menggunakan seragam yang terlihat rapi dan sopan. Kedisiplinan petugas pelayanan dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan menempati urutan kedua dan ketiga dengan rata-rata perolehan skor yang sama. Kemudahan dalam memperoleh informasi menunjukkan rata-rata skor hasil penelitian yang

rendah. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo salah satu tugasnya yaitu sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik, informasi terkait jam operasional kegiatan pelayanan merupakan informasi primer yang sebaiknya disediakan, namun berdasarkan pengamatan informasi ini belum tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam kategori memuaskan dan dapat memenuhi harapan masyarakat. Keterbatasan fasilitas dan kondisi fasilitas yang kurang mendukung di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tidak berpengaruh terhadap kinerja petugas di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, kinerja petugas pelayanan dan aparat pemerintahan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat dijadikan contoh dalam mewujudkan pelayanan prima kepada publik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memuaskan dengan hasil persentase 65% atau sebanyak 65 responden, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan dapat dijelaskan bahwa:
  - a. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik kurang memuaskan dengan hasil persentase sebesar 38% atau sebanyak 38 responden.
  - b. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan memuaskan dengan hasil persentase sebesar 52% atau sebanyak 52 responden.
  - c. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap memuaskan dengan hasil persentase sebesar 50% atau sebanyak 50 responden.
  - d. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 64% atau sebanyak 64 responden.
  - e. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.
2. Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi masyarakat memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.

Artinya, harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diterima dapat terpenuhi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo mempertahankan dan berupaya meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah baik, yaitu dengan cara mengadakan pelatihan pelayanan prima khususnya bagi tenaga pemberi layanan.
2. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat membenahi fasilitas atau tempat pelayanan publik agar lebih nyaman, yaitu memisahkan antara ruang pelayanan dan ruang kerja pegawai.
3. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memberikan angket kualitas pelayanan kepada setiap masyarakat pemohon izin untuk mengevaluasi kualitas layanan yang telah diberikan.
4. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu memberikan sosialisasi terkait perizinan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. (2011). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Andang Jaya Taruna. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan di Sembada *Fitness Center*. Skripsi. FIK UNY
- Anas Sudijono. (2009). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Firsan Nova. (2012). *Republic Relations*. Jakarta: Media Bangsa.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pandji Santosa. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rambat Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riyanto. (2014). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri *Water Park*. Skripsi. FIK UNY
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Susi Ida Yunitasari Ms. (2012). Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. *Skripsi*. FE UNY

Internet:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kulon Progo. (2010). *Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (Hasil SP2010), Population by Subdistrict and Gender (Result of 2010 Population Census)*. Diakses tanggal 20 April 2016 dari <https://kulonprogokab.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/42>

———. (2014). *Banyaknya Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan dan Lokasi Desa/Kelurahan di Kabupaten Kulon Progo, 2014*. Diakses tanggal 20 April 2016 dari <https://kulonprogokab.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/67>

———. (2015). *Luas Wilayah menurut Kecamatan*. Diakses tanggal 20 April 2016 dari <https://kulonprogokab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/5>

Noviarizal Fernandez. (2015). *Pelayanan Publik Dua Kali Riset Hasilnya Tetap Tak Memuaskan*. Diakses tanggal 13 Januari 2016 dari <http://kabar24.bisnis.com/read/20151217/15/502765/pelayanan-publik-dua-kali-riset-hasilnya-tetap-tak-memuaskan> .

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. (2014). *Kondisi Umum*. Diakses tanggal 20 April 2016 dari [http://www.kulonprogokab.go.id/v21/Kondisi-Umum\\_6\\_hal](http://www.kulonprogokab.go.id/v21/Kondisi-Umum_6_hal)

Taufik Yasak. (2016). *Pelayanan Publik Hal Paling Mendasar Menghadapi MEA*. Diakses tanggal 13 Januari 2016 dari <http://www.omбудsman.go.id/index.php/en/berita-artikel/berita/2351-pelayanan-publik-hal-paling-mendasar-menghadapi-mea.html>.

Sumber lain:

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **LAMPIRAN**

1. Kuesioner/ Angket Uji Coba Penelitian
2. Tabulasi Instrumen Uji Coba Penelitian
3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian
4. Output SPSS Uji Validitas Instrumen
5. SPSS Uji Reliabilitas Instrumen
6. Kuesioner/ Angket Penelitian
7. Tabulasi Instrumen Penelitian
8. Output SPSS Penelitian
9. Distribusi Kecenderungan
10. Dokumentasi Penelitian
11. Surat Penelitian

# **UJI VALIDITAS ANGKET PENELITIAN**



**NURUL ASHARIYAH  
13802242001**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

## SURAT PENGANTAR

Hal : **Permohonan Pengisian Angket**

Lampiran : 1 bendel angket penelitian

Kepada

Bapak/Ibu

di tempat

Bersama surat ini perkenankanlah saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sebentar guna mengisi angket untuk keperluan uji instrumen penelitian yang dilakukan dalam rangka Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo”**.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban dalam angket ini dengan baik. Angket ini bukan merupakan tes sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang baik merupakan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 1 Maret 2016

Hormat saya,



Nurul Ashariyah

NIM 13802242001

## ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

| <b>Petunjuk Pengisian Angket</b>  |
|---|
| 1. Isilah identitas yang telah disediakan                                     |
| 2. Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti dan seksama                        |
| 3. Isilah angket dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya         |
| 4. Berilah tanda centang (v) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia |
| 5. Seluruh pertanyaan harus dijawab   |
| 6. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya                                     |

| <b>Keterangan Alternatif Jawaban</b> |          |              |                     |
|--------------------------------------|----------|--------------|---------------------|
| <b>SS</b>                            | <b>S</b> | <b>TS</b>    | <b>STS</b>          |
| Sangat Setuju                        | Setuju   | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |

| <b>Data Responden</b>         |  |
|-------------------------------|--|
| Nama                          |  |
| Jenis Kelamin                 |  |
| Usia                          |  |
| Pendidikan                    |  |
| Pekerjaan                     |  |
| Penghasilan                   |  |
| Jenis Pelayanan yang diterima |  |
| Alamat                        |  |
| No. HP/Telp.                  |  |

### Angket Uji Coba Penelitian Kualitas Pelayanan

| No       | Pernyataan  | Penilaian |   |    |     |
|----------|---|-----------|---|----|-----|
|          |   | SS        | S | TS | STS |
| <b>A</b> | <b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 1        | Penampilan petugas pelayanan dalam memberikan layanan rapi dan sopan  |           |   |    |     |
| 2        | Petugas pelayanan disiplin dalam kegiatan pelayanan   |           |   |    |     |
| 3        | Ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan membuat saya nyaman  |           |   |    |     |
| 4        | Tersedia fasilitas pengaduan yang baik jika saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Yogyakarta |           |   |    |     |
| 5        | Adanya fasilitas pendukung layanan (parkir, toilet, tempat ibadah, dll.) yang baik  |           |   |    |     |
| 6        | Akses dalam permohonan layanan mudah  |           |   |    |     |
| 7        | Adanya alat bantu/teknologi modern yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan                                  |           |   |    |     |
| 8        | Informasi-informasi berkaitan dengan layanan di Dinas Perizinan Yogyakarta mudah saya ketahui dan saya peroleh              |           |   |    |     |
| 9        | Pelayanan di Dinas Perizinan Yogyakarta dari segi bukti fisik sesuai dengan harapan saya                                    |           |   |    |     |
| <b>B</b> | <b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 10       | Dinas Perizinan Yogyakarta memiliki standar pelayanan yang jelas  |           |   |    |     |
| 11       | Dinas Perizinan Yogyakarta menyelenggarakan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun           |           |   |    |     |
| 12       | Standar Operasional Prosedur pelayanan Dinas Perizinan Yogyakarta mudah saya pahami dan saya laksanakan                     |           |   |    |     |
| 13       | Biaya layanan yang harus saya bayar jelas dan wajar sesuai dengan layanan yang diminta                                      |           |   |    |     |
| 14       | Cara pembayaran biaya layanan   |           |   |    |     |

| No       | Pernyataan   | Penilaian |   |    |     |
|----------|--|-----------|---|----|-----|
|          |  | SS        | S | TS | STS |
|          | mudah dan cepat  |           |   |    |     |
| 15       | Jangka waktu pelayanan Dinas Perizinan Yogyakarta sesuai dengan janji yang diberikan             |           |   |    |     |
| 16       | Informasi yang dikeluarkan Dinas Perizinan Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan saya               |           |   |    |     |
| 17       | Petugas pelayanan mampu atau ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam proses pelayanan |           |   |    |     |
| 18       | Pelayanan di Dinas Perizinan Yogyakarta dari segi kehandalan sesuai dengan harapan saya          |           |   |    |     |
| <b>C</b> | <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 19       | Petugas pelayanan cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua                        |           |   |    |     |
| 20       | Petugas pelayanan selalu siap dalam memberikan pelayanan   |           |   |    |     |
| 21       | Petugas pelayanan cepat dalam memberikan pelayanan   |           |   |    |     |
| 22       | Petugas pelayanan tepat dan cermat dalam memberikan pelayanan                                    |           |   |    |     |
| 23       | Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat                                    |           |   |    |     |
| 24       | Petugas pelayanan mampu memberikan informasi secara jelas  |           |   |    |     |
| 25       | Petugas pelayanan mampu mendengarkan pengaduan dan keluhan pelayanan dengan baik                 |           |   |    |     |
| 26       | Petugas pelayanan merespon semua pengaduan dan keluhan pelayanan dengan baik                     |           |   |    |     |
| 27       | Pelayanan di Dinas Perizinan Yogyakarta dari segi daya tanggap sesuai dengan harapan saya        |           |   |    |     |
| <b>D</b> | <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 28       | Dinas Perizinan Yogyakarta memberikan jaminan legalitas dan keamanan dalam pelayanan yang        |           |   |    |     |

| No       | Pernyataan   | Penilaian |   |    |     |
|----------|--|-----------|---|----|-----|
|          |  | SS        | S | TS | STS |
|          | diberikan  |           |   |    |     |
| 29       | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan                                       |           |   |    |     |
| 30       | Petugas pelayanan bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi                                     |           |   |    |     |
| 31       | Pelayanan di Dinas Perizinan Yogyakarta dari segi jaminan sesuai dengan harapan saya                                     |           |   |    |     |
| <b>E</b> | <b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>   |           |   |    |     |
| 32       | Petugas pelayanan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan  |           |   |    |     |
| 33       | Petugas pelayanan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan atau memberikan perhatian sesuai kebutuhan pemohon layanan |           |   |    |     |
| 34       | Petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pemohon layanan   |           |   |    |     |
| 35       | Pelayanan di Dinas Perizinan Yogyakarta dari segi empati sesuai dengan harapan saya                                      |           |   |    |     |

### Tabulasi Instrumen Uji Coba

| No.<br>Resp. | Nomor Butir Angket |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Σ   |     |     |
|--------------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
|              | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |     |     |     |
| 1            | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 101 |
| 2            | 3                  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 116 |     |     |
| 3            | 3                  | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 72  |     |
| 4            | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 115 |     |
| 5            | 4                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 104 |     |
| 6            | 3                  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 110 |     |
| 7            | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 140 |     |
| 8            | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 121 |     |
| 9            | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 101 |     |     |
| 10           | 3                  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 106 |     |     |
| 11           | 4                  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 118 |     |     |
| 12           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 112 |     |
| 13           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 107 |
| 14           | 3                  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 112 |     |
| 15           | 4                  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 115 |     |
| 16           | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 140 |     |
| 17           | 4                  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 114 |     |
| 18           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 103 |     |
| 19           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 103 |     |
| 20           | 4                  | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 116 |     |     |
| 21           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 117 |     |     |
| 22           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 112 |     |     |
| 23           | 4                  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 120 |     |     |

| No.<br>Resp. | Nomor Butir Angket |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Σ   |     |     |
|--------------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
|              | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |     |     |     |
| 24           | 3                  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 120 |
| 25           | 4                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 121 |
| 26           | 3                  | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 114 |     |
| 27           | 3                  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 103 |     |     |
| 28           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 122 |     |
| 29           | 3                  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 112 |     |
| 30           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4   | 109 |     |
| 31           | 2                  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 104 |     |
| 32           | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3   | 120 |     |
| 33           | 2                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 117 |     |
| 34           | 3                  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 120 |
| 35           | 3                  | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4   | 104 |     |

## HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

| Butir No. | Pearson Correlation | Sig. (2-tailed) | r tabel | Keterangan  |
|-----------|---------------------|-----------------|---------|-------------|
| 1         | ,428*               | ,010            | 0,334   | Valid       |
| 2         | ,552**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 3         | ,597**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 4         | ,560**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 5         | ,425*               | ,011            | 0,334   | Valid       |
| 6         | ,319                | ,062            | 0,334   | Tidak Valid |
| 7         | ,550**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 8         | ,581**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 9         | ,641**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 10        | ,678**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 11        | ,427*               | ,011            | 0,334   | Valid       |
| 12        | ,487**              | ,003            | 0,334   | Valid       |
| 13        | ,505**              | ,002            | 0,334   | Valid       |
| 14        | ,532**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 15        | ,553**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 16        | ,621**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 17        | ,577**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 18        | ,564**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 19        | ,563**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 20        | ,584**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 21        | ,572**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 22        | ,553**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 23        | ,676**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 24        | ,659**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 25        | ,641**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 26        | ,618**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 27        | ,559**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 28        | ,494**              | ,003            | 0,334   | Valid       |
| 29        | ,558**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 30        | ,383*               | ,023            | 0,334   | Valid       |
| 31        | ,519**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 32        | ,556**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 33        | ,519**              | ,001            | 0,334   | Valid       |
| 34        | ,567**              | ,000            | 0,334   | Valid       |
| 35        | ,519**              | ,001            | 0,334   | Valid       |





|                             | item_1 | item_2 | item_3 | item_4 | item_5 | item_6 | item_7 | item_8 | item_9 | item_10 | item_11 | item_12 | item_13 | item_14 | item_15 | item_16 | item_17 | item_18 | item_19 | item_20 | item_21 | item_22 | item_23 | item_24 | item_25 | item_26 | item_27 | item_28 | item_29 | item_30 | item_31 | item_32 | item_33 | item_34 | item_35 | Skor_total |    |    |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|----|----|
| Sig. (2-tailed)             | ,116   | ,347   | ,026   | ,306   | ,269   | ,386   | ,022   | ,095   | ,132   | ,064    | ,182    | ,157    | ,408    | ,025    | ,025    | ,286    | ,273    | ,024    |         | ,000    | ,000    | ,006    | ,074    | ,337    | ,002    | ,096    | ,629    | ,337    | ,019    | ,005    | ,005    | ,463    | ,199    | ,524    | ,199    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 |    |
| item_20 Pearson Correlation | ,244   | ,181   | ,415   | ,197   | ,178   | ,270   | ,475   | ,502   | ,457   | ,350    | ,114    | ,169    | ,239    | ,207    | ,310    | ,235    | ,113    | ,319    | ,723    | 1       | ,606    | ,352    | ,311    | ,383    | ,307    | ,197    | ,156    | ,064    | ,159    | ,354    | ,383    | ,354    | ,330    | ,307    | ,330    | ,584       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,158   | ,297   | ,013   | ,256   | ,307   | ,117   | ,004   | ,002   | ,006   | ,039    | ,516    | ,333    | ,167    | ,233    | ,069    | ,174    | ,518    | ,062    | ,000    |         | ,000    | ,038    | ,069    | ,023    | ,073    | ,256    | ,372    | ,715    | ,361    | ,037    | ,023    | ,037    | ,053    | ,073    | ,053    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_21 Pearson Correlation | ,403   | ,337   | ,370   | ,214   | ,124   | ,000   | ,531   | ,411   | ,392   | ,584    | ,211    | ,249    | ,103    | ,144    | ,289    | ,164    | ,316    | ,394    | ,595    | ,606    | 1       | ,597    | ,519    | ,268    | ,367    | ,138    | ,109    | ,045    | ,270    | ,319    | ,197    | ,247    | ,158    | ,151    | ,086    | ,572       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,016   | ,047   | ,028   | ,217   | ,478   | 1,000  | ,001   | ,014   | ,020   | ,000    | ,223    | ,150    | ,558    | ,408    | ,092    | ,347    | ,065    | ,019    | ,000    | ,000    |         | ,000    | ,001    | ,120    | ,030    | ,431    | ,534    | ,799    | ,117    | ,062    | ,257    | ,153    | ,364    | ,386    | ,622    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_22 Pearson Correlation | ,473   | ,415   | ,288   | ,311   | -.005  | ,041   | ,312   | ,396   | ,328   | ,553    | ,222    | ,266    | -.047   | ,245    | ,245    | ,339    | ,340    | ,373    | ,452    | ,352    | ,597    | 1       | ,673    | ,489    | ,591    | ,451    | ,092    | ,217    | ,213    | -.070   | -.035   | -.155   | -.039   | ,210    | ,289    | ,553       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,004   | ,013   | ,093   | ,069   | ,979   | ,815   | ,068   | ,018   | ,055   | ,001    | ,199    | ,122    | ,789    | ,156    | ,156    | ,047    | ,046    | ,027    | ,006    | ,038    | ,000    |         | ,000    | ,003    | ,000    | ,007    | ,598    | ,210    | ,218    | ,689    | ,842    | ,373    | ,822    | ,225    | ,092    | ,001       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_23 Pearson Correlation | ,379   | ,384   | ,425   | ,345   | ,284   | -.118  | ,187   | ,444   | ,369   | ,614    | ,075    | ,172    | ,338    | ,408    | ,544    | ,505    | ,520    | ,371    | ,306    | ,311    | ,519    | ,673    | 1       | ,742    | ,633    | ,489    | ,294    | ,112    | ,254    | -.041   | ,185    | ,164    | ,217    | ,379    | ,352    | ,676       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,025   | ,023   | ,011   | ,042   | ,099   | ,499   | ,281   | ,008   | ,029   | ,000    | ,670    | ,322    | ,047    | ,015    | ,001    | ,002    | ,001    | ,028    | ,074    | ,069    | ,001    | ,000    |         | ,000    | ,000    | ,003    | ,086    | ,522    | ,141    | ,815    | ,287    | ,347    | ,211    | ,025    | ,038    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_24 Pearson Correlation | ,377   | ,310   | ,336   | ,248   | ,247   | ,073   | ,231   | ,477   | ,539   | ,520    | ,092    | ,137    | ,491    | ,503    | ,586    | ,622    | ,366    | ,357    | ,167    | ,383    | ,268    | ,489    | ,742    | 1       | ,603    | ,514    | ,284    | ,052    | ,037    | -.135   | ,147    | ,286    | ,350    | ,394    | ,434    | ,659       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,025   | ,070   | ,048   | ,151   | ,153   | ,678   | ,182   | ,004   | ,001   | ,001    | ,599    | ,434    | ,003    | ,002    | ,000    | ,000    | ,030    | ,035    | ,337    | ,023    | ,120    | ,003    | ,000    |         | ,000    | ,002    | ,099    | ,768    | ,834    | ,441    | ,400    | ,096    | ,039    | ,019    | ,009    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_25 Pearson Correlation | ,227   | ,249   | ,283   | ,271   | ,278   | -.064  | ,113   | ,297   | ,314   | ,400    | ,036    | ,310    | ,367    | ,701    | ,529    | ,383    | ,296    | ,461    | ,501    | ,307    | ,367    | ,591    | ,633    | ,603    | 1       | ,818    | ,215    | ,160    | ,249    | -.032   | ,501    | ,153    | ,223    | ,208    | ,394    | ,641       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,190   | ,149   | ,100   | ,116   | ,106   | ,714   | ,518   | ,084   | ,066   | ,017    | ,837    | ,070    | ,030    | ,000    | ,001    | ,023    | ,084    | ,005    | ,002    | ,073    | ,030    | ,000    | ,000    | ,000    |         | ,000    | ,214    | ,360    | ,149    | ,855    | ,002    | ,379    | ,198    | ,230    | ,019    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_26 Pearson Correlation | ,135   | ,165   | ,187   | ,271   | ,172   | ,085   | ,113   | ,297   | ,314   | ,319    | ,036    | ,232    | ,290    | ,443    | ,357    | ,383    | ,296    | ,359    | ,286    | ,197    | ,138    | ,451    | ,489    | ,514    | ,818    | 1       | ,539    | ,425    | ,343    | ,054    | ,501    | ,240    | ,309    | ,508    | ,566    | ,618       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,441   | ,343   | ,283   | ,116   | ,323   | ,625   | ,518   | ,084   | ,066   | ,061    | ,837    | ,180    | ,091    | ,008    | ,035    | ,023    | ,084    | ,034    | ,096    | ,256    | ,431    | ,007    | ,003    | ,002    | ,000    |         | ,001    | ,011    | ,043    | ,756    | ,002    | ,165    | ,071    | ,002    | ,000    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_27 Pearson Correlation | ,122   | ,198   | ,368   | ,296   | ,333   | ,313   | ,291   | ,216   | ,349   | ,311    | ,174    | ,184    | ,313    | ,131    | ,131    | ,219    | ,311    | ,197    | ,085    | ,156    | ,109    | ,092    | ,294    | ,284    | ,215    | ,539    | 1       | ,599    | ,382    | ,119    | ,422    | ,481    | ,320    | ,684    | ,396    | ,559       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,485   | ,254   | ,030   | ,084   | ,051   | ,067   | ,090   | ,213   | ,040   | ,069    | ,317    | ,289    | ,068    | ,452    | ,452    | ,206    | ,069    | ,256    | ,629    | ,372    | ,534    | ,598    | ,086    | ,099    | ,214    | ,001    |         | ,000    | ,023    | ,497    | ,012    | ,003    | ,061    | ,000    | ,018    | ,000       |    |    |
| N                           | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35 | 35 |
| item_28 Pearson Correlation | -.072  | ,228   | ,243   | ,337   | ,041   | ,218   | ,308   | ,196   | ,202   | ,362    | ,398    | ,364    | -.030   | ,000    | -.084   | ,190    | ,366    | ,357    | ,167    | ,064    | ,045    | ,217    | ,112    | ,052    | ,160    | ,425    | ,599    | 1       | ,681    | ,454    | ,228    | ,202    | ,350    | ,613    | ,434    | ,494       |    |    |
| Sig. (2-tailed)             | ,682   | ,187   | ,160   | ,048   | ,815   | ,208   | ,072   | ,258   | ,245   | ,032    | ,018    | ,031    | ,865    | 1,000   | ,632    | ,274    | ,030    | ,035    | ,337    | ,715    | ,799    | ,210    | ,522    | ,768    | ,360    | ,011    | ,000    |         | ,000    | ,006    | ,187    | ,245    | ,039    | ,000    | ,009    | ,003       |    |    |

|                                | item_1 | item_2 | item_3 | item_4 | item_5 | item_6 | item_7 | item_8 | item_9 | item_10 | item_11 | item_12 | item_13 | item_14 | item_15 | item_16 | item_17 | item_18 | item_19 | item_20 | item_21 | item_22 | item_23 | item_24 | item_25 | item_26 | item_27 | item_28 | item_29 | item_30 | item_31 | item_32 | item_33 | item_34 | item_35 | Skor_total |        |      |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|--------|------|
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     |      |
| item_29 Pearson Correlation    | -.005  | .229   | .225   | .249   | .019   | -.089  | .211   | .111   | .195   | .274    | .323    | .456**  | .191    | .166    | .256    | .285    | .377**  | .285    | .396**  | .159    | .270    | .213    | .254    | .037    | .249    | .343**  | .382**  | .681**  | 1       | .734**  | .490**  | .362**  | .427**  | .470**  | .516**  | .568**     |        |      |
| Sig. (2-tailed)                | .975   | .186   | .194   | .149   | .915   | .612   | .223   | .525   | .261   | .111    | .059    | .006    | .273    | .340    | .138    | .097    | .026    | .097    | .019    | .361    | .117    | .218    | .141    | .834    | .149    | .043    | .023    | .000    |         | .000    | .003    | .033    | .010    | .004    | .001    | .001       |        |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     |      |
| item_30 Pearson Correlation    | -.005  | .130   | .206   | .141   | .017   | -.010  | .343** | .170   | .096   | .097    | .220    | .195    | .102    | -.012   | .152    | .176    | .255    | .260    | .464**  | .354    | .319    | -.070   | -.041   | -.135   | -.032   | .054    | .119    | .454**  | .734**  | 1       | .368**  | .413**  | .391**  | .287    | .309    | .383**     |        |      |
| Sig. (2-tailed)                | .977   | .458   | .236   | .419   | .922   | .954   | .044   | .329   | .582   | .581    | .204    | .262    | .561    | .947    | .384    | .312    | .139    | .131    | .005    | .037    | .062    | .689    | .815    | .441    | .855    | .756    | .497    | .006    | .000    |         | .029    | .014    | .020    | .094    | .071    | .023       |        |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     |      |
| item_31 Pearson Correlation    | -.046  | -.002  | .260   | .081   | .255   | .010   | .177   | .206   | .289   | .219    | .106    | .357**  | .478**  | .407    | .328    | .189    | .099    | .142    | .460**  | .383    | .197    | -.035   | .185    | .147    | .501**  | .501**  | .422    | .228    | .490**  | .368**  | 1       | .539**  | .442**  | .329    | .363**  | .519**     |        |      |
| Sig. (2-tailed)                | .793   | .990   | .132   | .642   | .139   | .955   | .310   | .234   | .092   | .206    | .546    | .035    | .004    | .015    | .054    | .277    | .572    | .415    | .005    | .023    | .257    | .842    | .287    | .400    | .002    | .002    | .012    | .187    | .003    | .029    |         | .001    | .008    | .053    | .032    | .001       | .001   |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     |      |
| item_32 Pearson Correlation    | .145   | .221   | .323   | .240   | .404** | .152   | .333   | .199   | .495** | .196    | .049    | .279    | .464**  | .339    | .421**  | .296    | .192    | .205    | .128    | .354    | .247    | -.155   | .164    | .286    | .153    | .240    | .481**  | .202    | .362**  | .413**  | .539**  | 1       | .635**  | .440**  | .309    | .355       | .556** |      |
| Sig. (2-tailed)                | .405   | .203   | .058   | .165   | .016   | .383   | .051   | .251   | .002   | .260    | .779    | .104    | .005    | .047    | .012    | .084    | .270    | .238    | .463    | .037    | .153    | .373    | .347    | .096    | .379    | .165    | .003    | .245    | .033    | .014    | .001    |         | .000    | .008    | .071    | .001       | .001   |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     | 35   |
| item_33 Pearson Correlation    | .122   | -.110  | .379   | .051   | .179   | .141   | .223   | .108   | .309   | .320    | .104    | .117    | .230    | .324    | .405**  | .284    | .354    | .403    | .222    | .330    | .158    | -.039   | .217    | .350    | .223    | .309    | .320    | .350    | .427    | .391**  | .442**  | .635**  | 1       | .480**  | .355    | .519**     |        |      |
| Sig. (2-tailed)                | .486   | .528   | .025   | .769   | .304   | .420   | .197   | .535   | .071   | .061    | .553    | .502    | .184    | .058    | .016    | .098    | .037    | .016    | .199    | .053    | .364    | .822    | .211    | .039    | .198    | .071    | .061    | .039    | .010    | .020    | .008    | .000    |         | .004    | .036    | .001       | .001   |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     | 35   |
| item_34 Pearson Correlation    | .126   | .122   | .280   | .208   | .002   | .009   | .158   | .411** | .287   | .437**  | .043    | .050    | .214    | .081    | .152    | .330    | .321    | .262    | .111    | .307    | .151    | .210    | .379*   | .394    | .208    | .508**  | .684**  | .613**  | .470**  | .287    | .329    | .440**  | .480**  | 1       | .692**  | .567**     |        |      |
| Sig. (2-tailed)                | .471   | .484   | .103   | .230   | .989   | .960   | .364   | .014   | .094   | .009    | .808    | .777    | .217    | .643    | .383    | .053    | .060    | .129    | .524    | .073    | .386    | .225    | .025    | .019    | .230    | .002    | .000    | .000    | .004    | .094    | .053    | .008    | .004    |         | .000    | .000       | .000   |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     | 35   |
| item_35 Pearson Correlation    | .035   | .047   | .108   | .137   | -.119  | -.141  | .000   | .380** | .228   | .244    | .104    | .191    | .374**  | .162    | .243    | .451**  | .177    | .211    | .222    | .330    | .086    | .289    | .352    | .434**  | .394    | .566**  | .396**  | .434**  | .516**  | .309    | .363**  | .309    | .355    | .692**  | 1       | .519**     |        |      |
| Sig. (2-tailed)                | .843   | .787   | .535   | .432   | .495   | .420   | 1.000  | .024   | .188   | .158    | .553    | .272    | .027    | .352    | .159    | .006    | .309    | .223    | .199    | .053    | .622    | .092    | .038    | .009    | .019    | .000    | .018    | .009    | .001    | .071    | .032    | .071    | .036    | .000    |         | .001       | .001   |      |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     | 35   |
| Skor_total Pearson Correlation | .428   | .552** | .597** | .560** | .425   | .319   | .550** | .581** | .641** | .678**  | .427**  | .487**  | .505**  | .532**  | .553**  | .621**  | .577**  | .564**  | .563**  | .584**  | .572**  | .553**  | .676**  | .659**  | .641**  | .618**  | .559**  | .494**  | .558**  | .383**  | .519**  | .556**  | .519**  | .567**  | .519**  | 1          | .519** |      |
| Sig. (2-tailed)                | .010   | .001   | .000   | .000   | .011   | .062   | .001   | .000   | .000   | .000    | .011    | .003    | .002    | .001    | .001    | .000    | .000    | .000    | .000    | .000    | .000    | .001    | .000    | .000    | .000    | .000    | .000    | .003    | .001    | .023    | .001    | .001    | .001    | .000    | .001    | .001       | .001   | .001 |
| N                              | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35     | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35      | 35         | 35     | 35   |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

## SPSS Uji Reliabilitas Instrumen

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 35 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 35 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,930             | 35         |

Item-Total Statistics

|         | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| item_1  | 109,34                     | 129,114                        | ,387                             | ,929                             |
| item_2  | 109,43                     | 126,840                        | ,513                             | ,928                             |
| item_3  | 109,26                     | 127,197                        | ,565                             | ,927                             |
| item_4  | 109,43                     | 127,311                        | ,525                             | ,928                             |
| item_5  | 109,37                     | 129,770                        | ,390                             | ,929                             |
| item_6  | 109,46                     | 129,726                        | ,264                             | ,931                             |
| item_7  | 109,17                     | 126,440                        | ,509                             | ,928                             |
| item_8  | 109,29                     | 125,210                        | ,537                             | ,927                             |
| item_9  | 109,37                     | 125,829                        | ,609                             | ,927                             |
| item_10 | 109,26                     | 124,726                        | ,647                             | ,926                             |
| item_11 | 109,34                     | 128,291                        | ,379                             | ,929                             |
| item_12 | 109,43                     | 127,311                        | ,442                             | ,929                             |
| item_13 | 109,40                     | 126,894                        | ,459                             | ,928                             |
| item_14 | 109,46                     | 127,314                        | ,493                             | ,928                             |
| item_15 | 109,46                     | 127,020                        | ,515                             | ,928                             |
| item_16 | 109,49                     | 126,316                        | ,589                             | ,927                             |

|         | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|---------|-------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| item_17 | 109,46                        | 127,314                           | ,544                                    | ,927                                   |
| item_18 | 109,69                        | 127,987                           | ,533                                    | ,928                                   |
| item_19 | 109,54                        | 128,314                           | ,533                                    | ,928                                   |
| item_20 | 109,40                        | 128,188                           | ,556                                    | ,928                                   |
| item_21 | 109,40                        | 125,835                           | ,531                                    | ,928                                   |
| item_22 | 109,34                        | 125,408                           | ,506                                    | ,928                                   |
| item_23 | 109,40                        | 123,600                           | ,641                                    | ,926                                   |
| item_24 | 109,40                        | 125,776                           | ,629                                    | ,927                                   |
| item_25 | 109,43                        | 126,252                           | ,610                                    | ,927                                   |
| item_26 | 109,43                        | 126,546                           | ,587                                    | ,927                                   |
| item_27 | 109,54                        | 126,491                           | ,519                                    | ,928                                   |
| item_28 | 109,40                        | 128,012                           | ,455                                    | ,928                                   |
| item_29 | 109,37                        | 127,593                           | ,524                                    | ,928                                   |
| item_30 | 109,37                        | 129,417                           | ,337                                    | ,930                                   |
| item_31 | 109,43                        | 127,311                           | ,479                                    | ,928                                   |
| item_32 | 109,23                        | 127,005                           | ,519                                    | ,928                                   |
| item_33 | 109,20                        | 127,459                           | ,480                                    | ,928                                   |
| item_34 | 109,23                        | 125,770                           | ,525                                    | ,928                                   |
| item_35 | 109,20                        | 127,459                           | ,480                                    | ,928                                   |

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO**

**KUESIONER/ ANGKET PENELITIAN**



Oleh :  
**NURUL ASHARIYAH**  
**NIM 13802242001**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

## SURAT PENGANTAR

Hal : **Permohonan Pengisian Angket**

Lampiran : 1 bendel angket penelitian

Kepada  
Bapak/Ibu  
di tempat

Bersama surat ini perkenankanlah saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sebentar guna mengisi angket untuk keperluan penelitian yang dilakukan dalam rangka Tugas Akhir Skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo**”.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban dalam angket ini dengan baik. Angket ini bukan merupakan tes sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang baik merupakan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 21 April 2016

Hormat saya,



Nurul Ashariyah

NIM 13802242001

## ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

| <b>Petunjuk Pengisian Angket</b> |  |
|----------------------------------|--|
| 1.                               | Isilah identitas yang telah disediakan                                     |
| 2.                               | Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti dan seksama                        |
| 3.                               | Isilah angket dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya         |
| 4.                               | Berilah tanda centang (v) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia |
| 5.                               | Seluruh pertanyaan harus dijawab   |
| 6.                               | Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya                                     |

| <b>Keterangan Alternatif Jawaban</b> |          |              |                     |
|--------------------------------------|----------|--------------|---------------------|
| <b>SS</b>                            | <b>S</b> | <b>TS</b>    | <b>STS</b>          |
| Sangat Setuju                        | Setuju   | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |

| <b>Data Responden</b>         |  |
|-------------------------------|--|
| Nama                          |  |
| Jenis Kelamin                 |  |
| Usia                          |  |
| Pendidikan                    |  |
| Pekerjaan                     |  |
| Penghasilan                   |  |
| Jenis Pelayanan yang diterima |  |
| Alamat                        |  |
| No. HP/Telp.                  |  |

### Angket Penelitian Kualitas Pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo

| No       | Pernyataan   | Penilaian |   |    |     |
|----------|--|-----------|---|----|-----|
|          |  | SS        | S | TS | STS |
| <b>A</b> | <b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>   |           |   |    |     |
| 1        | Penampilan petugas pelayanan dalam memberikan layanan rapi dan sopan   |           |   |    |     |
| 2        | Petugas pelayanan disiplin dalam kegiatan pelayanan  |           |   |    |     |
| 3        | Ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan membuat saya nyaman   |           |   |    |     |
| 4        | Tersedia fasilitas pengaduan yang baik jika saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Kulon Progo |           |   |    |     |
| 5        | Adanya fasilitas pendukung layanan (parkir, toilet, tempat ibadah, dll.) yang baik                                 |           |   |    |     |
| 6        | Adanya alat bantu/teknologi modern yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan                         |           |   |    |     |
| 7        | Informasi-informasi berkaitan dengan layanan di BPMPT Kulon Progo mudah saya ketahui dan saya peroleh              |           |   |    |     |
| 8        | Pelayanan di BPMPT Kulon Progo dari segi bukti fisik sesuai dengan harapan saya                                    |           |   |    |     |
| <b>B</b> | <b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>   |           |   |    |     |
| 9        | BPMPT Kulon Progo memiliki standar pelayanan yang jelas  |           |   |    |     |
| 10       | BPMPT Kulon Progo menyelenggarakan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun           |           |   |    |     |
| 11       | Standar Operasional Prosedur pelayanan BPMPT Kulon Progo mudah saya pahami dan saya laksanakan                     |           |   |    |     |
| 12       | Biaya layanan yang harus saya bayar jelas dan wajar sesuai dengan layanan yang diminta                             |           |   |    |     |
| 13       | Cara pembayaran biaya layanan mudah dan cepat  |           |   |    |     |

| No       | Pernyataan   | Penilaian |   |    |     |
|----------|--|-----------|---|----|-----|
|          |  | SS        | S | TS | STS |
| 14       | Jangka waktu pelayanan BPMPT Kulon Progo sesuai dengan janji yang diberikan                      |           |   |    |     |
| 15       | Informasi yang dikeluarkan BPMPT Kulon Progo sesuai dengan kebutuhan saya                        |           |   |    |     |
| 16       | Petugas pelayanan mampu atau ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam proses pelayanan |           |   |    |     |
| 17       | Pelayanan di BPMPT Kulon Progo dari segi kehandalan sesuai dengan harapan saya                   |           |   |    |     |
| <b>C</b> | <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 18       | Petugas pelayanan cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua                        |           |   |    |     |
| 19       | Petugas pelayanan selalu siap dalam memberikan pelayanan   |           |   |    |     |
| 20       | Petugas pelayanan cepat dalam memberikan pelayanan   |           |   |    |     |
| 21       | Petugas pelayanan tepat dan cermat dalam memberikan pelayanan                                    |           |   |    |     |
| 22       | Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat                                    |           |   |    |     |
| 23       | Petugas pelayanan mampu memberikan informasi secara jelas  |           |   |    |     |
| 24       | Petugas pelayanan mampu mendengarkan pengaduan dan keluhan pelayanan dengan baik                 |           |   |    |     |
| 25       | Petugas pelayanan merespon semua pengaduan dan keluhan pelayanan dengan baik                     |           |   |    |     |
| 26       | Pelayanan di BPMPT Kulon Progo dari segi daya tanggap sesuai dengan harapan saya                 |           |   |    |     |
| <b>D</b> | <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 27       | BPMPT Kulon Progo memberikan jaminan legalitas dan keamanan dalam pelayanan yang diberikan       |           |   |    |     |

| No       | Pernyataan  | Penilaian |   |    |     |
|----------|---|-----------|---|----|-----|
|          |   | SS        | S | TS | STS |
| 28       | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan  |           |   |    |     |
| 29       | Petugas pelayanan bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi  |           |   |    |     |
| 30       | Pelayanan di BPMPT Kulon Progo dari segi jaminan sesuai dengan harapan saya   |           |   |    |     |
| <b>E</b> | <b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>  |           |   |    |     |
| 31       | Petugas pelayanan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan   |           |   |    |     |
| 32       | Petugas pelayanan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan atau memberikan perhatian sesuai kebutuhan pemohon layanan |           |   |    |     |
| 33       | Petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pemohon layanan  |           |   |    |     |
| 34       | Pelayanan di BPMPT Kulon Progo dari segi empati sesuai dengan harapan saya  |           |   |    |     |

**Skor Item Angket  
(Instrumen Penelitian)**

| Respon<br>den | Pernyataan |   |   |   |   |   |   |    |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total Skor |    |    |     |     |     |    |
|---------------|------------|---|---|---|---|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|-----|-----|-----|----|
|               | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | ∑  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | ∑  | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | ∑  | 27 | 28 | 29 | 30 | ∑  | 31         | 32 | 33 | 34  | ∑   | KP  | EP |
| 1             | 4          | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 29 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 32 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 3          | 3  | 3  | 3   | 12  | 114 | 17 |
| 2             | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 32 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 35 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 35 | 3  | 4  | 4  | 4  | 15 | 4          | 4  | 4  | 4   | 16  | 133 | 20 |
| 3             | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 22 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 98  | 15  |    |
| 4             | 4          | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 27 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 28 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31 | 3  | 3  | 3  | 4  | 13 | 4          | 4  | 4  | 4   | 16  | 115 | 19 |
| 5             | 4          | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 27 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 31 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 31 | 4  | 3  | 4  | 4  | 15 | 4          | 4  | 4  | 3   | 15  | 119 | 18 |
| 6             | 4          | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 27 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 29 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 31 | 3  | 4  | 4  | 3  | 14 | 4          | 4  | 4  | 4   | 16  | 117 | 16 |
| 7             | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 23 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 31 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 31 | 3  | 3  | 4  | 4  | 14 | 4          | 4  | 4  | 3   | 15  | 114 | 17 |
| 8             | 3          | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3  | 23 | 3 | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 31 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 3  | 3          | 3  | 4  | 13  | 107 | 16  |    |
| 9             | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4  | 24 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 31 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 29 | 3  | 4  | 4  | 3  | 14 | 3          | 3  | 3  | 3   | 12  | 110 | 16 |
| 10            | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 22 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 100 | 15  |    |
| 11            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 26 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 28 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 29 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 111 | 17  |    |
| 12            | 4          | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 26 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 26 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 32 | 3  | 4  | 3  | 4  | 14 | 4  | 3          | 4  | 4  | 14  | 112 | 16  |    |
| 13            | 3          | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 30 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 30 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 3  | 4  | 4  | 15 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 127 | 20  |    |
| 14            | 4          | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 26 | 4 | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 28 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 25 | 2  | 3  | 4  | 4  | 13 | 4          | 4  | 4  | 3   | 15  | 107 | 15 |
| 15            | 4          | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 27 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 30 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 116 | 16  |    |
| 16            | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 32 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 4  | 3  | 15 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 133 | 19  |    |
| 17            | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 32 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 136 | 20  |    |
| 18            | 4          | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 26 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 31 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 31 | 3  | 4  | 3  | 4  | 14 | 3  | 4          | 3  | 4  | 14  | 116 | 18  |    |
| 19            | 3          | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 27 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 3  | 3          | 4  | 3  | 13  | 110 | 16  |    |
| 20            | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 32 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 136 | 20  |    |
| 21            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 30 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4  | 4          | 3  | 3  | 14  | 111 | 17  |    |
| 22            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 102 | 15  |    |
| 23            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 29 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 29 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 4          | 3  | 3  | 3   | 13  | 108 | 17 |
| 24            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 102 | 15  |    |
| 25            | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 32 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4  | 4          | 3  | 3  | 14  | 131 | 18  |    |
| 26            | 3          | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3  | 23 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 101 | 15  |    |
| 27            | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 29 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 31 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 3  | 4  | 4  | 15 | 4  | 4          | 4  | 4  | 16  | 127 | 19  |    |
| 28            | 3          | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 26 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 28 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 4  | 3          | 3  | 3  | 13  | 106 | 16  |    |
| 29            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 3  | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 32 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 101 | 15  |    |
| 30            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 | 2  | 3 | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 28 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 31 | 3  | 2  | 2  | 2  | 9  | 3  | 2          | 2  | 2  | 9   | 92  | 12  |    |
| 31            | 1          | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 9  | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 20 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3   | 12  | 77  | 10 |
| 32            | 1          | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 2  | 3 | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 26 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12  | 88  | 12  |    |
| 33            | 2          | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 18 | 3  | 2 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 28 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 31 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 4  | 3  | 4          | 3  | 14 | 105 | 14  |     |    |
| 34            | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3  | 20 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 27 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 27 | 3  | 4  | 4  | 3  | 14 | 3          | 4  | 4  | 3   | 14  | 102 | 13 |
| 35            | 3          | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 21 | 2 | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 28 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 30 | 3  | 3  | 4  | 4  | 14 | 3  | 3          | 4  | 4  | 14  | 107 | 19  |    |
| 36            | 3          | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3  | 19 | 3 | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 26 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4  | 3          | 3  | 3  | 13  | 96  | 13  |    |

| Respon<br>den | Pernyataan |   |   |   |   |   |   |    |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total Skor |    |    |    |     |     |     |    |
|---------------|------------|---|---|---|---|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|-----|-----|-----|----|
|               | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | Σ  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Σ  | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | Σ  | 27 | 28 | 29 | 30 | Σ  | 31         | 32 | 33 | 34 | Σ   | KP  | EP  |    |
| 37            | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3  | 20 | 2 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 28 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 31 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 14         | 3  | 4  | 4  | 3   | 14  | 107 | 15 |
| 38            | 2          | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2  | 16 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 88  | 12  |    |
| 39            | 3          | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 13 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 25 | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 2  | 3  | 11 | 3  | 3          | 2  | 3  | 11 | 87  | 13  |     |    |
| 40            | 4          | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3  | 20 | 1 | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 20 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 4  | 3  | 4  | 14 | 3  | 4          | 3  | 4  | 14 | 92  | 15  |     |    |
| 41            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 16 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 29 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 29 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 4          | 3  | 4  | 3  | 14  | 102 | 16  |    |
| 42            | 4          | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 23 | 3 | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 1  | 22 | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 25 | 2  | 3  | 4  | 3  | 12 | 2          | 3  | 4  | 3  | 12  | 94  | 12  |    |
| 43            | 4          | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3  | 20 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 29 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 3          | 3  | 4  | 3  | 13  | 105 | 15  |    |
| 44            | 4          | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4  | 27 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 33 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 2  | 3  | 13 | 4          | 4  | 2  | 3  | 13  | 120 | 18  |    |
| 45            | 4          | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4  | 27 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 33 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16 | 4          | 4  | 4  | 4  | 16  | 126 | 20  |    |
| 46            | 2          | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 16 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 30 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 31 | 3  | 4  | 3  | 4  | 14 | 3          | 4  | 3  | 4  | 14  | 105 | 16  |    |
| 47            | 3          | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 | 2  | 2 | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 20 | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 86  | 11  |     |    |
| 48            | 3          | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2  | 20 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16 | 4          | 4  | 4  | 4  | 16  | 120 | 18  |    |
| 49            | 3          | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3  | 20 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 29 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 29 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4          | 3  | 3  | 3  | 13  | 104 | 17  |    |
| 50            | 3          | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3  | 19 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 90  | 14  |    |
| 51            | 3          | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3  | 18 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 26 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 95  | 17  |    |
| 52            | 2          | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 14 | 2 | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 20 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 82  | 12  |    |
| 53            | 3          | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4  | 27 | 4 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 35 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4          | 3  | 3  | 3  | 13  | 122 | 18  |    |
| 54            | 2          | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 14 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 24 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 26 | 3  | 2  | 3  | 3  | 11 | 3          | 2  | 3  | 3  | 11  | 86  | 14  |    |
| 55            | 4          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3  | 22 | 3 | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 31 | 4  | 3  | 4  | 4  | 15 | 4          | 3  | 4  | 4  | 15  | 113 | 19  |    |
| 56            | 3          | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4  | 22 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 25 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 98  | 16  |    |
| 57            | 4          | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4  | 25 | 2 | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 24 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 4          | 3  | 4  | 3  | 14  | 99  | 14  |    |
| 58            | 4          | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4  | 26 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 34 | 3  | 4  | 4  | 4  | 15 | 3          | 4  | 3  | 3  | 13  | 122 | 19  |    |
| 59            | 3          | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3  | 19 | 1 | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 19 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 86  | 14  |    |
| 60            | 2          | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2  | 16 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 26 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 91  | 12  |    |
| 61            | 4          | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4  | 24 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 30 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 31 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 4  | 3          | 4  | 3  | 14 | 113 | 16  |     |    |
| 62            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 | 3  | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 28 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 29 | 3  | 4  | 4  | 3  | 14 | 3          | 4  | 4  | 3  | 14  | 100 | 14  |    |
| 63            | 3          | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3  | 20 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 31 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 31 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 107 | 17  |    |
| 64            | 3          | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3  | 22 | 2 | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 25 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4          | 3  | 3  | 3  | 13  | 97  | 13  |    |
| 65            | 3          | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3  | 19 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 30 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 30 | 3  | 4  | 4  | 3  | 14 | 3          | 4  | 3  | 3  | 13  | 106 | 13  |    |
| 66            | 3          | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3  | 19 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 90  | 13  |    |
| 67            | 2          | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2  | 19 | 4 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 26 | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 26 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 95  | 12  |    |
| 68            | 3          | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3  | 19 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 4  | 3  | 3  | 13 | 3          | 4  | 3  | 3  | 13  | 91  | 13  |    |
| 69            | 3          | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 27 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 30 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 4          | 3  | 3  | 3  | 13  | 114 | 18  |    |
| 70            | 3          | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3  | 19 | 4 | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 27 | 4  | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 27 | 2  | 3  | 4  | 3  | 12 | 2          | 3  | 3  | 3  | 11  | 96  | 15  |    |
| 71            | 2          | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3  | 18 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 29 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 102 | 15  |    |
| 72            | 2          | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 19 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 35 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 35 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 4          | 3  | 4  | 3  | 14  | 117 | 16  |    |
| 73            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 16 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16 | 4          | 4  | 4  | 4  | 16  | 116 | 18  |    |
| 74            | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  | 21 | 2 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 29 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 31 | 3  | 4  | 3  | 3  | 13 | 3          | 4  | 3  | 3  | 13  | 107 | 15  |    |
| 75            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 16 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 25 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 26 | 3  | 3  | 4  | 3  | 13 | 3          | 3  | 4  | 3  | 13  | 93  | 12  |    |

| Respon<br>den | Pernyataan |   |   |   |   |   |   |    |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total Skor |    |    |    |     |     |     |    |
|---------------|------------|---|---|---|---|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|-----|-----|-----|----|
|               | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | Σ  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Σ  | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | Σ  | 27 | 28 | 29 | 30 | Σ  | 31         | 32 | 33 | 34 | Σ   | KP  | EP  |    |
| 76            | 3          | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 23 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 16         | 4  | 3  | 3  | 4   | 14  | 121 | 18 |
| 77            | 3          | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3  | 19 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 28 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 29 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4          | 3  | 3  | 3  | 13  | 102 | 17  |    |
| 78            | 2          | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 19 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 22 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 87  | 13  |    |
| 79            | 2          | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 | 3  | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 28 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 28 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 93  | 15  |     |    |
| 80            | 3          | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3  | 19 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 93  | 13  |    |
| 81            | 3          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3  | 24 | 4 | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 119 | 17  |     |    |
| 82            | 3          | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3  | 19 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 92  | 13  |    |
| 83            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 31 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 31 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 112 | 17  |     |    |
| 84            | 3          | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4  | 24 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 26 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 28 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 102 | 16  |     |    |
| 85            | 3          | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 22 | 3 | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 24 | 4  | 3  | 4  | 3  | 14 | 3          | 3  | 3  | 3  | 12  | 94  | 13  |    |
| 86            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 33 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 34 | 3  | 3  | 4  | 4  | 14 | 3  | 3          | 2  | 2  | 10 | 115 | 17  |     |    |
| 87            | 2          | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 14 | 2  | 2 | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 17 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 18 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 73  | 12  |     |    |
| 88            | 2          | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3  | 19 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 26 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 4  | 13 | 3  | 3          | 3  | 4  | 13 | 98  | 17  |     |    |
| 89            | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 24 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 31 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 31 | 4  | 3  | 4  | 4  | 15 | 4  | 3          | 2  | 2  | 11 | 112 | 15  |     |    |
| 90            | 2          | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2  | 15 | 2 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 28 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 29 | 3  | 4  | 4  | 3  | 14 | 3  | 4          | 4  | 3  | 14 | 100 | 14  |     |    |
| 91            | 2          | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 19 | 3 | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 29 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 29 | 3  | 3  | 4  | 4  | 14 | 3          | 3  | 2  | 2  | 10  | 101 | 17  |    |
| 92            | 2          | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2  | 18 | 3 | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 26 | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 26 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13 | 4          | 3  | 3  | 3  | 13  | 96  | 12  |    |
| 93            | 3          | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 22 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 31 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 31 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 108 | 15  |     |    |
| 94            | 2          | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3  | 18 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 26 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 95  | 15  |     |    |
| 95            | 3          | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 19 | 4 | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 26 | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 3  | 2  | 3  | 3  | 11 | 3  | 2          | 3  | 3  | 11 | 94  | 14  |     |    |
| 96            | 1          | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 3  | 2 | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 22 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 24 | 3  | 4  | 3  | 4  | 14 | 3  | 4          | 3  | 3  | 13 | 86  | 13  |     |    |
| 97            | 2          | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 | 3  | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 30 | 4  | 2  | 3  | 4  | 13 | 4  | 2          | 3  | 2  | 11 | 99  | 16  |     |    |
| 98            | 2          | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 14 | 2 | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 25 | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 28 | 2  | 3  | 2  | 4  | 11 | 2  | 3          | 2  | 2  | 9  | 87  | 14  |     |    |
| 99            | 2          | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 12 | 3 | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 28 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 30 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12 | 3  | 3          | 3  | 3  | 12 | 94  | 14  |     |    |
| 100           | 2          | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 2  | 4 | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 31 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 34 | 3  | 4  | 2  | 3  | 12 | 3  | 4          | 2  | 3  | 12 | 103 | 14  |     |    |

KP : Kepuasan Pelanggan

EP : Ekpektasi Pelanggan

## Output Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

### Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

#### Frequencies

##### Statistics

Analisis\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMPPT\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |         |
|----------------|---------|---------|
| N              | Valid   | 100     |
|                | Missing | 0       |
| Mean           |         | 104.27  |
| Median         |         | 102.00  |
| Mode           |         | 102     |
| Std. Deviation |         | 13.237  |
| Variance       |         | 175.209 |
| Range          |         | 63      |
| Minimum        |         | 73      |
| Maximum        |         | 136     |
| Sum            |         | 10427   |

##### Analisis\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMPPT\_Kab\_Kulonprogo

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 73 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 77 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 82 | 1         | 1.0     | 1.0           | 3.0                |
|       | 86 | 4         | 4.0     | 4.0           | 7.0                |
|       | 87 | 3         | 3.0     | 3.0           | 10.0               |
|       | 88 | 2         | 2.0     | 2.0           | 12.0               |
|       | 90 | 2         | 2.0     | 2.0           | 14.0               |
|       | 91 | 2         | 2.0     | 2.0           | 16.0               |
|       | 92 | 3         | 3.0     | 3.0           | 19.0               |
|       | 93 | 3         | 3.0     | 3.0           | 22.0               |
|       | 94 | 4         | 4.0     | 4.0           | 26.0               |

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 95    | 3         | 3.0     | 3.0           | 29.0               |
| 96    | 3         | 3.0     | 3.0           | 32.0               |
| 97    | 1         | 1.0     | 1.0           | 33.0               |
| 98    | 3         | 3.0     | 3.0           | 36.0               |
| 99    | 2         | 2.0     | 2.0           | 38.0               |
| 100   | 3         | 3.0     | 3.0           | 41.0               |
| 101   | 3         | 3.0     | 3.0           | 44.0               |
| 102   | 7         | 7.0     | 7.0           | 51.0               |
| 103   | 1         | 1.0     | 1.0           | 52.0               |
| 104   | 1         | 1.0     | 1.0           | 53.0               |
| 105   | 3         | 3.0     | 3.0           | 56.0               |
| 106   | 2         | 2.0     | 2.0           | 58.0               |
| 107   | 6         | 6.0     | 6.0           | 64.0               |
| 108   | 2         | 2.0     | 2.0           | 66.0               |
| 110   | 2         | 2.0     | 2.0           | 68.0               |
| 111   | 2         | 2.0     | 2.0           | 70.0               |
| 112   | 3         | 3.0     | 3.0           | 73.0               |
| 113   | 2         | 2.0     | 2.0           | 75.0               |
| 114   | 3         | 3.0     | 3.0           | 78.0               |
| 115   | 2         | 2.0     | 2.0           | 80.0               |
| 116   | 3         | 3.0     | 3.0           | 83.0               |
| 117   | 2         | 2.0     | 2.0           | 85.0               |
| 119   | 2         | 2.0     | 2.0           | 87.0               |
| 120   | 2         | 2.0     | 2.0           | 89.0               |
| 121   | 1         | 1.0     | 1.0           | 90.0               |
| 122   | 2         | 2.0     | 2.0           | 92.0               |
| 126   | 1         | 1.0     | 1.0           | 93.0               |
| 127   | 2         | 2.0     | 2.0           | 95.0               |
| 131   | 1         | 1.0     | 1.0           | 96.0               |
| 133   | 2         | 2.0     | 2.0           | 98.0               |
| 136   | 2         | 2.0     | 2.0           | 100.0              |
| Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Dimensi 1: Bukti Fisik (*Tangible*)

### Frequencies

#### Statistics

Dimensi\_Bukti\_Fisik\_Kualitas\_Pelayanan\_di  
\_BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |        |
|----------------|---------|--------|
| N              | Valid   | 100    |
|                | Missing | 0      |
| Mean           |         | 21.14  |
| Median         |         | 20.00  |
| Mode           |         | 19     |
| Std. Deviation |         | 5.123  |
| Variance       |         | 26.243 |
| Range          |         | 23     |
| Minimum        |         | 9      |
| Maximum        |         | 32     |
| Sum            |         | 2114   |

#### Dimensi\_Bukti\_Fisik\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 9  | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 12 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 13 | 4         | 4.0     | 4.0           | 6.0                |
|       | 14 | 5         | 5.0     | 5.0           | 11.0               |
|       | 15 | 4         | 4.0     | 4.0           | 15.0               |
|       | 16 | 7         | 7.0     | 7.0           | 22.0               |
|       | 18 | 6         | 6.0     | 6.0           | 28.0               |
|       | 19 | 16        | 16.0    | 16.0          | 44.0               |
|       | 20 | 7         | 7.0     | 7.0           | 51.0               |
|       | 21 | 2         | 2.0     | 2.0           | 53.0               |
|       | 22 | 7         | 7.0     | 7.0           | 60.0               |
|       | 23 | 5         | 5.0     | 5.0           | 65.0               |
|       | 24 | 11        | 11.0    | 11.0          | 76.0               |
|       | 25 | 1         | 1.0     | 1.0           | 77.0               |

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 26    | 6         | 6.0     | 6.0           | 83.0               |
| 27    | 9         | 9.0     | 9.0           | 92.0               |
| 29    | 2         | 2.0     | 2.0           | 94.0               |
| 30    | 1         | 1.0     | 1.0           | 95.0               |
| 32    | 5         | 5.0     | 5.0           | 100.0              |
| Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Dimensi 2 : Kehandalan (*Reliability*)

### Frequencies

#### Statistics

Dimensi\_Kehandalan\_Kualitas\_Pelayanan\_  
di\_BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |        |
|----------------|---------|--------|
| N              | Valid   | 100    |
|                | Missing | 0      |
| Mean           |         | 27.84  |
| Median         |         | 28.00  |
| Mode           |         | 28     |
| Std. Deviation |         | 4.155  |
| Variance       |         | 17.267 |
| Range          |         | 19     |
| Minimum        |         | 17     |
| Maximum        |         | 36     |
| Sum            |         | 2784   |

#### Dimensi\_Kehandalan\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 17 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| 19       | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
| 20       | 4         | 4.0     | 4.0           | 6.0                |
| 22       | 8         | 8.0     | 8.0           | 14.0               |

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 24    | 4         | 4.0     | 4.0           | 18.0               |
| 25    | 9         | 9.0     | 9.0           | 27.0               |
| 26    | 8         | 8.0     | 8.0           | 35.0               |
| 27    | 10        | 10.0    | 10.0          | 45.0               |
| 28    | 13        | 13.0    | 13.0          | 58.0               |
| 29    | 8         | 8.0     | 8.0           | 66.0               |
| 30    | 9         | 9.0     | 9.0           | 75.0               |
| 31    | 10        | 10.0    | 10.0          | 85.0               |
| 33    | 3         | 3.0     | 3.0           | 88.0               |
| 34    | 6         | 6.0     | 6.0           | 94.0               |
| 35    | 2         | 2.0     | 2.0           | 96.0               |
| 36    | 4         | 4.0     | 4.0           | 100.0              |
| Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi 3: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### Frequencies

##### Statistics

Dimensi\_Daya\_Tanggap\_Kualitas\_Pelayan  
an\_di\_BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |        |
|----------------|---------|--------|
| N              | Valid   | 100    |
|                | Missing | 0      |
| Mean           |         | 29.10  |
| Median         |         | 29.00  |
| Mode           |         | 31     |
| Std. Deviation |         | 3.740  |
| Variance       |         | 13.990 |
| Range          |         | 18     |
| Minimum        |         | 18     |
| Maximum        |         | 36     |
| Sum            |         | 2910   |

**Dimensi Daya Tanggap Kualitas Pelayanan di BPMPK Kab Kulonprogo**

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 18 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 22 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 24 | 10        | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
|       | 25 | 7         | 7.0     | 7.0           | 19.0               |
|       | 26 | 7         | 7.0     | 7.0           | 26.0               |
|       | 27 | 14        | 14.0    | 14.0          | 40.0               |
|       | 28 | 3         | 3.0     | 3.0           | 43.0               |
|       | 29 | 9         | 9.0     | 9.0           | 52.0               |
|       | 30 | 10        | 10.0    | 10.0          | 62.0               |
|       | 31 | 17        | 17.0    | 17.0          | 79.0               |
|       | 32 | 3         | 3.0     | 3.0           | 82.0               |
|       | 34 | 9         | 9.0     | 9.0           | 91.0               |
|       | 35 | 3         | 3.0     | 3.0           | 94.0               |
|       | 36 | 6         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
| Total |    | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Dimensi 4: Jaminan (*Assurance*)

### Frequencies

#### Statistics

Dimensi\_Jaminan\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_  
BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 100   |
|                | Missing | 0     |
| Mean           |         | 13.17 |
| Median         |         | 13.00 |
| Mode           |         | 12    |
| Std. Deviation |         | 1.319 |
| Variance       |         | 1.738 |
| Range          |         | 7     |
| Minimum        |         | 9     |
| Maximum        |         | 16    |
| Sum            |         | 1317  |

#### Dimensi\_Jaminan\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMPT\_Kab\_Kulonprogo

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 9     | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 11    | 4         | 4.0     | 4.0           | 5.0                |
|       | 12    | 31        | 31.0    | 31.0          | 36.0               |
|       | 13    | 24        | 24.0    | 24.0          | 60.0               |
|       | 14    | 26        | 26.0    | 26.0          | 86.0               |
|       | 15    | 8         | 8.0     | 8.0           | 94.0               |
|       | 16    | 6         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Dimensi 5: Empati (*Emphaty*)

### Frequencies

#### Statistics

Dimensi\_Empati\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_B

PMPT\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 100   |
|                | Missing | 19    |
| Mean           |         | 13.02 |
| Median         |         | 13.00 |
| Mode           |         | 12    |
| Std. Deviation |         | 1.620 |
| Variance       |         | 2.626 |
| Range          |         | 7     |
| Minimum        |         | 9     |
| Maximum        |         | 16    |
| Sum            |         | 1302  |

#### Dimensi\_Empati\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMPPT\_Kab\_Kulonprogo

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 9      | 2         | 1.7     | 2.0           | 2.0                |
|         | 10     | 2         | 1.7     | 2.0           | 4.0                |
|         | 11     | 6         | 5.0     | 6.0           | 10.0               |
|         | 12     | 36        | 30.3    | 36.0          | 46.0               |
|         | 13     | 20        | 16.8    | 20.0          | 66.0               |
|         | 14     | 17        | 14.3    | 17.0          | 83.0               |
|         | 15     | 4         | 3.4     | 4.0           | 87.0               |
|         | 16     | 13        | 10.9    | 13.0          | 100.0              |
|         | Total  | 100       | 84.0    | 100.0         |                    |
| Missing | System | 19        | 16.0    |               |                    |
| Total   |        | 119       | 100.0   |               |                    |

## Ekspektasi Pelanggan

### Frequencies

#### Statistics

Ekspektasi\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMP  
T\_Kab\_Kulonprogo

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 100   |
|                | Missing | 0     |
| Mean           |         | 15.44 |
| Median         |         | 15.00 |
| Mode           |         | 15    |
| Std. Deviation |         | 2.341 |
| Variance       |         | 5.481 |
| Range          |         | 10    |
| Minimum        |         | 10    |
| Maximum        |         | 20    |
| Sum            |         | 1544  |

#### Ekspektasi\_Kualitas\_Pelayanan\_di\_BPMP\_T\_Kab\_Kulonprogo

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 10 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 11 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 12 | 10        | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
|       | 13 | 12        | 12.0    | 12.0          | 24.0               |
|       | 14 | 11        | 11.0    | 11.0          | 35.0               |
|       | 15 | 17        | 17.0    | 17.0          | 52.0               |
|       | 16 | 14        | 14.0    | 14.0          | 66.0               |
|       | 17 | 14        | 14.0    | 14.0          | 80.0               |
|       | 18 | 9         | 9.0     | 9.0           | 89.0               |
|       | 19 | 6         | 6.0     | 6.0           | 95.0               |
|       | 20 | 5         | 5.0     | 5.0           | 100.0              |
| Total |    | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Distribusi Kecenderungan

### (Kategori)

Penggolongan Total Nilai (Skor) Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam instrumen:

| No | Rentang Nilai (i)             | Kategori         |
|----|-------------------------------|------------------|
| 1  | $x \geq M_i + 1,5 SD_i$       | Sangat Memuaskan |
| 2  | $M_i \leq x < M_i + 1,5 SD_i$ | Memuaskan        |
| 3  | $M_i - 1,5 SD_i \leq x < M_i$ | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < M_i - 1,5 SD_i$          | Tidak Memuaskan  |

Rumus perhitungan Mean Ideal ( $M_i$ ) dan Standar Deviasi Ideal ( $SD_i$ ):

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (136+34)$$

$$= \frac{1}{2} (170)$$

$$= 85$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (136-34)$$

$$= \frac{1}{6} (102)$$

$$= 17$$

Pedoman pengkategorian Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

| No | Rentang Nilai       | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|---------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 110,5$      | 32        | 32             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $85 \leq x < 110,5$ | 65        | 65             | Memuaskan        |
| 3  | $59,5 \leq x < 85$  | 3         | 3              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 59,5$          | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>       | 100       | 100            |                  |

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (32+8)$$

$$= \frac{1}{2} (40)$$

$$= 20$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (32-8)$$

$$= \frac{1}{6} (24)$$

$$= 4$$

Pedoman pengkategorian

| No | Rentang Nilai    | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 26$      | 23        | 23             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $20 \leq x < 26$ | 33        | 33             | Memuaskan        |
| 3  | $14 \leq x < 20$ | 38        | 38             | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 14$         | 6         | 6              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>    | 100       | 100            |                  |

## 2. Keandalan (*Reliability*)

$$\begin{aligned}M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (36+9) \\ &= \frac{1}{2} (45) \\ &= 22,5\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} (36-9) \\ &= \frac{1}{6} (27) \\ &= 4,5\end{aligned}$$

Pedoman pengkategorian

| No | Rentang Nilai         | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|-----------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 29,25$        | 34        | 34             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $22,5 \leq x < 29,25$ | 52        | 52             | Memuaskan        |
| 3  | $15,75 \leq x < 22,5$ | 14        | 14             | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 15,75$           | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>         | 100       | 100            |                  |

## 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

$$\begin{aligned}M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (36+9) \\ &= \frac{1}{2} (45) \\ &= 22,5\end{aligned}$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (36-9)$$

$$= \frac{1}{6} (27)$$

$$= 4,5$$

Pedoman pengkategorian

| No | Rentang Nilai         | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|-----------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 29,25$        | 48        | 48             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $22,5 \leq x < 29,25$ | 50        | 50             | Memuaskan        |
| 3  | $15,75 \leq x < 22,5$ | 2         | 2              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 15,75$           | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>         | 100       | 100            |                  |

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (16+4)$$

$$= \frac{1}{2} (20)$$

$$= 10$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (16-4)$$

$$= \frac{1}{6} (12)$$

$$= 2$$

Pedoman pengkategorian

| No | Rentang Nilai    | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 13$      | 64        | 64             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $10 \leq x < 13$ | 35        | 35             | Memuaskan        |
| 3  | $7 \leq x < 10$  | 1         | 1              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 7$          | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>    | 100       | 100            |                  |

5. Empati (*Emphaty*)

$$\begin{aligned}
 M_i &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} (16+4) \\
 &= \frac{1}{2} (20) \\
 &= 10
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} (16-4) \\
 &= \frac{1}{6} (12) \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

Pedoman pengkategorian

| No | Rentang Nilai    | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori         |
|----|------------------|-----------|----------------|------------------|
| 1  | $x \geq 13$      | 54        | 54             | Sangat Memuaskan |
| 2  | $10 \leq x < 13$ | 44        | 44             | Memuaskan        |
| 3  | $7 \leq x < 10$  | 2         | 2              | Kurang Memuaskan |
| 4  | $x < 7$          | 0         | 0              | Tidak Memuaskan  |
|    | <b>Jumlah</b>    | 100       | 100            |                  |

6. Harapan/Ekspektasi Pelanggan

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (20+5)$$

$$= \frac{1}{2} (25)$$

$$= 12,5$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (20-5)$$

$$= \frac{1}{6} (15)$$

$$= 2,5$$

Pedoman pengkategorian

| No | Rentang Nilai         | Frekuensi | Persentase (%) | Kategori      |
|----|-----------------------|-----------|----------------|---------------|
| 1  | $x \geq 16,25$        | 34        | 34             | Sangat Sesuai |
| 2  | $12,5 \leq x < 16,25$ | 54        | 54             | Sesuai        |
| 3  | $8,75 \leq x < 12,5$  | 12        | 12             | Kurang Sesuai |
| 4  | $x < 8,75$            | 0         | 0              | Tidak Sesuai  |
|    | <b>Jumlah</b>         | 100       | 100            |               |

## **Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu**

### **Kabupaten Kulon Progo**

#### **❖ VISI**

Visi yang ingin dicapai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah **“Terwujudnya penanaman modal yang berdaya saing, berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan serta berbasis pada sumber daya daerah dan pelayanan perizinan yang prima”**.

Pernyataan visi tersebut mempunyai pemahaman sebagai berikut:

- **Berdaya Saing** : dalam arti persaingan yang kompetitif untuk kemajuan dan peningkatan perekonomian daerah sehingga dapat mewujudkan peningkatan investasi baik nilai investasi maupun jumlah investasi yang sesuai dengan kekuatan/daya dan potensi yang ada untuk bisa bersaing dengan daerah-daerah lain.
- **Berkelanjutan** : Diharapkan bahwa investasi dapat berkembang dan berkesinambungan.
- **Berwawasan Lingkungan** : Diharapkan peningkatan investasi yang berdaya saing dan berkesinambungan tersebut tetap memperhatikan keselamatan dan keselarasan lingkungan yang ideal sebagai tempat tinggal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- **Berbasis pada Sumber Daya Daerah** : Diharapkan peningkatan investasi di Kulon Progo dapat memanfaatkan potensi yang dimiliki Kulon Progo secara optimal baik SDM maupun SDA sehingga dapat meningkatkan kemampuan perekonomian dan kemandirian daerah.

- **Pelayanan Perizinan Prima :** Bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu siap memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan dunia usaha secara mudah, cepat, transparan dan pasti.

#### ❖ **MISI**

Untuk mencapai visi, dirumuskan misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan peningkatan daya saing daerah.
2. Mewujudkan pelayanan prima perizinan

**Misi mewujudkan peningkatan daya saing daerah:** peningkatan investasi sangat dipengaruhi adanya iklim investasi yang kondusif yaitu terciptanya situasi yang aman, nyaman, adanya jaminan kepastian hukum, kepastian berusaha, jaminan keamanan dan insentif serta kemudahan-kemudahan dalam perijinan serta perpajakan. Selain itu juga dengan kesiapan sarana prasarana/infrastruktur dibidang investasi seperti ketersediaan lahan investasi dan infrastruktur pendukung. Kerjasama strategis dan hubungan yang sinergis antar instansi pemerintah dan dunia usaha merupakan katalisator realisasi investasi, disamping itu untuk meningkatkan investasi juga perlu adanya peningkatan daya tarik investasi dengan peningkatan promosi secara intensif dan berkelanjutan. Peningkatan data informasi, pengendalian, pengawasan serta pengembangan Penanaman Modal dan perizinan diperlukan untuk mendukung meningkatnya investasi dan realisasi investasi. Data potensi investasi yang akurat sebagai sumber informasi, pengendalian, pengawasan serta pengembangan Penanaman Modal.

**Misi mewujudkan pelayanan prima perizinan:** peningkatan investasi perlu didukung dengan Pelayanan Prima dalam bidang investasi. Pelayanan prima tersebut dapat tercapai dengan adanya regulasi/kebijakan yang jelas dibidang investasi, peningkatan SDM yang kompeten dibidangnya serta didukung adanya fasilitas pendukung PTSP yang memadai sehingga terwujud pelayanan prima.

❖ **MOTTO**

Melayani Dengan Hati, Menuju Yang Terbaik

❖ **MAKLMUMAT PELAYANAN**

1. Sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang ditentukan.
2. Siap melayani dengan mudah, cepat, transparan dan pasti serta tidak meminta atau menerima dalam bentuk apapun selain biaya yang telah ditetapkan.
3. Jika aparatur pelayanan publik BPMPT tidak menepati pernyataan tersebut, siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

❖ **DATA PEGAWAI BPMPT KABUPATEN KULON PROGO**

| No | Jabatan                              | Tingkat Pendidikan |      |            |     |     | JML. |
|----|--------------------------------------|--------------------|------|------------|-----|-----|------|
|    |                                      | SLTP               | SLTA | D-3 / AKTA | S-1 | S-2 |      |
| 1  | Kepala                               | -                  | -    | -          | -   | 1   | 1    |
| 2  | Sekretaris                           | -                  | -    | -          | -   | 1   | 1    |
| 3  | SubagUmum dan Kepegawaian            | 1                  | 2    | -          | 1   | -   | 4    |
| 4  | Subag Perencanaan dan Keuangan       | -                  | 3    | -          | 2   | -   | 5    |
| 5  | Kabid Penanaman Modal                | -                  | -    | -          | 1   | -   | 1    |
| 6  | Subid Kerjasama dan Promosi          | -                  | -    | -          | 1   | 1   | 2    |
| 7  | Subid Fasilitasi dan Pengembangan    | -                  | 1    | -          | 2   | -   | 3    |
| 8  | Kabid Pelayanan dan Pengaduan        | -                  | -    | -          | 1   | -   | 1    |
| 9  | Subid Survey                         | -                  | 2    | 1          | 1   | -   | 4    |
| 10 | Subid Pengaduan dan Advokasi         | -                  | 1    | -          | 2   | -   | 3    |
| 11 | Subid Perizinan                      | -                  | 4    | 2          | 1   | 1   | 8    |
| 12 | Kabid Pengawasan, Data dan Informasi | -                  | -    | -          | -   | 1   | 1    |
| 13 | Subid Pengawasan                     | -                  | -    | -          | 1   | 1   | 2    |
| 14 | Subid Data dan Informasi             | -                  | 1    | -          | 1   | -   | 2    |
|    | <b>Jumlah</b>                        | 1                  | 14   | 3          | 14  | 6   | 38   |

❖ **KONDISI ASSET BPMPT KABUPATEN KULON PROGO**

| No. | Nama Barang/ Prasarana | Jumlah (Unit) | Kondisi Baik |
|-----|------------------------|---------------|--------------|
| 1   | Tanah                  | 1             | 1            |
| 2   | Bangunan               | 2             | 2            |
| 3   | Mobil                  | 3             | 3            |
| 4   | Motor                  | 8             | 8            |
| 5   | Komputer               | 15            | 15           |
| 6   | Mesin ketik            | 3             | 3            |
| 7   | Mesin Antrian          | 1             | 1            |
| 8   | Finger Scan            | 1             | 1            |
| 9   | Brankas                | 1             | 1            |
| 10  | Filling Kabinet        | 7             | 7            |

| No. | Nama Barang/ Prasarana       | Jumlah (Unit) | Kondisi Baik |
|-----|------------------------------|---------------|--------------|
| 11  | Filling Kayu/Bacdrop         | 2             | 2            |
| 12  | White Board                  | 2             | 2            |
| 13  | Display                      | 1             | 1            |
| 14  | Almari                       | 12            | 6            |
| 15  | Kursi Kerja                  | 54            | 38           |
| 16  | Meja Rapat                   | 4             | 4            |
| 17  | Rak Arsip                    | 8             | 8            |
| 18  | Meja Resepsionis             | 9             | 9            |
| 19  | Meja Kutsi tamu              | 5             | 2            |
| 20  | Bangku Tunggu                | 9             | 9            |
| 21  | Gorden                       | 6             | 6            |
| 22  | AC                           | 4             | 4            |
| 23  | Meja Komputer                | 2             | 1            |
| 24  | Kipas Angin                  | 1             | 1            |
| 25  | TV                           | 3             | 3            |
| 26  | Wereles                      | 2             | 2            |
| 27  | UPS                          | 1             | 1            |
| 28  | Kamera Digital               | 3             | 3            |
| 29  | Handycamp                    | 1             | 1            |
| 30  | GPS                          | 1             | 1            |
| 31  | Dispenser                    | 2             | 2            |
| 32  | Internet APC /UPS            | 1             | 1            |
| 33  | Perangkat <i>SMS Gateway</i> | 1             | 1            |
| 34  | Tauch Screen                 | 1             | 1            |
| 35  | Laptop                       | 4             | 4            |
| 36  | LCD Proyektor                | 1             | -            |
| 37  | Scanner                      | 2             | 2            |
| 38  | Printer                      | 8             | 8            |
| 39  | Jaringan Komputer            | 1             | 1            |
| 40  | Kursi Rapat                  | 39            | 38           |
| 41  | Telephon                     | 1             | 1            |
| 42  | Faximile                     | 2             | 2            |
| 43  | Buku                         | 10            | 10           |
| 44  | Meja Kerja                   | 53            | 37           |
| 45  | Meja                         | 1             | 1            |



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**  
Unit 1 : Jl. Perwakilan No.1, Wates, Kulon Progo Telp. (0274) 775208  
Unit II : Jl. KH. A. Dahlan Km. 1, Wates, Kulon Progo Telp. (0274) 774402

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN**

Nomor : 070.2/001/V/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Susilo, S.IP., M.Si  
NIP : 19661013 199303 1 006  
Jabatan : Ka. Sub. Bid. Perizinan  
Instansi : Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Nurul Ashariyah  
NIM : 13802242001  
PT / Instansi : UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Telah selesai melakukan penelitian di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari tanggal 25 April 2016 s/d 17 Mei 2016 , dengan judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wates, 18 Mei 2016

Yang Menerangkan :



**SUSILO, S.IP., M.Si**

NIP : 196803051997031008



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**  
Unit 1: Jl. Perwakilan No. 1, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 775208 Kode Pos 55611  
Unit 2: Jl. KHA Dahlan, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 774402 Kode Pos 55611  
Website: bpmpt.kulonprogokab.go.id Email : bpmpt@kulonprogokab.go.id


**SURAT KETERANGAN / IZIN**

Nomor : 070.2 /00430/IV/2016

- Memperhatikan : Surat dari Sekretariat Daerah Provinsi DIY Nomor: 070/REG/v/566/4/2016, Tanggal: 21 April 2016, Perihal: Izin Penelitian
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri;  
2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;  
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 16 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;  
4. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 73 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu..
- Diizinkan kepada : **NURUL ASHARIYAH**  
NIM / NIP : **13802242001**  
PT/Instansi : **UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Keperluan : **IZIN PENELITIAN**  
Judul/Tema : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**
- Lokasi : **BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**
- Waktu : **21 April 2016 s/d 21 Juli 2016**

1. Terlebih dahulu menemui/melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.
3. Wajib menyerahkan hasil Penelitian/Riset kepada Bupati Kulon Progo c.q. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
4. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk kepentingan ilmiah.
5. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan menjadi tanggung jawab sepenuhnya peneliti
6. Surat izin ini dapat diajukan untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
7. Surat izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Ditetapkan di : **Wates**  
Pada Tanggal : **25 April 2016**

  
**KEPALA**  
**BADAN PENANAMAN MODAL**  
**DAN PERIZINAN TERPADU**  
**AGUNG KURNIAWAN, S.IP., M.Si**  
**Pembina Tk.I ; IV/b**  
NIP. 19680805 199603 1 005

Tembusan kepada Yth. :

1. Bupati Kulon Progo (Sebagai Laporan)
2. Kepala Bappeda Kabupaten Kulon Progo
3. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kulon Progo
4. Kepala BPMPT Kabupaten Kulon Progo
5. Yang bersangkutan
6. Araip



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
 YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/N/566/4/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **237/UN34.18/LT/2016**  
 Tanggal : **1 FEBRUARI 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **NURUL ASHARIYAH** NIP/NIM : **13802242001**  
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI , PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
 Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**  
 Lokasi :  
 Waktu : **21 APRIL 2016 s/d 21 JULI 2016**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
 Pada tanggal **21 APRIL 2016**  
 A.n Sekretaris Daerah  
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ub.  
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dis. Tri Mulyono, MM  
 NIP. 19620830-198903 1 006

**Tembusan :**

1. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)**
2. **BUPATI KULON PROGO C.Q KPT KULON PROGO**
3. **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
4. **YANG BERSANGKUTAN**



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

**DINAS PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : [www.perizinan.jogjakota.go.id](http://www.perizinan.jogjakota.go.id)

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/0862

1599/34

Membaca Surat : Dari Wakil Dekan I Fak. Ekonomi - UNY  
Nomor : 238/UN34.18/LT/2016 Tanggal : 1 Februari 2016

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : NURUL ASHARIYAH  
No. Mhs/ NIM : 13802242001  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ekonomi - UNY  
Alamat : Jalan Colombo No. 1 Yogyakarta  
Penanggungjawab : Budiman, M.Pd.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO (Melakukan Uji Validitas di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 3 Maret 2016 s/d 3 Juni 2016  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

NURUL ASHARIYAH

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 04-03-2016  
An. Kepala Dinas Perizinan  
Sekretaris

Drs. HARDONO

NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta  
3. Wakil Dekan I Fak. Ekonomi - UNY  
4. Ybs.



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**  
Unit 1: Jl. Perwakilan No. 1, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 775208 Kode Pos 55611  
Unit 2: Jl. KHA Dahlan, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 774402 Kode Pos 55611  
Website: bpmpt.kulonprogokab.go.id Email : bpmpt@kulonprogokab.go.id

**SURAT KETERANGAN / IZIN**

Nomor : 070.2 /00828/IX/2015

- Memperhatikan : Surat dari Sekretariat Daerah Pemda DIY Nomor: 070/Reg/v/286/9/2015, Tanggal: 21 September 2015, Perihal: Izin Studi Penelitian
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri;  
2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;  
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 16 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;  
4. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 73 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu..
- Diizinkan kepada : **NURUL ASHARIYAH**  
NIM / NIP : **13802242001**  
PT/Instansi : **UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Keperluan : **IZIN STUDI PENELITIAN**  
Judul/Tema : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**
- Lokasi : **BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**  
Waktu : **21 September 2015 s/d 21 Oktober 2015**

1. Terlebih dahulu menemui/melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.
3. Wajib menyerahkan hasil Penelitian/Riset kepada Bupati Kulon Progo c.q. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
4. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk kepentingan ilmiah.
5. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan menjadi tanggung jawab sepenuhnya peneliti
6. Surat izin ini dapat diajukan untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
7. Surat izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Ditetapkan di : Wates

Pada Tanggal : **22 September 2015**

**Pih. KEPALA**  
**BADAN PENANAMAN MODAL**  
**DAN PERIZINAN TERPADU**



Tembusan kepada Yth. :

1. Bupati Kulon Progo (Sebagai Laporan)
2. Kepala Bappeda Kabupaten Kulon Progo
3. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kulon Progo
4. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
5. Yang bersangkutan
6. Arsip



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 -'562814 (Hunting)  
 YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/286/9/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **1770/UN34.18/LT/2015**  
 Tanggal : **17 SEPTEMBER 2015** Perihal : **IJIN STUDI PENDAHULUAN/MENCARI DATA/PRA PENELITIAN/ORIENTASI LAPANGAN/WAWANCARA**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **NURUL ASHARIYAH** NIP/NIM : **13802242001**  
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI , PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
 Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**  
 Lokasi :  
 Waktu : **21 SEPTEMBER 2015 s/d 21 OKTOBER 2015**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
 Pada tanggal **21 SEPTEMBER 2015**  
 A.n Sekretaris Daerah  
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ub.  
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puli Astuti, M.Si  
 NIP. 19590525.198503.2.006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI KULON PROGO C.Q KPT KULON PROGO
3. WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
- ④ 4. YANG BERSANGKUTAN



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**  
Unit 1: Jl. Perwakilan No. 1, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 775208 Kode Pos 55611  
Unit 2: Jl. KHA Dahlan, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 774402 Kode Pos 55611  
Website: bpmpt.kulonprogokab.go.id Email : bpmpt@kulonprogokab.go.id

**SURAT KETERANGAN / IZIN**


Nomor : 070.2 /00668/VI/2015

- Memperhatikan : Surat dari Sekretariat Daerah Provinsi DIY Nomor: 070/REG/v/516/6/2015, TANGGAL: 29 JUNI 2015, PERIHAL: IZIN STUDI PENDAHULUAN
- Mengingat :  
1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri;  
2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;  
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 16 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;  
4. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 73 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu..
- Diizinkan kepada : **NURUL ASHARIYAH**  
NIM / NIP : **13802242001**  
PT/Instansi : **UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Keperluan : **IZIN STUDI PENDAHULUAN**  
Judul/Tema : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**
- Lokasi : **BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**  
Waktu : **29 Juni 2015 s/d 29 Juli 2015**

1. Terlebih dahulu menemui/melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.
3. Wajib menyerahkan hasil Penelitian/Riset kepada Bupati Kulon Progo c.q. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
4. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk kepentingan ilmiah.
5. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan menjadi tanggung jawab sepenuhnya peneliti
6. Surat izin ini dapat diajukan untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
7. Surat izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Ditetapkan di : **Wates**  
Pada Tanggal : **30 Juni 2015**

**KEPALA**  
**BADAN PENANAMAN MODAL**  
**DAN PERIZINAN TERPADU**



**AGUNG KURNIAWAN, S.IP., M.Si.**  
Pembina Tk.I ; IV/b  
NIP. 19680805 199603 1 005

Tembusan kepada Yth. :

1. Bupati Kulon Progo (Sebagai Laporan)
2. Kepala Bappeda Kabupaten Kulon Progo
3. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kulon Progo
4. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
5. Yang bersangkutan
6. Arsip



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
 YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/V/516/6/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I** Nomor : **1393/UN.34.18/LT/2015**  
 Tanggal : **25 JUNI 2015** Perihal : **IJIN STUDI PENDAHULUAN/MENCARI DATA/PRA PENELITIAN/ORIENTASI LAPANGAN/WAWANCARA**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **NURUL ASHARIYAH** NIP/NIM : **13802242001**  
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
 Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**  
 Lokasi :  
 Waktu : **29 JUNI 2015 s/d 29 JULI 2015**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
 Pada tanggal **29 JUNI 2015**

A.n Sekretaris Daerah  
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ubb.  
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Ruri Astuti, M.Si  
 NIP. 19590525 198503 2 006

**Tembusan :**

1. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)**
2. **BUPATI KULON PROGO C.Q KPT KULON PROGO**
3. **WAKIL DEKAN I, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
4. **YANG BERSANGKUTAN**