BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat.

Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Namun untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik *(public services)* meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan

dimulai sejak sesorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di Universitas Negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan dari universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, memperoleh macam-macam perizinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sesorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non pemerintah. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Dalam menjalankan fungsi pelayanannya,organisasi public melalui para birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat atau publik yang mempunyai kepentingan atau kebutuhan atas jasa publik.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan penanaman modal. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya terletak di

Jalan Supadio (Komplek Kantor Bupati Kubu Raya). BPMPT dibentuk dengan maksud untuk menerapkan secara efektif penegakan hukum terhadap penanaman modal asing maupun dalam negeri. Tugas BPMPT yaitu melaksanakan koordinasi kebijakan dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan terpadu merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan perizinan. Pelayanan satu pintu merupakan wujud dari kepedulian pemerintah terhadap dunia usaha terhadap ketidakpuasan usahawan terhadap proses perizinan dan pelayanan jasa dalam berinvestasi. Ketidakpuasan terjadi karena proses perizinan yang berbelit-belit (alasan birokrasi) dan waktu yang dibutuhkan cukup lama serta tidak transparan, sehingga menyebabkan beban biaya yang dikeluarkan sangat mahal dan memberatkan pengusaha.

Perizinan usaha memberikan pengaruh cukup besar terhadap sebuah kegiatan usaha sejak usaha baru akan dimulai, tahapan produksi, pemasaran dan pada tahap dimana usaha mengalami peningkatan dalam skala ekonominya. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Pada tahun pertama dibentuknya BPMPT hanya melayani 14 (empat belas) jenis perizinan dan non perizinan dengan standar operasional prosedur pelayanannya berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 22 Tahun 2010. Dalam perkembangan selanjutnya, berdasarkan Keputusan Bupati Kubu Raya

Nomor 189 Tahun 2011 tanggal 20 Mei 2011 telah dilimpahkan 77 (tujuh puluh tujuh) jenis perizinan dan non perizinan kepada BPMPT. Standar Operasional Prosedur pelayanan 77 (tujuh puluh tujuh) jenis perizinan dan non perizinan yang baru dilimpahkan berdasarkan pada Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 190 Tahun 2011 tanggal 22 Mei 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Kubu Raya. Pada tahun 2014 dilimpahkan kembali perizinan dan non perizinan dengan keputusan Bupati Nomor 18 Tahun 2014 dan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 20 Tahun 2014 tentang SOP Perizinan Izin. Dalam SOP telah diatur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan yang memuat jenis perizinan, dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, lama proses, biaya dan pejabat yang menandatangani dokumen.

Pelayanan perizinan di bidang penanaman modal yang dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2017 meliputi 74 jenis perizinan. (Data Terlampir)

Alur pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dapat ditempuh dalam 14 (empat belas) tahap yaitu:

1. Pemohon meminta informasi SIUP ke Desk Informasi.
2. Petugas Desk Informasi memberikan informasi tentang SIUP.
3. Petugas Desk penerimaan/penyerahan memberikan formulir.
4. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan.
5. Petugas Desk penerimaan/penyerahan memeriksa kelengkapan berkas.

6. Bila lengkap, permohonan didaftarkan ke data base, pemohon diberi resi penerimaan berkas.
7. Berkas permohonan SIUP dibuatkan surat permohonan Rekomendasi ke Dinas PERINDAGKOP dan UMKM.
8. Bila tidak lengkap dibalikan kepemohon.
9. Kepala Dinas menerima permohonan.
10. Rekomendasi Tim Teknis, apakah diizinkan atau ditolak, bila diizinkan berkas biila dizinkan berkas pemohon dikirimkan ke bagian proses untuk penerbitan SIUP. Bila tidak diizinkan berkas dikembalikan ke pemohon dan diberikan surat penolakan.
11. Bagian proses mengola pembuatan SIUP, pemohon membayar retribusi dan cetak izin.
12. Proses pemeriksaan oleh Kepala Bidang Perizinan, Penandatanganan Kepala Badan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kota Pontianak.
13. Registrasi SIUP dan Pengarsipan.
14. Petugas Desk penerimaan/penyerahan menerima resi dan penerimaan berkas dan pembayaran serta memberikan SIUP kepada pemohon.

Pemerintah Kabupaten Kubu Raya sebagai bagian dari Pemerintah Republik Indonesia tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi administrasi publik dengan tujuan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Karena itulah perlu diciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administratif yang mendukung tumbuh

kembangnya sektor usaha. Administrasi publik disini adalah administrasi dalam pengurusan surat izin usaha. Izin usaha dimaksudkan adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) terdapat 2 (dua) kategori yang mempunyai masing-masing syarat yang berbeda, yaitu pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Persekutuan Firma (Fa), dan Koperasi. Kedua adalah pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk Perseorangan (Persero). Pada pembuatan Surat Izin Usaha (SIUP) untuk Perseroan Terbatas (PT),Perseroan Komanditer (CV), Persekutuan Firma (Fa) dan Koperasi ada beberapa persyaratan yang harus dilengkapi yaitu: 1) Fotocopy Akta Notaris, 2) Fotocopy Akta Perubahan, 3) Fotocopy SK Pengesahan Badan Hukum, 4) Fotocopy KTP Pemilik, 5) Surat Pernyataan Permohonan SIUP, 6) Pas foto ukuran 3x4 3 (tiga) lembar, 7) Materai Rp.6000 2 (dua) lembar. Dan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk Perseorangan (Persero) juga mempunyai beberapa syarat yang harus dilengkapi yaitu: 1) Fotocopy KTP pemilik, 2) Surat Pernyataan Permohonan SIUP, 3) Pas Foto ukuran 3x4 3 (tiga) lembar, 4) Materai Rp.6000 2 (dua) lembar.

Unit ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini

memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perizinan dan non izin atau rekomendasi.

Tabel 1.1
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya
Jumlah Jenis Perizinan IMB dan SIUP
Tahun 2014-2016

Jenis Perizinan	2014 (berkas)	2015 (berkas)	2016 (berkas)
Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	879	1075	895
Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	818	613	568

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, 2017

Pada tabel 1.1 dapat dilihat ada jenis izin usaha yang paling dominan atau izin usaha yang paling banyak diterbitkan oleh Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi perizinan yang paling dominan diantara perizinan lainnya. Dilihat dari tabel diatas pada tahun 2015 permohonan IMB mengalami kenaikan sebesar 196 atau sebesar 22,29%. Dan pada tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 180 atau sebesar 16,74%.

Pada Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) mengalami penurunan sebesar 205 atau sebesar 25,06%. Dan kembali terjadi penurunan pada tahun 2016 sebesar 45 atau sebesar 7,34%.

Dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) terbagi menjadi beberapa skala usaha yaitu: Usaha Skala Kecil, Usaha Skala Menengah, Usaha

Skala Besar dan Usaha Mikro. SIUP skala kecil yaitu, SIUP yang wajib dimiliki oleh Perusahaan Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya sebesar Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 500 Juta, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. SIUP skala menengah yaitu, SIUP yang wajib dimiliki oleh Perusahaan Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya sebesar Rp. 500 Juta sampai dengan Rp. 10 Miliar, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. SIUP skala besar yaitu, SIUP yang wajib dimiliki oleh Perusahaan Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya lebih dari Rp. 10 Miliar, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. Dan SIUP skala mikro yaitu, SIUP yang dapat diberikan kepada Perusahaan Perdagangan Mikro, dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya tidak lebih dari Rp. 50 Juta.

Berikut tabel mengenai jumlah permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang telah diterbitkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kab. Kubu Raya.

Tabel 1.2
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya
Jumlah Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan
Tahun 2014-2016

Tahun	Skala Kecil	Skala Menengah	Skala Besar	Skala Mikro	Jumlah
2014	613	94	42	69	818
2015	469	74	29	41	613
2016	453	84	30	1	568

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, 2017

Pada tabel 1.2 menunjukkan jumlah permohonan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) terjadi penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 terjadi penurunan sebesar 203 permohonan SIUP atau sekitar 25,06 %. Dan penurunan juga terjadi pada tahun 2016 sebesar 45 permohonan SIUP atau sekitar 7,34%. Penurunan ini terjadi karena berkurangnya minat masyarakat untuk mendirikan sebuah usaha dan penurunan ini juga terjadi karena masyarakat yang mendirikan usaha namun tidak melakukan perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

Pelayanan yang dilakukan oleh BPMPT, amat bergantung pada mutu pelayanannya. Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, penilaian atas pelayanan BPMPT diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai pelayanan BPMPT dan kaitannya dengan kepuasan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, masih banyak keluhan yang disampaikan oleh para pengguna jasa. Ada beberapa bentuk keluhan dari masyarakat seperti penerbitan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, permohonan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang lambat, persyaratan perizinan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang cukup sulit dan pelayanan instansi yang kurang memuaskan. Hal ini merupakan indikator pelayanan yang kurang baik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Pernyataan ini terbukti dengan adanya pengaduan masyarakat yang melakukan

pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Adapun jumlah pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya
Jumlah Pengaduan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
Tahun 2014-2016

Jenis Pengaduan						
Thn	Penerbitan Tidak Tepat Waktu	Pelayanan Tidak Memuaskan	Permohonan Informasi	Pengaduan Warga	Kesulitan Pembuatan Perizinan	Jml
2014	9	1	4	7	2	23
2015	17	6	4	3	4	34
2016	20	1	1	4	2	28

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, 2017

Tabel 1.3 menunjukkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Pada tahun 2015 terjadi peningkatan keluhan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2014. Dan penurunan pengaduan terjadi pada tahun 2016. Pengaduan masyarakat tersebut dilihat melalui telepon dan email.

Untuk memenuhi harapan pengguna jasa pelayanan tersebut, BPMPT perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan, salah satunya dengan melakukan pengukuran kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di BPMPT. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar oleh BPMPT untuk meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan pedoman bagi penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagaimana dilakukan oleh Hermawan, Budiman, dan Hutagaol dengan judul: Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kab. Bogor. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam pendaftaran tanah pertama kali melalui proses pengakuan hak yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor belum memenuhi kepuasan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap indicator kualitas pelayan ditandai selisih perolehan antara skor rata-rata kinerja sebesar 3,58 dengan skor rata-rata harapan sebesar 3,76 sehingga diperoleh skor rata-rata kesenjangan negative sebesar -0,18. Indikator yang diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftran tanah adalah kejelasan persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan ketepatan waktu penyelesaian sertifikat. Implikasi manajerial peningkatan kepuasan pelayanan yang direkomendasikan yaitu perlu adanya penyesuaian standar persyaratan pelayanan, mengevaluasi dan mengkaji kebijakan yang sudah ada dan tidak relevan lagi untuk kondisi saat ini, membuat standar pelayanan yang lebih sederhana, menambah informasi pelayanan secara tertulis meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

B. Permasalahan

Dengan memperhatikan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya ?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan penelitian yang di angkat, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Obyek penelitian adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dengan subyek penelitian yaitu masyarakat yang melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.
2. Variabel dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari reliabilitas *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(emphaty)* dan berwujud *(tangible)*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Izin

Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah serta melatih untuk dapat menganalisa dan menemukan solusi dari setiap permasalahan sosial sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

2. Bagi perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan pemasaran terutama dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Bagi Almamater

   Penelitian ini merupakan tambahan referensi ilmiah yang berguna bagi mahasiswa maupun para akademis untuk mengembangkan ilmu khususnya di bidang analisis kepuasan masyarakat terhadap Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

F. Kerangka Pemikiran

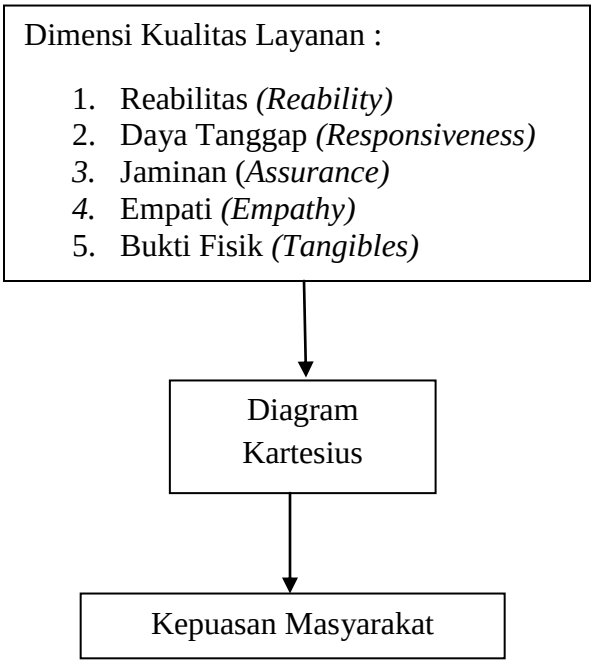
Pada dasarnya pengertian kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan. Kepuasan masyarakat akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2014:282), terdapat 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari:

1. Reliabilitas *(Reliability)*
   Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap *(Responsiveness)*
   Yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan *(Assurance)*
   Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati *(Empathy)*
   Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik *(Tangibles)*
   Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dari penjelasan diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (2014:81):"Penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan".

2. Teknik Pengumpulan Data

   a. Data Primer

1. Observasi

   Menurut Sugiyono dalam Sutrisno (2016:145) : "Observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan". Hal ini pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan, dimana penulis mengamati langsung kegiatan kerja dan pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

2. Wawancara

   Menurut Sugiyono dalam Burke dan Larry (2014:224) : "Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai". Hal ini peneliti melakukan tanya jawab secara lisan antara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, seperti pimpinan dan beberapa karyawan mengenai pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

3. Kuesioner

   Menurut Sugiyono (2014:230) : "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Hal ini peneliti melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan adalah studi dokumentasi, yaitu pengumpulan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari data Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya, jurnal-jurnal dan buku-buku sebagai bahan teori.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148) : "Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya yang tercatat pada tahun 2016 berjumlah 568 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:149) : "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Tujuan dari pengambilan

sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = 568 orang

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Penggunaan nilai e dalam penelitian ini adalah 10%.

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$n = 568/(1 + 568\ (0,1)^2)$

$= 568/(1 + 568\ (0,01))$

$= 568/(\ 1 + 5,68)$

$= 568/\ 6.68$

$n = 85,02 = 85$ responden

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 85,02 atau 85 orang. Penarikan sampelo dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Probability Sampling*

yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dari 85 responden tersebut kemudian ditentukan jumlah masing-masing sampel menurut skala usaha yang terbagi menjadi 4 (empat) yaitu skala kecil, skala menengah, skala besar dan skala mikro dan diambil secara proporsional dengan rumus :

$$ni = Ni/N \cdot n$$

Dimana :

ni = Jumlah sampel menurut stratum

n = Jumlah sampel seluruhnya

Ni = Jumlah populasi menurut stratum

N = Jumlah populasi seluruhnya

Dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel masing-masing skala terbagi menjadi 4 (empat) adalah :

1. Skala Usaha Kecil (n1) = 453/568x85 = 67,79 = 68 responden.
2. Skala Usaha Menengah (n2) = 84/568x85 = 12,57 = 13 responden.
3. Skala Usaha Besar (n3)= 30/568x85 = 4,48 = 4 responden.
4. Skala Usaha Mikro (n4) = 1/568x85 = 0,14 = 0 responden.

4. Definisi Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, yaitu :

a. Reliabilitas *(reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Atribut-atribut yang digunakan adalah ketepatan biaya retribusi pelayanan, menunjukkan rasa simpatik yang tulus untuk membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi pengguna layanan, memberikan layanan secara tepat sejak awal, memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan, dan mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan.

b. Daya Tanggap *(responsiveness),*yaitu kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu. Atribut-atribut yang digunakan adalah kecepatan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat, tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat membutuhkan informasi dan batuan, kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang mungkin timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan).

c. Jaminan *(assurance),* yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Atribut-atribut yang digunakan adalah membangkitkan kepercayaan masyarakat, mampu menciptakan rasa aman bagi masyarakat, konsisten untuk bersikap sopan terhadap masyarakat dan mampu menjawab pertanyaan yang

diajukan masyarakat pengguna layanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

d. Empati *(empathy),* yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan dalam memberikan pelayanan. Atribut-atribut yang digunakan adalah pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa memandang status sosial, kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan dan sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

e. Berwujud *(tangible),* yaitu penampilan fisik, gedung, perlengkapan, penampilan pegawai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Atribut-atribut yang digunakan adalah ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan, lokasi perusahaan yang mudah dijangkau pelanggan, peralatan memiliki daya tarik visual, ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian, kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan, penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi dan tempat parkir kendaraan yang luas dan aman.

5. Alat Analisis

a. Skala Pengukuran

Pengidentifikasian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan skala 5 (lima) peringkat (Skala Likert) dengan jenis data adalah data ordinal. Skala Likert dapat dikategorikan sebagai skala interval. Dalam Skala Likert, kemungkinan jawaban tidak hanya sekedar "sangat puas" dan "sangat tidak puas" saja, melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban. Skala Likert yang akan digunakan untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Rayaterdiri dari 5 (lima) peringkat yang terdiri dari:

Tabel 1.4
Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Skala Pengukuran			
	Kepentingan	Skor	Kepuasan	Skor
1.	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)	2
3.	Kurang Penting (KP)	3	Kurang Puas (KP)	3
4.	Penting (P)	4	Puas (P)	4
5.	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

Sumber: Parsaulian Siregar, 2004

Pada penelitian ini digunakan variabel X untuk mewakili tingkat kepuasan masyarakat dan variabel Y untuk kepentingan masyarakat, sehingga dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan. Adapun skor tingkat kepuasan tiap atribut kualitas pelayanan BPMPT (X) dan skor tingkat kepentingan tiap atribut kualitas pelayanan BPMPT ($\bar{Y}$). Setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat disederhanakan dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \sum Xi = \frac{\sum \bar{Y}}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan pada tiap atribut kualitas pelayanan

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan pada tiap atribut kualitas pelayanan

n = Jumlah Responden

b. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Suryani (2015:144) : "Pengukuran sendiri dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak aspek (dalam arti kuantitatif) suatu aspek psikologis terdapat dalam diri seseorang, yang dinyatakan oleh skornya pada instrument pengukur yang bersangkutan".

Dasar pengambil keputusan dalam uji validitas adalah melakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Pengambil keputusan uji validitas :

a) Jika nilai r_{hitung} > nilai r_{tabel} pada nilai signifikan 5%, maka item pertanyaan dinyatakan valid

b) Jika nilai r_{hitung} < nilai r_{tabel} pada nilai signifikan 5%, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reabilitas

Menurut Suryani (2015:134) : "Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu akan menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan berbeda".

Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS dan dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha \geq 0{,}6$. Rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach, sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum {S_i}^2}{{S_t}^2}\right)$$

Dimana : α = kooefisien reliabilitas yang dicari

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum {S_i}^2$ = jumlah varians butir pertanyaan

${S_t}^2$ = varians total

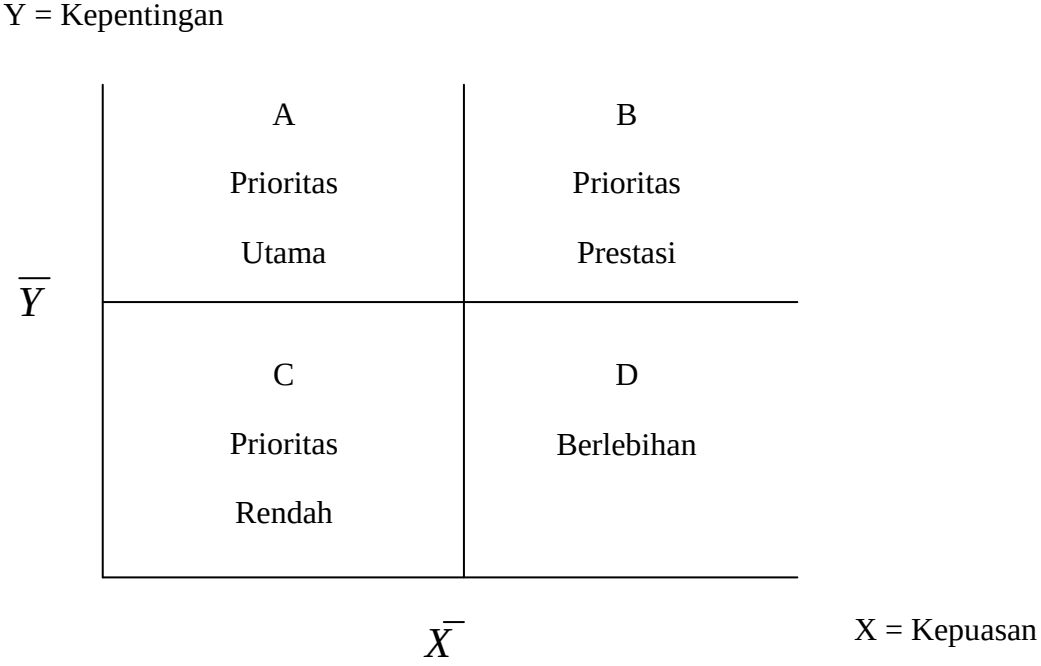
c. Diagram Kartesius

Nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kepuasan/kinerja perusahaan kemudian di analisis pada diagram kartesius. Menurut Sujarweni

(2015:220): “Diagram kartesius digunakan untuk melihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan (misalnya untuk peningkatan pelayanan, daerah yang diprioritaskan untuk dibangun, dll).” Diagram kartesiusmerupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik. Dimana merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan masyarakat terhadap seluruh atribut kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, dan adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan masyarakat terhadap seluruh atribut kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Selanjutnya, tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius yang menunjukkan bahwa Kuadran A adalah prioritas utama, Kuadran B adalah yang harus pertahankan, Kuadran C adalah prioritas rendah, dan Kuadran D adalah berlebihan.

Keempat kuadran tersebut disajikan pada Gambar 1.2 berikut:

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Berdasarkan diagram tersebut, maka perusahaan dapat merumuskan strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran A *(attributes to improve)*. Pada posisi ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap sangat penting oleh masyarakat belum dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat menuntut adanya perbaikan atribut-atribut kualitas jasa tersebut. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan yang berarti pula bahwa atribut-atribut kualitas jasa ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan secara terus-menerus sehingga *performance* atribut kualitas jasa yang ada dalam kuadran ini akan meningkat dan kepuasan pelanggan pun dapat dicapai.

b. Kuadran B *(maintain performance).* Pada posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya.
c. Kuadran C *(attributes to maintain).* Pada posisi ini menunjukkan beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, dan pelaksanaannya oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya biasa-biasa saja. Peningkatan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
d. Kuadran D *(main priority).* Pada posisi ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam pelaksanaannya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2014:136): "Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pada pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah adalah kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok. Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan regulatif. Oleh karena itu, pemerintah sebagai abdi negara masyarakat berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Keputusan Menpan 63/2003 asas-asas pelayanan publik (2014:142) sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akutabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima hak harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
    a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
    b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /sengketa.
    c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnyayang memadai termasuk sistem TI dan telekomunikasi.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan system TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.
9. Kedisiplinan, yaitu pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parker, kamar mandi, dll.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:145), "Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas."

B. Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Menurut Amirullah dan Imam (2005:263) "Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang telah diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku diseluruh wilayah Republik Indonesia".

SIUP terdiri atas kategori sebagai berikut :

1. *SIUP Kecil* yang diterbitkan untuk perusahaan dengan modal disetor dan kekayaan bersih Rp. 200 juta diluar tanah dan bangunan.
2. *SIUP Menengah* yang diterbitkan untuk perusahaan dengan modal disetor dan kekayaan bersih Rp. 200 juta sampai dengan Rp. 500 juta diluar tanah dan bangunan.
3. *SIUP Besar* yang diterbitkan untuk perusahaan dengan modal disetor dan kekayaan bersih Rp. 500 juta diluar tanah dan bangunan.

Perusahaan yang dibebaskan dari kewajiban memperoleh SIUP adalah :

1. Pedagang kecil perorangan dan pedagang keliling asongan/pedagang kaki lima, dengan memenuhi ketentuan : (a) tidak berbentuk Badan Hukum atau persekutuan; dan (b) diurus, dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau dengan memperkerjakan anggota keluarganya yang terdekat.
2. Cabang perusahaan yang dalam menjalankan kegiatan usaha perdagangannya mempergunakan SIUP perusahaan pusat.

3. Perusahaan produksi yang didirikan dalam rangka Undang-Undang Nomor 6 tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negara.
4. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Dasar hukum tentang SIUP ada pada Keputusan Menperindag Nomor 591/MPP/Kep/10/1999 tanggal 13 Oktober 1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Pembangunan (SIUP). Ada beberapa pejabat yang mengeluarkan izin atau rekomendasi : 1. Kepala Kantor Depperindag (Tk.II) setempat atau Kepala Dinas Perindag di 26 Dati II Percontohan setempat untuk SIUP Kecil dan SIUP Menengah. 2. Kepala Kantor Wilayah Depperindag (Tk.I) setempat untuk SIUP Besar.

Menurut Zaeni Asyhadie dalamAbdul Kadir (2014:87) "Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang telah diterbitkan dapat dibekukan atau dicabut kembali, apabila perusahaan pemilik Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan atau melakukan pelanggaran kewajibannya. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) suatu perusahaan dapat dibekukan apabila yang bersangkutan sedang diperiksadi pengadilan karena disangka telah melakukan tindak pidana dibidang ekonomi, atau perbuatan yang berkaitan dengan kegiatan bisnisnya yang didasarkan atas adanya bukti pemeriksaan di pengadilan".

Pembekuan juga dapat dilakukan apabila telah mendapatkan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dari pejabat yang berwenang menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), karena melanggar ketentuan-ketentuan:

a. Tidak melaporkan tentang penghentian kegiatan usahanya/penutupan perusahaannya, termasuk kantor cabang/perwakilan perusahaannya.
b. Tidak melaporkan pembukaan kantor cabang/perwakilan perusahaan.

c. Tidak memberikan data/informasitentang kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
d. Tidak memenuhi pajak kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang didasarkan atas permintaan tertulis dari Kantor Inspeksi Pajak.

Pembekuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dilakukan oleh pajak yang berwenang menerbitkannya atau yang mewakili, dengan menerbitkan surat keputusan.

Sedangkan apabila suatu pendiri badan usaha telah dijatuhi hukuman oleh pengadilan, dan putusan tersebut telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap maka Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) perusahaan tersebut dapat dicabut. Dapat pula dicabut apabila perusahaan yang memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tersebut tidak memenuhi syarat untuk melaksanakan kegiatan bisnis. Yang dimaksud "tidak memenuhi syarat" adalah:

a. Dalam melaksanakan kegiatan bisnis perusahaan tersebut tidak memenuhi syarat lagi untuk memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
b. Menyalahgunakan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang menyimpang dari bidang usaha dan kegiatan bisnis yang tercantum dalam Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
c. Melanggar larangan dibidang perdagangan atau bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dilakukan oleh pihak yang berwenang menerbitkannya atau yang mewakili dengan menerbitkan surat keputusan.

C. Pengertian Jasa

Di dalam jasa selalu terdapat aspek interaksi antara masyarakat dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktifitas, dan aktifitas-aktifitas itu tidak berwujud. Saat ini industri jasa sangatlah berkembang pesat. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai jasa suatu produk.

Berikut dijelaskan pengertian jasa yang dikemukakan oleh beberapa ahli pemasaran. Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:125): “Jasa merupakan suatu tindakan yang tidak mengakibatkan suatu kepemilikan apapun, sifatnya tidak berwujud, dalam penyampaiannya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan barang”.

Menurut Tjiptono dalam Kotler dan Keller (2014:26): “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Berdasarkan pengertian jasa diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak

kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak atau tidak menyebabkan terjadinyaperpindahan hak milik.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:93) jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
4. Terdapat interaksi anatara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Dijelaskan juga oleh Tjiptono (2014:28-34) bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya.

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

   Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda. Maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa. Dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relative tinggi karena terbatasnya *searchqualities*, yakni karakteristik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahuisebelum jasa bersangkutan dikonsumsi. Selain itu, jasa biasanya mengandung unsure *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian. Sedangkan *credence quality* adalah aspek-aspek yang sulit dievaluasi, bahkan sekalipun setelah pembelian dilakukan.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

   Barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *Variability / Heterogeneity / Inconsistency* (berubah-ubah)

   Jasa bersifat variabel karena merupakan *non-standarizedoutput*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.
4. *Perishabiilty* (tidak tahan lama)

   Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

5. *Lack of Ownership*

   Merupakan perbedaan dasar antar jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Dilain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanyamemiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).

D. Kualitas Pelayanan

Persoalan kualitas produk menjadi isu sentral bagi setiap perusahaan dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas akan menjadi senjata untuk memenangkan persaingan, karena dengan memberikan produk berkualitas, maka kepuasan konsumen akan tercapai. Kualitas apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai tambah berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Kualitas merupakan target yang sulit dipahami dalam banyak pelayanan, kadang-kadang merupakan pekerjaan yang bersifat ajaib. Pelanggan kadang tidak puas dengan hasil pelayanan yang diterima. Sayangnya umpan balik terhadap kondisi tersebut tidak ada.

Menurut Laksana dalam Lovelock (2008:88) : “Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Menurut Garvin dalam Ariani, D. Wahyu (2009:179) dimensi kualitas pada industry jasa antara lain:

1. *Communication*, yaitu komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. *Security*, yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
4. *Knowing the customer*, yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
5. *Tangibles*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
6. *Reliability*, yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
7. *Competence*, kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada pemberi jasa.
8. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak pelanggan atau penerima jasa.

Menurut Zeitham et al. dalam Ariani, D. Wahyu (2009:180) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, *yaitu reliability, responsiveness. Assurance, emphaty*, dan *tangibles*. *Reliability* dalam pelayanan juga diidentifikasikan sebagai kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.

Hal ini berarti organisasi jasa memberikan pelayanan yang tepat, secara cepat, dan menghargai semua pihak. *Responsiveness* berarti keinginan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. *Assurance* berhinungan dengan dimensi pengetahuan, kompetensi dan kesopanan dari para pemberi jasa, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang jujur meyakinkan dan terpercaya. *Empathy* yang dimaksudkan dalam kualitas pelayanan adalah perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. Sedangkan *tangibles* mencakup tersedianya

bukti fisik dalam berhubungan dengan proses interaktif antara penyedia jasa dan penerima jasa.

E. Kepuasan Masyarakat

Tujuan diselenggarakannya suatu pelayanan adalah untuk mencapai kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap produk (kinerja) yang diperoleh dari pelayanan. Berikut dijelaskan pengertian kepuasan yang dikemukakan oleh beberapa ahli pemasaran.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:180): "Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan".

Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta factor situasional dan factor personal. Kepuasan juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang barang yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa.

a. Ekspektasi

Proses penilaian kualitas jasa oleh pelanggan dimulai sebelum ia berinteraksi dengan penyedia jasa itu sendiri. Sebelum berinteraksi, pelanggan melakukan penilaian penjajakan untuk menimbang-nimbang apakah penyedia jasa akan bias memenuhi kebutuhannya. Dibenak pelanggan terbentuk jasa yang

diharapkannya *(expected service)* yang dirasa pantas untuk diterimanya jika ia melakukan pembelian.

Ekspektasi konsumen jasa adalah keyakinan tentang penghantaran jasa yang berfungsi sebagai standar atau titik referensi dalam bertindak, dimana performansi sebagai pertimbangan.

b. Persepsi Konsumen

Kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Persepsi konsumen lebih mengacu pada perasaan konsumen terhadap jasa yang diterimanya, berdasarkan apa yang dibayangkan dan diterimanya. Bila jasa yang diterimanya lebih besar dari yang dibayangkan, maka akan merasa puas, dan kualitas perusahaan atau produk akan dipersepsikan tinggi, sebaliknya jika ia merasa bahwa jasa yang diberikan tidak sesuai yang diharapkannya, maka akan terjadi ketidakpuasan dan kualitas jasa dipersepsikan rendah.

Persepsi konsumen terhadap jasa yang diterimanya dipengaruhi oleh:

1) Cara penyampaian jasa *(service encounters)*

Seorang konsumen berinteraksi dengan sebuah perusahaan untuk pertama kalinya, penyampaian jasa pertama kali akan menciptakan kesan pertama *(first impression)* terhadap organisasi pada situasi ini, konsumen serinngkali belum mempunyai dasar penilaian terhadap organisasi, sehingga interaksi pertama ini akan sangat penting dalam membentuk persepsi konsumen akan kualitas. Ketika seorang pelanggan telah mempunyai banyak interaksi dengan sebuah perusahaan,

setiap penyampaian jasa sangat penting dalam membentuk citra gabungan (komulatif / menyeluruh) akan perusahaan dalam ingatan konsumen.

2) Bukti pelayanan *(remote of service)*

Ada tiga kategori bukti pelayanan, yaitu yang berhubungan dengan orang *(people evidence),* misalnya keramahan, pengetahuan, dan kesabaran karyawan; bukti proses *(process evidence),* misalnya kemampuan perusahaan menyelenggarakan jasa sesuai janjinya; dan bukti fisik (physical evidence), misalnya kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan.

3) Image perusahaan

Image perusahaan adalah persepsi tentang suatu organisasi yang ada dalam ingatan konsumen dan dibangun konsumen melalui komunikasi, misalnya iklan, humas, citra fisik, komunikasi dari mulut ke mulut dan oleh pengalaman nyata terhadap perusahan.

4) Harga

Harga jasa banyak mempengaruhi persepsi, kualitas, kepuasan dan nilai jasa. Karena jasa tidak berwujud dan sering sulit dinilai sebelum terjadinya pembelian, maka harga seringkali dikaitakan sebagai indicator pendukung yang mempengaruhi harapan dan perspsi jasa. Pada harga yang tinggi, konsumen akan menuntut kualitas yang tinggi dan persepsi mereka akan mempengaruhi ekspektasinya, sebaliknya bila harga rendah, konsumen akan meragukan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan jasa.

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan.

Menurut Laksana (2008:96) Kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: Z = X/Y, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Dari pengertian tersebut, maka kita dapat memahami jika Z>1, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi hal ini karena pelanggan merasa bahwa kualitas dari produk melebihi harapan pelanggan. Sedangkan Z<1, berarti kepuasan pelanggan menjadi rendah, karena pelanggan merasakan kualitas produk lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan publik, Pemerintah mengeluarkan paket kebijakan nasional :

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2) Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal diubah dengan Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4) Peraturan Menteri Dalam Neger
5) Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;

Dalam rangka mengimplementasikan kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kubu Raya merumuskan kebijakan Daerah, berupa:

1) Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya diubah dengan Perda No. 3 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Perda No. 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya;

2) Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 89 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya;

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) diubah dengan Perda No. 3 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Perda No. 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya dibentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) yang menyelenggarakan fungsi Penanaman Modal dan fungsi Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTTSP). Struktur organisasi, tugas pokok, fungsi dan tata kerja BPMPT mengacu pada Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 89 Tahun 2009. Kebijakan tersebut sebagai upaya melembaga pelayanan terpadu satu pintu menjadisalah satu perangkat Daerah Otonom di Kabupaten Kubu Raya.

BPMPT adalah salah satu Lembaga Teknis Daerah merupakan unsure pendukung tugas Bupati dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Kedudukan dan Fungsi Kelembagaan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2009 diubah dengan Perda No. 3 Tahun 2014 tentang perubahan atas Perda No. 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya

bahwa Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah dengan fungsi-fungsi, sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu;
2) Penyelenggaraan administrasi pelayanan penanaman modal dan perizinan dan non perizinan;
3) Pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan perizinan;
4) Pemantauan dan evaluasi proses penanaman modal dan perizinan;
5) Pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian, organisasi, tatalaksana, perlengkapan dan administrasi umum internal Badan;
6) Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

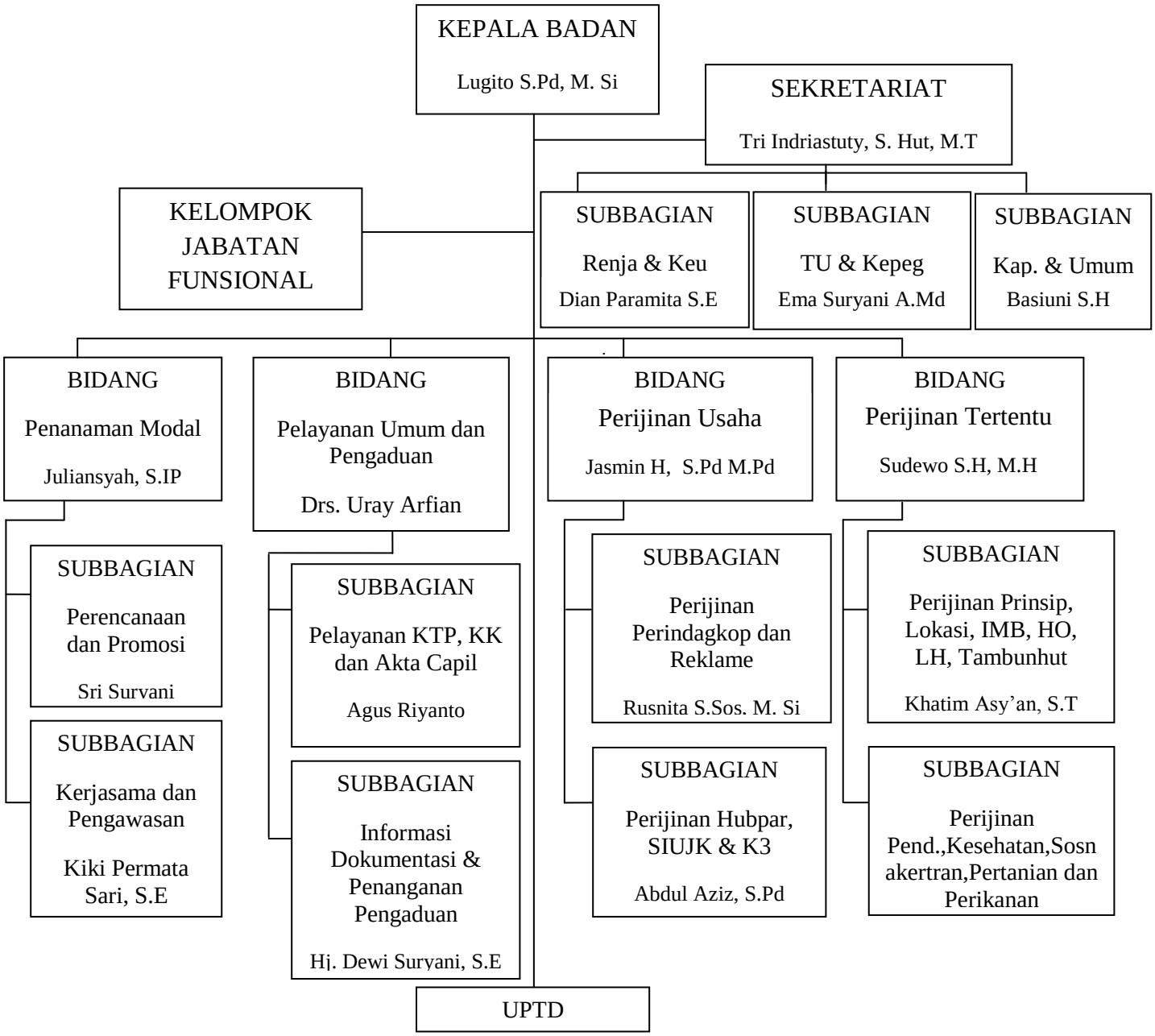
Penempatan fungsi-fungsi pemerintahan tersebut berada dalam struktur organisasi dan dalam operasionalisasinya menjadi bagian dari lingkup besar tugas pokok dan fungsi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya.

3. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi

Untuk mencapai efektivitas pelaksanaan fungsi-fungsi teknis kelembagaannya maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2009 diubah dengan Perda No. 3 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Perda No. 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu

Raya dirumuskan struktur organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, dengan komposisi struktur kelembagaan, tugas dan fungsi sebagai berikut :

Gambar 3.1
STRUKTUR ORGANISASI



1) Kepala Badan

Tugas: Memimpin, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengawasi, dan mengendalikan kegiatan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berdasarkan kebijakan Bupati dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

2) Sekretariat

Tugas: Membantu kepala Badan dalam menyusun rencana kerja, pengendalian dan evaluasi, penyusunan laporan dan administrasi keuangan, penyelenggaraan ketatausahaan dan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana, hukum, humas, perlengkapan dan administrasi umum. Sekretariat, dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Fungsi:

a. Menyelenggarakan perencanaan, pengendalian, evaluasi, penyusunan program dan administrasi serta laporan keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah;
b. Melaksanakan administrasi ketatausahaan dan kepegawaian, pengembangan kepegawaian, organisasi, tatalaksana dan hukum;
c. Melaksanakan urusan perlengkapan, umum, perjalanan dinas dan kehumasan;
d. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan program kerja BPMPT;
e. Melaksanakan koordinasi sesuai dengan tugas dan fungsinya;
f. Melaksanakan tugas lain yang diserahkan oleh Kepala BPMPT sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat, membawahi 3 (tiga) Sub Bagian, yakni :

1) Sub Bagian Rencana Kerja dan Keuangan;

   Tugas: Mengumpulkan dan mengelola bahan penyusunan rencana kerja, penyusunan laporan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan Badan.

   Fungsi:

   a. Penyusunan program kerja;
   b. Pelaksanaan kompilasi dan penyelarasan program kerja badan
   c. Pengumpulan bahan penyusunan Rencana Anggaran Badan
   d. Pelaksanaan tata usaha keuangan badan
   e. Pengumpulan dan pengelolaan, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program kerja dan keuangan badan
   f. Pelaksanaan koordinasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
   g. Penyusunan dan pengelolaan bahan laporan pelaksanaan program kerja dan keuangan badan
   h. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya

2) Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian

   Tugas: Mengumpul dan mengelola bahan ketatausahaan dan administrasi kepegawaian, pengembangan pegawai, organisasi, tatalaksana dan hukum serta menyiapkan bahan laporan tindak lanjut hasil pengawasan fungsional dan pengawasan melekat.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja
b. Pengelolaan ketatausahaan yang meliputi urusan surat menyurat dan kearsipan
c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian dan pengembangan pegawai internal badan
d. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan badan
e. Pelaksanaan urusan hukum
f. Penyiapan bahan laporan tindak lanjut pengawasan fungsional dan pengawasan melekat
g. Pelaksanaan koordinasi sesuai dengan tugas dan fungsi
h. Penyusunan bahan laporan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas
i. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh atasan

3) Sub Bagian Perlengkapan dan Umum

Tugas: Mengumpulkan dan mengelola bahan administrasi umumnya, perlengkapan, perjalanan dinas dan urusan kehumasan.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja
b. Pelaksanaan pengadaan, penyaluran, penyimpanan serta pemeliharaan peralatan dan perlengkapan
c. Pengelolaan urusan protocol dan kehumasan
d. Pelaksanaan administrasi perjalanan dinas

e. Pelaksanaan koordinasi sesuai dengan tugas dan fungsinya

f. Penyusunan bahan laporan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas

g. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh atasan

3) Bidang Penanaman Modal

Tugas: Mengumpulkan dan mengelola bahan perumusan kebijakan teknis Penanaman Modal. Bidang penanaman modal dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala badan.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja bidang penanaman modal

b. Pengumpulan dan pengelolaan bahan perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal

c. Pelaksanaan pembinaan bidang penanaman modal

d. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi bidang penanaman modal

e. Penyusunan bahan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal

f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang Penanaman Modal membawahi 2 (dua) Sub Bidang, yakni :

1) Sub Bidang Perencanaan dan Promosi

Tugas: Pengumpulan dan pengelolaan bahan perumusan kebijakan, analisis dan koordinasi di bidang perencanaan dan promosi.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja di sub bidang perencanaan dan promosi
b. Pengumpulan dan pengelolaan bahan perumusan kebijakan teknis bidang perencanaan dan promosi
c. Pelaksanaan pembinaan bidang perencanaan dan promosi
d. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di bidang perencanaan dan promosi
e. Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di sub bidang perencanaan dan promosi
f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

2) Sub Bidang Kerjasama dan Pengawasan

Tugas: Mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan, analisis dan koordinasi di bidang kerjasama dan pengawasan.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja di sub bidang kerjasama dan pengawasan penanaman modal
b. Pengumpulan dan pengelolaan bahan perumusan kebijakan teknis di sub bidang kerjasama dan pengawasan penanaman modal
c. Pelaksanaan pembinaan di sub bidang kerjasama dan pengawasan penanaman modal

d. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di sub bidang kerjasama dan pengawasan penanaman modal
e. Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di sub bidang kerjasama dan pengawasan penanaman modal.

4) Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan

Tugas: Memimpin pelaksanaan tugas di lingkup bidang pelayanan umum berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi Bidang Pelayanan Umum dan menerima pengaduan serta penanganannya dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Fungsi:

a. Penyusunan Program Kerja dan Rencana Kegiatan di bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan
b. Pengumpulan, Pengelolaan, Pengujian Data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan
c. Pelaksanaan Pendahuluan/Pengawasan dan Pengendalian terhadap pengembangan pelaksanaan pelayanan umum dan pengaduan
d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan

e. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi di bidang pelayanan umum dan pengaduan
f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan membawahi 2 (dua) Sub Bidang, yakni:

1) Sub Bidang Pelayanan KTP, KK dan Akta Capil

   Tugas: Memimpin pelaksanaan tugas di lingkup bidang pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi Bidang Pelayanan Umum dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

   Fungsi:

   a. Penyusunan program kerja
   b. Pengumpulan, Pengelolaan, Pengujian Data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di subbidang pelayanan KTP, KK dan Akta Capil
   c. Pelaksanaan Pembinaan di sub bidang pelayanan KTP, KK, Akta Capil
   d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di sub bidang pelayanan KTP, KK, dan Akta Capil
   e. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi di sub bidang pelayanan KTP, KK, dan Akta Capil
   f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sub Bidang Informasi, Dokumentasi dan Penanganan Pengaduan

Tugas: Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan analisis dan koordinasi di bidang informasi, dokumentasi dan penanganan pengaduan.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja di sub bidang informasi, dokumentasi dan penanganan pengaduan
b. Pengumpulan dan pengolahan bahan perumusan kebijakan teknis di sub bidang informasi, dokumentasi dan penanganan pengaduan
c. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi di sub bidang informasi, dokumentasi dan penanganan pengaduan
d. Penyusunan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di sub bidang informasi, dokumentasi dan penanganan pengaduan
e. Pelaksanaan pembinaan di sub bidang informasi, dokumentasi dan penanganan pengaduan
f. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5) Bidang Perizinan Jasa Usaha

Tugas: Memimpin pelaksanaan tugas dilingkup bidang perizinan jasa usaha berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi Bidang Perizinan Jasa Usaha dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Bidang Perizinan Jasa Usaha

dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan dibidang Perizinan Jasa Usaha.
b. Pengumpulan, pengolahan, pengujian data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis dibidang Perizinan Jasa Usaha.
c. Pelaksanaan pembinaan dibidang Perizinan Jasa Usaha.
d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dibidang Perizinan Jasa Usaha.
e. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi dibidang Perizinan Jasa Usaha.
f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Perizinan Jasa Usaha membawahi 2 (dua) Sub Bidang, yakni :

1) Sub Bidang Perizinan Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame;

   Tugas: Membantu pimpinan dalam pelaksanaan mengumpul dan mengolah bahan rumus kebijakan, analisis dan koordinasi dilingkup bidang perizinan Jasa Usaha khususnya sektor Perizinan Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi sub bidangnya dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan pada sub bidang Perizinan, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame.
b. Pengumpulan, pengolahan, pengujian data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di sub bidang Perizinan, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame.
c. Pelaksanaan pembinaan di sub bidang Perizinan, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame.
d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di sub Perizinan, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame.
e. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di bidang Perizinan, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Reklame.
f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sub Bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3.

Tugas: Membantu pimpinan dalam pelaksanaan mengumpulkan dan mengolah bahan rumusan kebijakan, analisis dan koordinasi dilingkup bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3 berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan pada sub bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3.
b. Pengumpulan, pengolahan, pengujian data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di sub Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3.
c. Pelaksanaan pembinaan di sub bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3.
d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di sub bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3.
e. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di bidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3.
f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6) Bidang Perizinan Tertentu

Tugas: Memimpin pelaksanaan tugas dilingkup bidang perizinan tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi bidang perizinan tertentu dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Bidang perizinan tertentu dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan.

Fungsi:

a. Pengumpulan, pengolahan, pengujian data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di bidang Perizinan Tertentu.
b. Pelaksanaan pembinaan di bidang Perizinan Tertentu.
c. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di bidang Perizinan Tertentu.
d. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di bidang Perizinan Tertentu.
e. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
f. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan bidang Perizinan Tertentu.

Bidang Perizinan Tertentu membawahi 2 (dua) Sub Bidang, yakni:

1) Sub Bidang Perizinan Prinsip, Lokasi, IMB dan HO

   Tugas: Membantu pimpinan dalam pelaksanaan mengumpulkan dan mengolah bahan rumusan kebijakan, analisis dan koordinasi dilingkup bidang perizinan tertentu khususnya sektor Perizinan Prinsip *(advice planning),* Izin Lokasi,Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Undang-Undang Gangguan / UUG (HO), Lingkungan Hidup, Izin Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi sub bidangnya dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan pada sub bidang Perizinan Prinsip *(advice planning),* Izin Lokasi,Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Undang-Undang Gangguan / UUG (HO), Lingkungan Hidup, Izin Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan.
b. Pengumpulan, pengolahan, pengujian data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di sub bidang Perizinan Prinsip *(advice planning),* Izin Lokasi,Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Undang-Undang Gangguan / UUG (HO), Lingkungan Hidup, Izin Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan.
c. Pelaksanaan pembinaan di sub bidang Perizinan Prinsip *(advice planning),* Izin Lokasi,Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Undang-Undang Gangguan / UUG (HO), Lingkungan Hidup, Izin Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan
d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di sub bidang Perizinan Prinsip *(advice planning),* Izin Lokasi,Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Undang-Undang Gangguan / UUG (HO), Lingkungan Hidup, Izin Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan.
e. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di bidang Perizinan Prinsip *(advice planning),* Izin Lokasi,Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Undang-Undang Gangguan / UUG (HO), Lingkungan Hidup, Izin Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan.

f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sub Bidang Perizinan Pendidikan dan Kesehatan

Tugas: Membantu pimpinan dalam pelaksanaan mengumpulkan dan mengolah bahan rumusan kebijakan, analisis dan koordinasi dilingkup bidang perizinan tertentu khususnya sektor perizinan dibidang perizinan Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Pertanian, dan Perikanan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya agar tugas pokok dan fungsi sub bidangnya dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Fungsi:

a. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan pada sub bidang perizinan Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Pertanian, dan Perikanan.
b. Pengumpulan, pengolahan, pengujian data sebagai bahan rumusan kebijakan teknis di sub bidang perizinan Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Pertanian, dan Perikanan.
c. Pelaksanaan pembinaan di sub bidang perizinan Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Pertanian, dan Perikanan.
d. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di sub bidang perizinan Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Pertanian, dan Perikanan.

e. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi di bidang perizinan Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi, Pertanian, dan Perikanan.

f. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7) Unit Pelaksana Teknis Badan

Tugas : Pelaksana teknis pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT).

8) Kelompok Jabatan Fungsi

Tugas : Melaksanakan kegiatan teknis dibidang keahliannya masing-masing dan bertanggungjawab langsung kepada kepala badan.

4. Sumber Daya Organisasi

Untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, adapun unsur-unsur pokok yang terdapat dalam BPMPT, dikemukakan sebagai berikut :

1) Personil

Keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan dan masa kerja.

Tabel 3.1
Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPMPT

No	Unit Kerja/Jabatan	Golongan				Jumlah Orang
		I	II	III	IV	
1	Kepala Badan					
2	Sekretaris				1	1
3	Kepala Bidang			1	3	4
4	Kepala Sub. Bidang			8		8
5	Kepala Sub. Bagian			2		2
6	Plt. Kepala Sub. Bidang					
7	Plt. Kepala Sub. Bagian			1		1
8	Bendahara		1			1
9	Pengurus Barang		1			1
10	Penyimpanan Barang		1			1
11	Staf Sekretariat		2			2
12	Staf Penanaman Modal Staf Pelayanan Umum			3		3
13	Pengaduan			2		2
14	Staf Perizinan Jasa Usaha			3		3
15	Staf Perizinan Tertentu			2		2
Total		0	5	22	4	31

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya, 2017

Dari tabel 3.1 diatas dapat diketahui jumlah PNS Golongan III lebih banyak daripada jumlah PNS golongan lainnya yaitu sebesar 22 orang. Dan jumlah PNS pada BPMPT seluruhnya berjumlah 31 orang.

Tabel 3.2
Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPMPT Terpadu Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Unit Kerja/Jabatan	Pendidikan						Jumlah Orang
		SD	SMP	SMA	D3	S-1	S-2	
1	Kepala Badan							
2	Sekretaris						1	1
3	Kepala Bidang					2	2	4
4	Kepala Sub. Bidang			1		6	1	8
5	Kepala Sub. Bagian				1	1		2
6	Plt. Kepala Sub. Bidang							
7	Plt. Kepala Sub. Bagian					1		1
8	Bendahara				1			1
9	Pengurus Barang				1			1
10	Penyimpanan Barang			1				1
11	Staf Sekretariat				2			2
12	Staf Penanaman Modal Staf Pelayanan Umum			1		2		3
13	Pengaduan				1	1		2
14	Staf Perizinan Jasa Usaha				1	2		3
15	Staf Perizinan Tertentu				1	1		2
Total		0	0	3	8	16	4	31

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya, 2017

Dari tabel 3.2 diatas dapat dilihat jumlah PNS berpendidikan Strata 1 atau S1 lebih banyak yaitu sebesar 16 orang, dan untuk SMA menjadi pendidikan terendah yaitu sebanyak 3 orang.

Tabel 3.3
Jumlah Non-Pegawai Negeri Sipil (Non-PNS) BPMPT Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Unit Kerja/Jabatan	Pendidikan					Jumlah Orang
		SD	SMP	SMA	D3	S-1	
1	Staf Sekretariat			4		2	6
2	Staf Penanaman Modal Staf Pelayanan Umum					2	2
3	Pengaduan					2	2
4	Staf Perizinan Jasa Usaha					3	3
5	Staf Perizinan Tertentu					4	4
Total		0	0	4	0	13	17

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya, 2017

Dari tabel 3.3, dapat dilihat jumlah Non-PNS berdasarkan tingkat pendidikan Strata 1 atau S1 lebih banyak dengan jumlah 13 orang, dan untuk tingkat pendidikan SMA berjumlah 4 orang. Maka jumlah pegawai Non-PNS pada BPMPT berjumlah 17 orang.

Tabel 3.4
Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPMPT Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Unit Kerja/Jabatan	Jenis Pendidikan		Jumlah Orang
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kepala Badan			
2	Sekretaris		1	1
3	Kepala Bidang	4		4
4	Kepala Sub. Bidang	5	3	8
5	Kepala Sub. Bagian	1	1	2
6	Plt. Kepala Sub. Bidang			
7	Plt. Kepala Sub. Bagian		1	1
8	Bendahara		1	1
9	Pengurus Barang		1	1
10	Penyimpanan Barang	1		1
11	Staf Sekretariat	1	1	2
12	Staf Penanaman Modal Staf Pelayanan Umum	1	2	3
13	Pengaduan	2		2
14	Staf Perizinan Jasa Usaha	2	1	3
15	Staf Perizinan Tertentu		2	2
Total		17	14	31

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya, 2017

Dari tabel 3.4 diatas dapat dilihat jumlah PNS pada BPMPT berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 14 orang yang terdiri dari 15 jabatan.

Tabel 3.5
Jumlah Non-Pegawai Negeri Sipil (Non-PNS) BPMPT Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Unit Kerja/Jabatan	Jenis Kelamin		Jumlah Orang
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Staf Sekretariat	4	2	6
2	Staf Penanaman Modal Staf Pelayanan Umum	1	1	2
3	Pengaduan		2	2
4	Staf Perizinan Jasa Usaha		3	3
5	Staf Perizinan Tertentu	3	1	4
Total		7	9	17

Sumber: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya, 2017

Dari tabel 3.5 diatas dapat dilihat jumlah Non-PNS pada BPMPT berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 7 orang dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 9 orang yang terdiri dari 5 jabatan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pekerjaan dan tingkat pendidikan dapat dilihat di bawah ini :

1. Jenis Kelamin Responden

Gambaran responden yang melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), untuk kriteria jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)
Tahun 2017

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	52	61
Perempuan	33	39
Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa semua responden yang mengisi kuesioner penelitian ini sebagian besar responden atau 61% berjenis kelamin laki-laki.

2. Umur Responden

Untuk mengetahui umur responden yang melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)
Tahun 2017

Umur	Responden	Persentase (%)
20 – 29	22	26
30 – 39	21	25
40 – 49	30	35
50 – 59	7	8
60 – 69	5	6
Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa semua responden yang mengisi kuesioner penelitian ini sebagian besar responden atau 35% berusia antara 40-49 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Responden yang melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), terdiri dari latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda. Untuk lebih jelasnya, pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)
Tahun 2017

Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
Pegawai Negeri	4	5
Pegawai Swasta	39	46
Wiraswasta	31	36
Wirausaha	11	13
Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 46% bekerja pegawai swasta.

4. Pendidikan Responden

Untuk mengetahui pendidikan responden yang melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4
Pendidikan Responden
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)
Tahun 2017

Pendidikan	Responden	Persentase (%)
SMP	5	6
SMA	39	46
DIII	13	15
S1	28	33
Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 46% berpendidikan SMA.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji keakuratan item-item pertanyaan dalam kueisoner yang telah diajukan kepada responden maka digunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian item-item pertanyaan sebagai berikut:

1. Uji Validitas Instrumen

   Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi*Pearson Product Moment,* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item pertanyaan dengan total skor item pertanyaan. Instrument pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran

tersebut. Secara statistic, angka korelasi yang diperoleh akan dibandingkan dengan angka korelasi (r tabel) dengan tingkat signifikansi 1% dan 5%.

Dari perhitungan dengan menggunakan alat Bantu SPSS didapatkan hasil seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Validitas
Item Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan
Tingkat Kepentingan

Item (Pertanyaan)	Hasil Korelasi Tingkat Kepentingan	r Tabel		Kesimpulan
		1%	5%	
X1	0, 237*	0,278	0,213	Valid
X2	0, 559**	0,278	0,213	Valid
X3	0, 414**	0,278	0,213	Valid
X4	0, 476**	0,278	0,213	Valid
X5	0, 565**	0,278	0,213	Valid
X6	0, 295**	0,278	0,213	Valid
X7	0, 577**	0,278	0,213	Valid
X8	0, 617**	0,278	0,213	Valid
X9	0, 511**	0,278	0,213	Valid
X10	0, 500**	0,278	0,213	Valid
X11	0, 371**	0,278	0,213	Valid
X12	0, 291**	0,278	0,213	Valid
X13	0, 532**	0,278	0,213	Valid
X14	0, 394**	0,278	0,213	Valid
X15	0, 400**	0,278	0,213	Valid
X16	0, 315**	0,278	0,213	Valid
X17	0, 462**	0,278	0,213	Valid
X18	0, 516**	0,278	0,213	Valid
X19	0, 372**	0,278	0,213	Valid
X20	0, 503**	0,278	0,213	Valid
X21	0, 454**	0,278	0,213	Valid
X22	0, 353**	0,278	0,213	Valid

X23	0, 468**	0,278	0,213	Valid
X24	0, 500**	0,278	0,213	Valid

Sumber data: data primer yang diolah oleh spss 18.00 tahun 2017
*Keterangan : **) Valid pada tingkat signifikansi 1% dan*
**) Valid pada tingkat signifikansi 5%*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel baik dengan tingkat signifikansi 1% maupun 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi dengan skor totalnya adalah item 7 (X7) dengan nilai korelasi sebesar 0, 577 dan valid pada tingkat signifikansi 1% maupun 5%. Item yang memiliki korelasi terendah dengan skor totalnya adalah item 1 (X1) dengan nilai korelasi 0, 237 yang hanya valid pada taraf signifikansi 5%,namun tetap dikatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Validitas
Item Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan
Tingkat Kepuasan

Item (Pertanyaan)	Hasil Korelasi Tingkat Kepentingan	r Tabel		Kesimpulan
		1%	5%	
X1	0, 422**	0,278	0,213	Valid
X2	0, 318**	0,278	0,213	Valid
X3	0, 471**	0,278	0,213	Valid
X4	0, 524**	0,278	0,213	Valid
X5	0, 355**	0,278	0,213	Valid
X6	0, 525**	0,278	0,213	Valid
X7	0, 711**	0,278	0,213	Valid
X8	0, 504**	0,278	0,213	Valid
X9	0, 666**	0,278	0,213	Valid
X10	0, 656**	0,278	0,213	Valid

X11	0, 504**	0,278	0,213	Valid
X12	0, 579**	0,278	0,213	Valid
X13	0, 588**	0,278	0,213	Valid
X14	0, 411**	0,278	0,213	Valid
X15	0, 591**	0,278	0,213	Valid
X16	0, 538**	0,278	0,213	Valid
X17	0, 596**	0,278	0,213	Valid
X18	0, 488**	0,278	0,213	Valid
X19	0, 393**	0,278	0,213	Valid
X20	0, 304**	0,278	0,213	Valid
X21	0, 426**	0,278	0,213	Valid
X22	0, 556**	0,278	0,213	Valid
X23	0, 442**	0,278	0,213	Valid
X24	0, 260*	0,278	0,213	Valid

Sumber data: data primer yang diolah oleh spss 18.00 tahun 2017
*Keterangan : **) Valid pada tingkat signifikansi 1% dan*
**) Valid pada tingkat signifikansi 5%*

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa korelasi antara semua item (pertanyaan) dengan skor totalnya (r_{xy}) menunjukkan hasil yang lebih besar dari r tabel baik dengan tingkat signifikansi 1% maupun 5%. Item yang memiliki korelasi tertinggi dengan skor totalnya adalah item 7 (X7) dengan nilai korelasi sebesar 0, 711 dan valid pada tingkat signifikansi 1% maupun 5%. Item yang memiliki korelasi terendah dengan skor totalnya adalah item 24 (X24) dengan nilai korelasi 0, 260 yang menyatakan valid pada taraf signifikansi 5%.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien (*cronbach*) alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien

cronbach alpha 0,60. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan alat bantu program SPSS. Adapun ringkasan hasil uji reliabilitas sebagaimana data dalam tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Uji Reabilitas
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Uji Realibilitas	Hasil		Batas Reliable	Keterangan
	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
Cronbach's Alpha	0,821	0,863	≥ 0,6	RELIABLE

Sumber data: data primer yang diolah oleh spss 18.00 tahun 2017

Dari hasil perhitungan reliabilitas 24 item pertanyaan dibandingkan dengan kriteria alfa reliabilitasnya menunjukkan bahwa Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan yang diteliti menghasilkan tingkatan alfa yang tinggi yaitu diatas 0,60 sehingga seluruh item-item penelitian dinyatakan reliabel.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pembuat SIUP Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada responden yang merasakan pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Keandalan *(Reability)*

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

a. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan

Penilaian responden mengenai ketepatan waktu penyelesaian perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8
Penilaian Responden Mengenai
Ketepatan Waktu Penyelesaian Perizinan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	45	53	Sangat Puas	15	18
Penting	38	45	Puas	50	59
Cukup Penting	1	1	Cukup Puas	16	18
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	4	5
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 53% masyarakat menyatakan ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan merupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 59% masyarakat menyatakan puas terhadap ketepatan waktu penyelesaian perizinan.

b. Persyaratan pembuatan SIUP sangatlah mudah

Penilaian responden mengenai persyaratan pembuatan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9
Penilaian Responden Mengenai
Persyaratan Pembuatan SIUP

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	35	41	Sangat Puas	10	12
Penting	49	58	Puas	72	84
Cukup Penting	1	1	Cukup Puas	3	4
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	0	0
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 58% masyarakat menyatakan kemudahan persyaratan pembuatan SIUP merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 84% masyarakat menyatakan puas terhadap kemudahan persyaratan pembuatan SIUP.

c. Kemampuan memberikan informasi tentang SIUP

Penilaian responden mengenai kemampuan memberikan informasi tentang SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10
Penilaian Responden Mengenai
Kemampuan Memberikan Informasi

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	34	40	Sangat Puas	6	7
Penting	49	58	Puas	66	78
Cukup Penting	1	1	Cukup Puas	12	14
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 58% masyarakat menyatakan kemampuan memberikan informasi mengenai SIUP merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 78% masyarakat menyatakan puas terhadap kemampuan memberikan informasi tentang SIUP.

d. Kejelasan prosedur pelayanan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai kejelasan prosedur pelayanan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11
Penilaian Responden Mengenai
Kejelasan Prosedur Pelayanan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	35	42	Sangat Puas	11	13
Penting	48	56	Puas	60	71
Cukup Penting	1	1	Cukup Puas	13	15
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	1	1

Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 56% masyarakat menyatakan kejelasan prosedur pelayanan merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 71% masyarakat menyatakan puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan.

e. Ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan BPMPT

Penilaian responden mengenai Ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12
Penilaian Responden Mengenai
Ketepatan Waktu Buka dan Tutup

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	19	23	Sangat Puas	8	9
Penting	53	62	Puas	67	79
Cukup Penting	8	9	Cukup Puas	7	8
Kurang Penting	4	5	Kurang Puas	3	4
Tidak Penting	1	1	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 62% masyarakat menyatakan ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan BPMPT merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 79%

masyarakat menyatakan puas terhadap ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan BPMPT.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

a. Kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai kecepatan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13
Penilaian Responden Mengenai
Kecepatan Petugas dalam Melayani

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	48	56	Sangat Puas	8	9
Penting	34	40	Puas	58	68
Cukup Penting	3	4	Cukup Puas	16	19
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	3	4
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 56% masyarakat menyatakan kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP merupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 68% masyarakat menyatakan puas terhadap kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.

b. Kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut ini.

Tabel 4.14
Penilaian Responden Mengenai
Kesediaan Petugas Menanggapi Pertanyaan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	44	52	Sangat Puas	10	12
Penting	38	45	Puas	58	68
Cukup Penting	3	3	Cukup Puas	15	18
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	1	1
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 52% masyarakat menyatakan kesediaan petugas dalam menanggapi

setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP merupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 68% masyarakat menyatakan puas terhadap kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.

c. Tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan

Penilaian responden mengenai tindakan cepat petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini.

Tabel 4.15
Penilaian Responden Mengenai
Tindakan Cepat Petugas BPMPT

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	40	47	Sangat Puas	7	8
Penting	43	51	Puas	62	73
Cukup Penting	2	2	Cukup Puas	14	17
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	1	1
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 51% masyarakat menyatakan tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi

dan bantuan merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 73% masyarakat menyatakan puas terhadap tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan.

d. Kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai kemampuan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut ini.

Tabel 4.16
Penilaian Responden Mengenai
Kemampuan Petugas BPMPT Menyelesaikan Permasalahan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	43	51	Sangat Puas	8	9
Penting	42	49	Puas	48	56
Cukup Penting	0	0	Cukup Puas	26	31
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	2	3
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	1	1
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 51% masyarakat menyatakan kemampuan petugas BPMPT dalam

menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP merupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 56% masyarakat menyatakan puas terhadap kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

e. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut ini.

Tabel 4.17
Penilaian Responden Mengenai
Kecepatan Petugas Menanggapi Keluhan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	45	53	Sangat Puas	7	8
Penting	38	45	Puas	54	64
Cukup Penting	1	1	Cukup Puas	18	21
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	5	6
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	1	1
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 53% masyarakat menyatakan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan

SIUPmerupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 64% masyarakat menyatakan puas terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.

3. Jaminan (*Assurance)*

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

a. Pembayaran sesuai tarif

Penilaian responden mengenai pembayaran yang sesuai tarif dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut ini.

Tabel 4.18
Penilaian Responden Mengenai
Pembayaran Sesuai Tarif

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	41	48	Sangat Puas	18	21
Penting	37	44	Puas	60	71
Cukup Penting	5	6	Cukup Puas	5	6
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	2	2
Tidak Penting	1	1	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 48% masyarakat menyatakan pembayaran yang sesuai tarifmerupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 71% masyarakat menyatakan puas terhadap pembayaran yang sesuai tarif.

b. Pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai pengetahuan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini.

Tabel 4.19
Penilaian Responden Mengenai
Pengetahuan Petugas BPMPT Mengenai Alur Pelayanan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	29	34	Sangat Puas	7	8
Penting	56	66	Puas	65	77
Cukup Penting	0	0	Cukup Puas	11	13
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	2	2
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 66% masyarakat menyatakan pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi

kepuasan 77% masyarakat menyatakan puas terhadap pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.

c. Sikap sopan petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan

Penilaian responden mengenai sikap sopan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut ini.

Tabel 4.20
Penilaian Responden Mengenai
Sikap Sopan Petugas BPMPT

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	28	33	Sangat Puas	12	14
Penting	54	63	Puas	70	82
Cukup Penting	3	4	Cukup Puas	3	4
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	0	0
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 63% masyarakat menyatakan sikap sopan petugas BPMPT dalam memberikan pelayananmerupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 82% masyarakat menyatakan puas terhadap sikap sopan petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan.

d. Kemampuan petugas BPMPT dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baik

Penilaian responden mengenai kemampuan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baik dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut ini.

Tabel 4.21
Penilaian Responden Mengenai
Kemampuan Petugas BPMPT Memberikan Penjelasan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	37	44	Sangat Puas	14	17
Penting	48	56	Puas	63	74
Cukup Penting	0	0	Cukup Puas	6	7
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	2	2
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 56% masyarakat menyatakan kemampuan petugas BPMPT dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baikmerupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 74% masyarakat menyatakan puas terhadap kemampuan petugas BPMPT dalam memberikan penjelasan kepada

masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baik.

e. Kejujuran petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan

Penilaian responden mengenai kejujuran petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut ini.

Tabel 4.22
Penilaian Responden Mengenai
Kejujuran Petugas BPMPT

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	25	29	Sangat Puas	6	7
Penting	57	67	Puas	71	83
Cukup Penting	3	4	Cukup Puas	5	6
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	3	4
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 67% masyarakat menyatakan kejujuran petugas BPMPT dalam memberikan pelayananmerupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 83% masyarakat menyatakan puas terhadap kejujuran petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan.

4. Empati (*Empathy)*

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

a. Pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP tanpa memandang status sosial

Penilaian responden mengenai pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP tanpa memandang status sosial dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut ini.

Tabel 4.23
Penilaian Responden Mengenai
Pelayanan Adil Kepada Masyarakat

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	45	53	Sangat Puas	11	13
Penting	39	46	Puas	65	77
Cukup Penting	1	1	Cukup Puas	6	7
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	2	2
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	1	1
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 53% masyarakat menyatakan pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP tanpa memandang status sosial merupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 77% masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP tanpa memandang status sosial.

b. Kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan

Penilaian responden mengenai kesediaan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.24 berikut ini.

Tabel 4.24
Penilaian Responden Mengenai
Kesediaan Petugas Membantu Masyarakat

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	45	52	Sangat Puas	9	11
Penting	39	46	Puas	67	79
Cukup Penting	2	2	Cukup Puas	8	9
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 52% masyarakat menyatakan kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 79% masyarakat menyatakan puas terhadap kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan.

c. Sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

Penilaian responden mengenai sikap ramah petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dapat dilihat pada Tabel 4.25 berikut ini.

Tabel 4.25
Penilaian Responden Mengenai
Sikap Ramah Petugas BPMPT

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	39	46	Sangat Puas	20	23
Penting	44	52	Puas	61	72
Cukup Penting	2	2	Cukup Puas	4	5
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	0	0
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 52% masyarakat menyatakan sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 72% masyarakat menyatakan puas terhadap sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.

5. Bukti Fisik (*Tangible)*

Bukti fisik merupakan penampilan fisik, gedung, perlengkapan, penampilan pegawai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

a. Ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian

Penilaian responden mengenai ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dapat dilihat pada Tabel 4.26 berikut ini.

Tabel 4.26
Penilaian Responden Mengenai
Ketersediaan dan Kelayakan Kursi

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	12	14	Sangat Puas	7	8
Penting	66	78	Puas	67	79
Cukup Penting	6	7	Cukup Puas	10	12
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 78% masyarakat menyatakan ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 79% masyarakat menyatakan puas terhadap ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian.

b. Ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan

Penilaian responden mengenai ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.27 berikut ini.

Tabel 4.27
Penilaian Responden Mengenai
Ketersediaan dan Kelayakan Peralatan Komputer

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	13	15	Sangat Puas	6	7
Penting	55	65	Puas	72	85
Cukup Penting	16	19	Cukup Puas	6	7
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 65% masyarakat menyatakan ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 85% masyarakat menyatakan puas terhadap ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan.

c. Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan

Penilaian responden mengenai kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.28 berikut ini.

Tabel 4.28
Penilaian Responden Mengenai
Kebersihan dan Kerapian Ruangan Pelayanan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%

Sangat Penting	21	25	Sangat Puas	7	8
Penting	54	64	Puas	72	85
Cukup Penting	8	9	Cukup Puas	6	7
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	0	0
Tidak Penting	1	1	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 64% masyarakat menyatakan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 85% masyarakat menyatakan puas terhadap kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan.

d. Penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi

Penilaian responden mengenai penampilan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya yang bersih dan rapi dapat dilihat pada Tabel 4.29 berikut ini.

Tabel 4.29
Penilaian Responden Mengenai
Penampilan Petugas BPMPT

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	21	25	Sangat Puas	12	14
Penting	55	65	Puas	67	79
Cukup Penting	7	8	Cukup Puas	6	7
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	0	0

Tidak Penting	1	1	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 65% masyarakat menyatakan penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 79% masyarakat menyatakan puas terhadap penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi.

e. Tempat parkir kendaraan yang luas dan aman

Penilaian responden mengenai tempat parkir kendaraan yang luas dan aman dapat dilihat pada Tabel 4.30 berikut ini.

Tabel 4.30
Penilaian Responden Mengenai
Tempat Parkir Kendaraan

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	22	26	Sangat Puas	7	8
Penting	61	72	Puas	33	39
Cukup Penting	2	2	Cukup Puas	42	49
Kurang Penting	0	0	Kurang Puas	3	4
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 72% masyarakat menyatakan tempat parkir kendaraan yang luas dan amanmerupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 49%

masyarakat menyatakan cukup puas tempat parkir kendaraan yang luas dan aman.

f. Ketersediaan dan kelayakan media informasi (papan informasi) dalam memberikan informasi

Penilaian responden mengenai ketersediaan dan kelayakan media informasi (papan informasi) dalam memberikan informasi dapat dilihat pada Tabel 4.31 berikut ini.

Tabel 4.31
Penilaian Responden Mengenai
Ketersediaan dan Kelayakan Media Informasi

Kepentingan	Jumlah Responden	%	Kepuasan	Jumlah Responden	%
Sangat Penting	23	27	Sangat Puas	7	8
Penting	46	54	Puas	53	62
Cukup Penting	15	18	Cukup Puas	21	25
Kurang Penting	1	1	Kurang Puas	4	5
Tidak Penting	0	0	Tidak Puas	0	0
Jumlah	85	100	Jumlah	85	100

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden atau 54% masyarakat menyatakan ketersediaan dan kelayakan media informasi (papan informasi) dalam memberikan informasi merupakan hal yang penting. Sedangkan dari sisi kepuasan 62% masyarakat menyatakan cukup kersediaan dan kelayakan media informasi (papan informasi) dalam memberikan informasi.

Tabel 4.32
Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Kepuasan dan Kepentingan Pembuat SIUP Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kubu Raya

No.	Variabel	KEPUASAN / KINERJA							KEPENTINGAN / HARAPAN							Kuadran
		5	4	3	2	1	Total Nilai	X	5	4	3	2	1	Total Nilai	Y	
A.	**Reabilitas/Keandalan *(Reliability)***															
1.	Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan.	15	50	16	4	0	331	3,89	45	38	1	1	0	382	4,49	A
2.	Persyaratan pembuatan SIUP sangatlah mudah.	10	72	3	0	0	347	4,08	35	49	1	0	0	374	4,40	B
3.	Kemampuan memberikan informasi tentang SIUP.	6	66	12	1	0	332	3,91	34	49	1	1	0	371	4,36	A
4.	Kejelasan prosedur pelayanan pembuatan SIUP.	11	60	13	1	0	336	3,95	35	48	1	1	0	372	4,38	B
5.	Ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan BPMPT.	8	67	7	3	0	335	3,94	19	53	8	4	1	340	4,00	D
B.	**Daya Tanggap *(Responsiveness)***															
6.	Kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.	8	58	16	3	0	326	3,84	48	34	3	0	0	385	4,53	A
7.	Kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.	10	58	15	1	1	330	3,88	44	38	3	0	0	381	4,48	A
8.	Tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan.	7	62	14	1	1	328	3,86	40	43	2	0	0	378	4,45	A

9.	Kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.	8	48	26	2	1	315	3,71	43	42	0	0	0	383	4,51	A
10.	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.	7	54	18	5	1	316	3,72	45	38	1	1	0	382	4,49	A
C.	**Jaminan (*Assurance)***															
11.	Pembayaran sesuai tarif.	18	60	5	2	0	349	4,11	41	37	5	1	1	371	4,36	B
12.	Pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.	7	65	11	2	0	332	3,91	29	56	0	0	0	369	4,34	A
13.	Sikap sopan petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan.	12	70	3	0	0	349	4,11	28	54	3	0	0	365	4,29	D
14.	Kemampuan petugas BPMPT dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baik.	14	63	6	2	0	344	4,05	37	48	0	0	0	377	4,44	B
15.	Kejujuran petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan.	6	71	5	3	0	335	3,94	25	57	3	0	0	362	4,26	D
D.	**Empati (*Empathy)***															
16.	Pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan	11	65	6	2	1	338	3,98	45	39	1	0	0	384	4,52	B

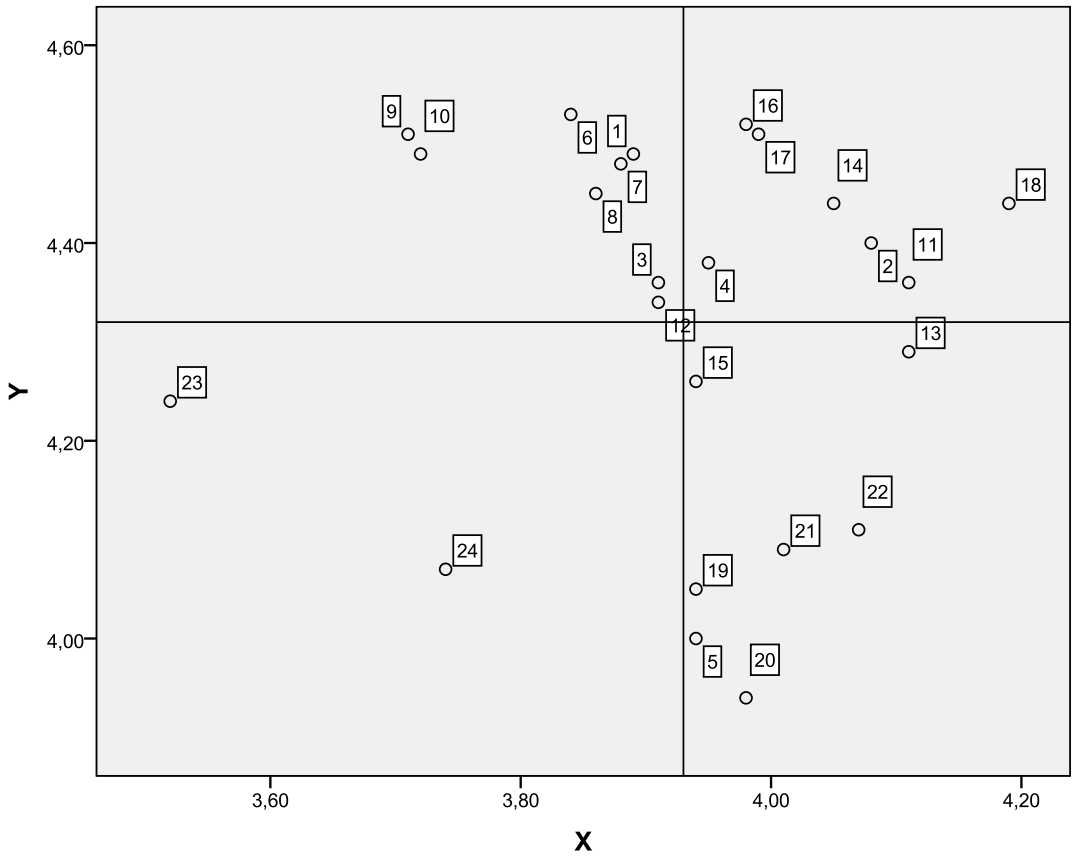
	SIUP tanpa memandang status sosial.															
17.	Kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan.	9	67	8	1	0	339	3,99	45	38	2	0	0	383	4,51	B
18	Sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP	20	61	4	0	0	356	4,19	39	44	2	0	0	377	4,44	B
E.	**Bukti Fisik (*Tangibel)***															
19.	Ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian.	7	67	10	1	0	335	3,94	12	66	6	1	0	344	4,05	D
20.	Ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan.	6	72	6	1	0	338	3,98	13	55	16	1	0	335	3,94	D
21.	Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan.	7	72	6	0	0	341	4,01	21	54	8	1	1	348	4,09	D
22.	Penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi.	12	67	6	0	0	346	4,07	21	55	7	1	1	349	4,11	D
23.	Tempat parkir kendaraan yang luas dan aman.	7	33	42	3	0	299	3,52	22	61	2	0	0	360	4,24	C
24.	Ketersediaan dan kelayakan media informasi (papan informasi) dalam memberikan informasi.	7	53	21	4	0	318	3,74	23	46	15	1	0	346	4,07	C
		Total Rata-Rata						3,94	Total Rata-Rata						4,34	

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel 4.31 dapat diketahui bahwa rata-rata nilai kepentingan lebih besar daripada nilai kepuasan. Pada kepuasan bernilai 3,94 dan pada kepentingan bernilai 4,34. Artinya kepuasan masyarakat dibawah standar. Dengan menggunakan data per dimensi yang dikaitkan dengan diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 4.1 dibawah ini.

Gambar 4.1
Diagram Kartesius

Y = Kepentingan



X = Kepuasan

Sumber: Data Olahan, Tahun 2017

Dari Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat pembuat SIUP di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu masih dibawah standar, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Keandalan *(Reliability)*
    a. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
    b. Persyaratan pembuatan SIUP sangatlah mudah. Variabel ini berada dikuadran B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.
    c. Kemampuan memberikan informasi tentang SIUP. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

d. Kejelasan prosedur pelayanan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.

e. Ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan BPMPT. Variabel ini berada dikuadran D, artinya atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam pelaksanaannya, sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.

2. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

a. Kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

b. Kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP

dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

c. Tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
d. Kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
e. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut

ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

3. Jaminan *(Assurance)*

a. Pembayaran sesuai tariff. Variabel ini berada dikuadran B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.

b. Pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran A, artinya atribut ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan atribut ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

c. Sikap sopan petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan. Variabel ini berada dikuadran D, artinya memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja perusahaannya tinggi sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.

d. Kemampuan petugas BPMPT dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baik. Variabel ini berada dikuadran B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.

e. Kejujuran petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan. Variabel ini berada dikuadran D, artinya memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja perusahaannya tinggi sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.

4. Empati *(Empathy)*

a. Pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP tanpa memandang status sosial. Variabel ini berada dikuadran B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.

b. Kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan. Variabel ini berada dikuadran B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.

c. Sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP. Variabel ini berada dikuadran

B, artinya atribut ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.

5. Bukti Fisik *(Tangible)*
    a. Ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian. Variabel ini berada dikuadran D, artinya memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja perusahaannya tinggi sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.
    b. Ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan. Variabel ini berada dikuadran D, artinya memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja perusahaannya tinggi sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.
    c. Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan. Variabel ini berada dikuadran D, artinya memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja perusahaannya tinggi sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.
    d. Penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi. Variabel ini berada dikuadran D, artinya memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja perusahaannya tinggi sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dapat mengurangi peningkatan atribut ini.

e. Tempat parkir kendaraan yang luas dan aman. Variabel ini berada dikuadran C, artinya atribut ini memiliki kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaannya oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) biasa-biasa saja, sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) perlu mempertimbangkan kembali peningkatan atribut-atribut tersebut.

f. Formulir pembuatan SIUP mudah diperoleh. Variabel ini berada dikuadran C, artinya atribut ini memiliki kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaannya oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) biasa-biasa saja, sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) perlu mempertimbangkan kembali peningkatan atribut-atribut tersebut.

Tabel 4.33
Penilaian Responden Mengenai Kepuasan dan Kepentingan Pembuat SIUP Per Variabel Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya

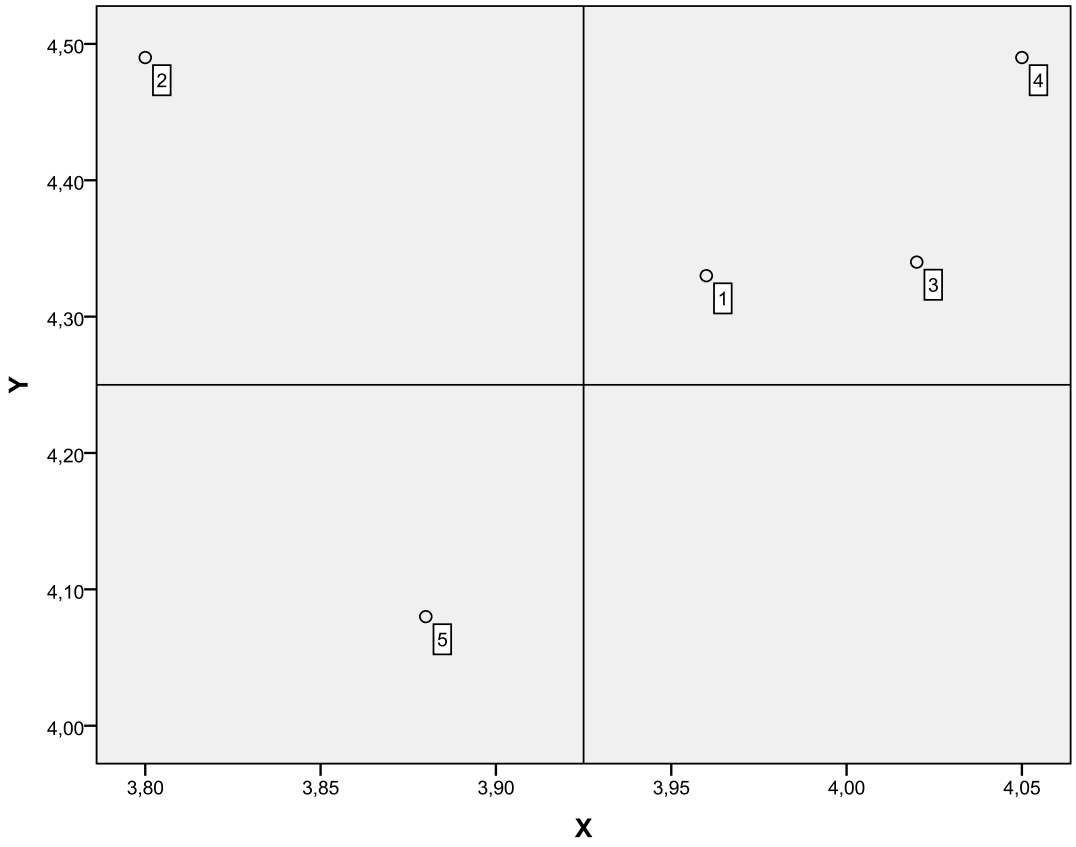
No	Variabel	(X)	(Y)	Kuadran
1.	Reliabilitas/Keandalan (*Reliability)*	3,96	4,33	B
2.	Daya Tanggap (*Responsiveness)*	3,8	4,49	A
3.	Jaminan *(Assurance)*	4,02	4,34	B
4.	Empati *(Empathy)*	4,05	4,49	B
5.	Bukti Fisik *(Tangible)*	3,88	4,08	C
Rata – rata		3,94	4,34	

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari tabel 4.33 dapat diatas diketahui bahwa nilai rata-rata per variabel nilai kepentingannya lebih besar dari pada nilai kepuasan. Dengan menggunakan data per variabel dapat dikaitkan dengan diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 4.2 dibawah ini.

Gambar 4.2
Diagram Kartesius Per Variabel

Y = Kepentingan



X = Kepuasan

Sumber: Data Olahan, 2017

Dari Gambar 4.2 dibawah ini dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat masih dibawah standar, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Keandalan *(Reliability).* Variabel ini berasa dikuadran B, artinya variabel ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.
2. Daya Tanggap *(Responsiveness).* Variabel ini berada dikuadran A, artinya variabel ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT), karena keberadaan variabel ini sangat penting bagi masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
3. Jaminan *(Assurance).* Variabel ini berasa dikuadran B, artinya variabel ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.
4. Empati *(Empathy).* Variabel ini berasa dikuadran B, artinya variabel ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) sehingga wajib untuk dipertahankan.
5. Bukti Fisik *(Tangible).* Variabel ini berada dikuadran C, artinya variabel ini memiliki kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaannya oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT)

biasa-biasa saja, sehingga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) perlu mempertimbangkan kembali peningkatan variabel tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar 61% berjenis kelamin laki-laki, memiliki umur antara 40-49 tahun dengan persentase sebesar 35%, berstatus sebagai karyawan swasta sebanyak 46%, dan berpendidikan tamatan SMA sebesar 46%.
2. Berdasarkan uraian-uraian pada bab terdahulu maka dapat ditarik bahwa nilai X = 3,94 dan nilai Y = 4,34 secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya dinilai masih dibawah standar yang diharapkan karena kualitas jasa yang dianggap sangat penting bagi masyarakat namunbelum dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam diagram kartesius, hal ini dapat dikategorikan kedalam kuadran A. Dimana kuadran A memiliki arti yaitu kualitas jasa dianggap sangat penting bagi namun masyarakat belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Ada beberapa atribut yang termasuk kedalam kuadran A, yaitu ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan (atribut 1); kemampuan memberikan

informasi tentang SIUP (atribut 3); kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (atribut 6); kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (atribut 7); tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan (atribut 8); kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (atribut 9); kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (atribut 10); dan pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP (atribut 12).

3. Pada diagram kartesius per variabel dapat dilihat bahwa variabel daya tanggap *(responsiveness)* berada pada kuadran A, dimana kuadran A memiliki arti yaitu kualitas jasa dianggap sangat penting bagi namun masyarakat belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada pihak pengelola Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya perlu meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut:

1. Pihak pengelola Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kab. Kubu Raya perlu meningkatkan kinerja agar perizinan dapat diterbitkan dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah diatur,pihak pengelola perlu memahami segala informasi mengenai alur pembuatan SIUP agar apabila masyarakat membutuhkan informasi pihak pengelola dapat memberikan informasi tersebut dengan jelas, pihak pengelola perlu meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat yaitu dengan kesigapan atau kecepatan petugas dalam melayani masyarakat yang mungkin merasa kebingungan akan syarat pembuatan SIUP atau kebingungan akan alur pelayanan pembuatan SIUP, pihak pengelola harus berada disekeliling masyarakat yang terlihat kebingungan untuk memberikan jawaban yang dapat dipahami masyarakat disetiap pertanyaan masyarakat, pihak pengelola harus berada disekeliling masyarakat pembuat SIUP yang merasa kebingungan dan pihak pengelola juga harus memberikan informasi dan bantuan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan, pihak pengelola perlu memahami segala permasalahan yang timbul dalam hal pelayanan dan petugas BPMPT juga harus mampu menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat, pihak pengelola perlu kesigapan atau kecepatan apabila mendapati masyarakat pembuat SIUP yang memiliki keluhan, pihak pengelola juga harus dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat mengapa masalah tersebut terjadi dan pihak pengelola juga harus dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan

cepat, dan pihak pengelola perlu mengetahui atau menguasai setiap alur pelayanan pembuatan SIUP agar dapat dipahami oleh masyarakat yang merasa bingung akan alur pelayanan pembuatan SIUP.

2. Diharapkan pihak pengelola BPMPT dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor yang dianggap penting berdasarkan indikator kepuasan konsumen yang telah dicapai.

LAMPIRAN I

KUESIONER
"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PEMBUAT SIUP (SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN) TERHADAP PELAYANAN BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KUBU RAYA"

I. Pengantar

Dengan ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada anda, saya mohon bantuannya dalam memberikan keterangan dengan menjawab pertanyaan yang diajukan. Hasil dari jawaban ini akan saya gunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul :**"Analisis Kepuasan Masyarakat Pembuat SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) Terhadap Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kubu Raya".** Oleh karena itu saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu. Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

II. Identitas Peneliti

Nama : Peby Aulia Ramadanti

Nim : 131310586

Jurusan/Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

III. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan :

No. Hp :

Jenis SIUP :

IV. Petunjuk Pengisian

1. Isilah setiap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan sesuai dengan kondisi sebenarnya dengan memberikan tanda silang (X) atau centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang telah disediakan.
2. Mohon anda isi sesuai dengan yang anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulisan dalam memperoleh data yang akurat.
3. Pilihan jawaban terdiri dari :

No	Skala Pengukuran			
	Bagian 1 (Tingkat Kepentingan)	**Skor**	**Bagian 2 (Tingkat Kepuasan)**	**Skor**
1.	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)	2
3.	Kurang Penting (KP)	3	Kurang Puas (KP)	3
4.	Penting (P)	4	Puas (P)	4
5.	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

V. Pernyataan

1. Reabilitas/Keandalan *(Reliability)*

No	Pernyataan	Jawaban									
		Bagian 1 (tingkat kepentingan)					Bagian 2 (tingkat kepuasan)				
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP
1	Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan.										
2	Persyaratan pembuatan SIUP sangatlah mudah.										
3	Kemampuan memberikan informasi tentang SIUP.										
4	Kejelasan prosedur pelayanan pembuatan SIUP.										
5	Ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan BPMPT.										

2. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

No	Pernyataan	Jawaban									
		Bagian 1 (tingkat kepentingan)					Bagian 2 (tingkat kepuasan)				
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP
6	Kecepatan petugas BPMPT dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.										
7	Kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.										

8	Tindakan cepat petugas BPMPT saat masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP membutuhkan informasi dan bantuan.										
9	Kemampuan petugas BPMPT dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.										
10	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.										

3. Jaminan (*Assurance)*

No	Pernyataan	Jawaban									
		Bagian 1 (tingkat kepentingan)					Bagian 2 (tingkat kepuasan)				
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP
11	Pembayaran sesuai tarif.										
12	Pengetahuan petugas BPMPT mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.										
13	Sikap sopan petugas BPMPT dalam										

	memberikan pelayanan.										
14	Kemampuan petugas BPMPT dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP atau berkomunikasi dengan baik.										
15	Kejujuran petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan.										

4. Empati (*Empathy)*

No	Pernyataan	Jawaban									
		Bagian 1 (tingkat kepentingan)					Bagian 2 (tingkat kepuasan)				
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP
16	Pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP tanpa memandang status sosial.										
17	Kesediaan petugas BPMPT untuk membantu masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan.										

18	Sikap ramah petugas BPMPT dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIUP.										

5. Bukti Fisik (*Tangibel)*

No	Pernyataan	Jawaban									
		Bagian 1 (tingkat kepentingan)					Bagian 2 (tingkat kepuasan)				
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP
19	Ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian.										
20	Ketersediaan dan kelayakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan.										
21	Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan.										
22	Penampilan petugas BPMPT yang bersih dan rapi.										
23	Tempat parkir kendaraan yang luas dan aman.										
24	Formulir pembuatan SIUP mudah diperoleh.										
25	Ketersediaan dan kelayakan media informasi (papan informasi) dalam memberikan informasi.										

LAMPIRAN II

Jenis Perizinan yang dikeluarkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya

No	Jenis Perizinan
1	Surat Izin Usaha Mikro (SIUP-MIKRO)
2	Rekomendasi Penggantian Kendaraan Meliputi Peremajaan Kendaraan, Perubahan Identitas Kendaraan dan Tukar Lokasi Operasi Kendaraan
3	Rekomendasi Izin Usaha Angkutan
4	Izin Dipo Minyak (Floating Pump) dan Restoran Terapung
5	Izin Galangan Kapal
6	Pendaftaran Usaha SPA
7	Pendaftaran Usaha Wisata Tirta
8	Pendaftaran Usaha Jasa Pramuwisata
9	Pendaftaran Usaha Jasa Konsultan Pariwisata
10	Pendaftaran Usaha Jasa Informasi Pariwisata
11	Pendaftaran Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran
12	Pendaftaran Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi
13	Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi
14	Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman
15	Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata
16	Pendaftaran Usaha Jasa Transportasi Wisata
17	Pendaftaran Usaha Kawasan Pariwisata
18	Pendaftaran Usaha Daya Tarik Wisata
19	Surat Keterangan Rencana Kabupaten/Kota (SKRK-IMB)
20	Kartu Penanggung Jawab Teknis Badan Usaha (PJT-BU)
21	Izin Jasa Titipan untuk Kantor Agen
22	Izin Praktik Perawat, Perawat Gigi, Fisioterapi dan Refraksionis Option (RO)
23	Izin Kios Sarana Produksi (SAPRODI) Benih, Bibit, Pupuk dan Pestisida
24	Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan
25	Izin TUKS (Terminal Khusus dan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri)
26	Izin Tempat Penimbunan Kayu (Log Pond)
27	Surat Izin Usaha Angkutan Penyeberangan (SIUAP)
28	Surat Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau (SIUASDA)

29	Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Sungai dan Danau
30	Izin Pendirian Apotek
31	Izin Pendirian Pusat Lembaga Kursus dan Pelatihan
32	Izin Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat
33	Izin Operasi Pemberantasan Hama (Pest Control)
34	Izin Laik Sehat Hygiene Sanitasi
35	Izin Galian Penggelaran Kabel Telekomunikasi
36	Surat Izin Pengumpulan dan Pemasaran Hasil Perikanan (SIPPI)
37	Surat Izin Pengolahan Ikan (SOLI)
38	Izin Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus
39	Surat Izin Pendirian Kantor Cabang dan Loket Pelayanan Operator Telekomunikasi
40	Izin Usaha Perdagangan Alat/Perangkat Telekomunikasi
41	Surat Izin Pengobatan Tradisional
42	Izin Pendirian Rumah Sakit Privat Kelas C dan D
43	Izin Pendirian Optik
44	Izin Toko Obat
45	Izin Instalatur Kabel Rumah/Gedung (IKRG)
46	Izin Praktik Dokter
47	Izin Praktik Bidan (IPB)
48	Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
49	Surat Izin Budidaya Ikan (SIBI)
50	Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
51	Izin Bengkel
52	Izin Operasi
53	Izin Usaha Angkutan
54	Izin Trayek (Angkutan Orang Dalam Trayek)
55	Izin Operasional Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal dan Informal (PAUDNI)
56	Izin Operasional Lembaga Pendidikan Dasar
57	Izin Operasional Lembaga Pendidikan Menengah
58	Izin Pendirian Klinik
59	Izin Usaha Peternakan
60	Izin Usaha Penggilingan Padi
61	Rumah Potong Hewan
62	Izin Usaha Toko Obat dan Pakan Ternak
63	Izin Praktik Bersama Dokter Umum / Dokter Gigi

64	Izin Pembuangan Limbah Cair
65	Izin Undang-undang Gangguan (UUG/HO)
66	Tanda Daftar Gudang (TDG)
67	Izin Praktek Dokter Hewan
68	Reklame
69	Izin Usaha Jasa Kontruksi Nasional (IUJK)
70	Izin Penyimpanan Sementara dan Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
71	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
72	Tanda Daftar Industri (TDI)
73	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
74	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

LAMPIRAN III

Rekapitulasi Identitas Responden Pembuat SIUP Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kubu Raya

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	No. Hp	Jenis SIUP
1	Hatifah	Jl. Tanjung Raya 1	Perempuan	39	IRT	SMA	0853-8730-5715	Kecil
2	Deli	Jl. Tanjung Raya 1	Laki-Laki	47	Wiraswasta	SMA	0852-1587-1944	Kecil
3	Oki Hari Wibowo	Jl. Arteri Supadio Gg. Ringinsari 1	Laki-Laki	33	PNS	SMA	0899-1391-683	Kecil
4	Puput Sulistiyani	Jl. Serdam Komp. Candra Asri No.5	Perempuan	35	Wiraswasta	DIII	0896-2076-9776	Kecil
5	Tiyak	Jl. Imam Bonjol Gg. Belitung	Perempuan	33	Swasta	SMA		Kecil
6	Rizkiani	Jl. A. Yani II Gg. Ringinsari 2	Perempuan	26	Swasta	S1	0852-4704-5108	Kecil
7	Nurhalwiastika	Jl. Tanjung Raya 1 Gg. Bersama No.42	Perempuan	28	Swasta	S1	0857-5034-8838	Kecil
8	Sri Widayanti	Jl. Serdam Komp. Srikandi 1	Perempuan	47	Wiraswasta	SMA		Kecil
9	Triyono Putro	Jl. Serdam Komp. Srikandi 1	Laki-Laki	49	Wiraswasta	S1	0856-5083-4599	Kecil
10	Suhardi	Jl. Serdam Komp. Griya Husada G.29	Laki-Laki	47	Swasta	S1	0823-5191-7944	Kecil
11	Maya Puspita Sari	Jl. Sungai Raya Dalam	Perempuan	31	Swasta	S1	0858-2222-7555	Kecil
12	Sarkawi	Jl. Serdam Komp. Griya Husada B.19	Laki-Laki	42	Swasta	DIII	0812-5757-475	Kecil
13	Erni	Jl. Serdam Komp. Griya Husada M.3	Perempuan	41	Swasta	S1		Kecil
14	Fadli	Jl. Serdam Komp. Griya Husada M. 2	Laki-Laki	41	Wiraswasta	DIII	0812-5754-951	Kecil

15	Sudarman	Jl. Serdam Komp. Puri Akcaya II No.c 26	Laki-Laki	46	Swasta	SMA	0812-5126-2222	Kecil
16	Libertus Deni	Jl. Serdam Komp. Mitra Indah Utama 6	Laki-Laki	35	Swasta	S1		Kecil
17	Ngeng Thie	Jl. Arteri Supadio No. 9A	Laki-Laki	41	Swasta	SMA	0812-5257-2883	Kecil
18	Hj. Supiani	Jl. Serdam Komp. Bumi Batara 3 No.3	Perempuan	48	IRT	SMA	0821-5297-7418	Kecil
19	Agoes Mintarsa	Jl. Serdam Komp. Bumi Batara 3 No. B73	Laki-Laki	46	Wiraswasta	SMA	0813-1047-9355	Kecil
20	Saidurrahman	Jl. Serdam Komp. Bumi Batara 1 No. C53	Laki-Laki	48	Swasta	SMA	0815-2285-1695	Kecil
21	Ridwan Keneng	Jl. Serdam Komp. Griya Husada Blok B10	Laki-Laki	57	Swasta	SMP	0813-4507-8818	Kecil
22	Huzaifah A. Fattah	Jl. Serdam Komp. Mawar Indah 9	Laki-Laki	68	Swasta	SMA		Kecil
23	Bukhari	Jl. Serdam Komp. Bali Mas 1 No.3	Laki-Laki	46	Swasta	SMP	0812-5631-524	Kecil
24	We Tan	Jl. Adisucipto Gg. Siaga 3 Kencana Blok D2	Laki-Laki	42	Swasta	SMA	0812-5832-9856	Kecil
25	Theresiana Gurning	Jl. Adisucipto Komp. BTN Teluk Mulus No. J4	Perempuan	42	IRT	SMA	0812-5789-382	Kecil
26	Aspandi	Jl. Adisucipto Gg. Masjid	Laki-Laki	39	Wiraswasta	S1	0853-8692-4229	Kecil
27	Action Reklame	Jl. Adisucipto Gg. Siaga 3 Kencana Blok C4	Laki-Laki	30	Swasta	SMP	0813-4577-1318	Kecil
28	Dyan Arisandi	Jl. Soekarno Hatta Komp. PIL Blok D2 No.27	Laki-Laki	41	Wiraswasta	S1	0853-4522-6769	Kecil
29	Fery Wahyudi	Jl. Serdam Komp. Tanjung Pura Blok. A16	Laki-Laki	30	Swasta	S1	0852-4599-4953	Kecil
30	Cece Sutisna	Jl. DR. Wahidin Komp. Sepakat Damai Blok A3	Laki-Laki	38	Swasta	SMA	0812-5833-3555	Kecil
31	M. Amin	Jl. Tanjung Raya 2	Laki-Laki	41	Wiraswasta	SMA	0813-4502-988	Kecil

32	Arifin	Jl. Arteri Supadio Komp. Pawan Permai Mas 2 Blok B.16	Laki-Laki	42	Swasta	SMA	0852-4561-2778	Kecil
33	Eko Prasetyo N	Jl. Adisucipto Komp. BTN Teluk Mulus No. P5	Laki-Laki	31	Swasta	S1	0812-2892-4321	Kecil
34	Erik Apriyanto	Jl. Adisucipto Gg. Sahabat No.24A	Laki-Laki	21	Wiraswasta	Mahasiswa	0852-4572-3430	Kecil
35	Sri Herma Susanti	Jl. A Yani 2 Komp. PIL No.6	Perempuan	32	Swasta	S1	0813-4870-8627	Kecil
36	H. Yus Bakri	Jl. H.R.A Rahman Gg. Kinibalu No.30A	Laki-Laki	65	Wiraswasta	SMA	0852-4521-7799	Kecil
37	Siti Rohima	Jl. Tani Makmur Gg. Sambas No.73	Perempuan	31	IRT	SMA	0822-5011-0861	Kecil
38	Yovita Heni	Jl. A Yani 2 Komp. PIL No.17	Perempuan	41	Swasta	S1	0821-5816-2219	Kecil
39	Kusbandiyah	Jl. Wonoyoso 1 Gg. Dua	Perempuan	31	Swasta	DIII	0896-4899-1105	Kecil
40	Yoppy Agriawan	Jl. Komyos Sudarso Gg. Alpokat Indah	Laki-Laki	27	Swasta	DIII	0852-8092-4309	Kecil
41	Sukana	Jl. Serdam Gg. Raya 6 No.30	Laki-Laki	68	Wiraswasta	S1	0819-5600-701	Kecil
42	Yuliana	Jl. Danau Sentarum Komp. Mitra Utama 5 No. B1	Perempuan	37	IRT	S1	0813-4525-8109	Kecil
43	Josua Firnandus S	Jl. Adisucipto Gg. Bersama No.7	Laki-Laki	20	Swasta	SMA	0813-4503-1270	Kecil
44	Lukmansyah	Jl. Tanjung Raya 2 Gg. Mulia	Laki-Laki	32	Swasta	SMA	0895-7007-55894	Kecil
45	Septia Anriani	Jl. Adisucipto Gg. Belitung 1 No.13	Perempuan	28	Swasta	SMA	0896-7372-9883	Kecil
46	Ety Suhari	Jl. Tanjung Raya 2 Komp. Villa Parma	Perempuan	43	IRT	DIII	0813-4592-0773	Kecil
47	Andi	Jl. Tanjung Raya 2	Laki-Laki	54	Swasta	S1	0813-4517-6755	Kecil

48	Vivin Risti	Jl. Tanjung Raya 2 Komp. Villa Parma No. B5	Perempuan	35	IRT	DIII	0812-8938-4471	Kecil
49	Hatta Agung Wardana	Jl. KH. Abdurrahman Wahid Gg. Sri Usman No.1	Laki-Laki	27	Swasta	SMA	0895-2010-8940	Kecil
50	Mulyati	Asrama Sudirman Blok K.2 Kubu Raya	Perempuan	50	PNS	DIII	0813-5206-4516	Kecil
51	Hartini	Jl. Adisucipto Gg. Abadi	Perempuan	33	Swasta	SMA	0896-8854-1333	Kecil
52	Tika Nisrina	Asrama Sudirman Blok K.20	Perempuan	25	PNS	DIII	0899-5732-328	Kecil
53	Norma Mega Sari	Jl. Nurulhuda Blok B1	Perempuan	42	IRT	SMA	0857-8796-5541	Kecil
54	Yoga Suryana	Jl. Adisucipto B.10	Laki-Laki	50	Wiraswasta	SMA	0857-5342-4106	Kecil
55	Anwar	Jl. Raya Kakap Pal. IX	Laki-Laki	40	Wiraswasta	SMP	0813-5247-3660	Kecil
56	Fatmah	Jl. Nurulhuda 2	Perempuan	45	Wiraswasta	DIII	0852-5214-299	Kecil
57	Sy. Ridwan	Jl. Nurulhuda	Laki-Laki	35	Wiraswasta	SMA	0812-5162-8567	Kecil
58	Ananda B	Jl. Nurulhuda	Laki-Laki	20	Wiraswasta	SMA	0896-8515-3052	Kecil
59	Andi Ramli Saleh	Jl. Pelita Tiga Desa Punggur Kecil	Laki-Laki	48	Wiraswasta	SMA	0857-5456-3908	Kecil
60	Andi wan Darmawan	Jl. Perdana Gg. Citra Perdana No.9A	Laki-Laki	34	Swasta	S1	0821-5556-0783	Kecil
61	Marliani	Dusun IV Purwodadi Desa Rasau Jaya	Perempuan	42	Wiraswasta	SMA	0812-5712-182	Kecil
62	Sy. Budiman	Jl. Nurulhuda No.2	Laki-Laki	46	Wiraswasta	SMA	0813-4524-3221	Kecil
63	Inda Wardiyati	Jl. Wonoyoso 1 Gg. Dua	Perempuan	25	IRT	DIII	0852-4659-6864	Kecil
64	Ulfa Chairunissa	Jl. Ahmad Yani 2 Gg. 822 No.2	Perempuan	27	Wiraswasta	S1	0812-5834-9880	Kecil
65	Umi Esteria Melani	Jl. Nurulhuda	Perempuan	22	Swasta	S1		Kecil
66	Evi Puspitasari	Jl. Nurulhuda	Perempuan	22	Wiraswasta	S1	0896-9723-6323	Kecil
67	Nurhayati	Jl. Nurulhuda	Perempuan	52	Wiraswasta	SMP	0812-5831-1244	Kecil
68	Elys Idayati	Jl. Nurulhuda	Perempuan	25	Wiraswasta	S1	0895-0714-5432	Kecil
69	Feri Ariyandi	Jl. Serdam Komp. Mitra indah Utama 7 No.1	Laki-Laki	29	Swasta	S1	0878-1838-9389	Menengah

70	Warman Syahrudin	Jl. H.R.A Rahman Gg. Gunung Palong 2	Laki-Laki	50	PNS	SMA	0813-4524-4730	Menengah
71	Inda Wardiyati	Jl. Wonoyoso 1 Gg. Dua	Perempuan	25	IRT	DIII	0852-4659-6864	Menengah
72	Sutisanto	Jl. A. Yani II Komp. PIL Blok C1/12A	Laki-Laki	38	Swasta	SMA	0852-5228-3973	Menengah
73	Lani Asramoni	Jl. Adisucipto Gg. Hj. Saleha	Perempuan	47	IRT	SMA		Menengah
74	Payono RZ	Jl. Putri Daranante Gg. Dua No.1	Laki-Laki	58	Swasta	SMA	0812-5607-2637	Menengah
75	Fety Ayang Abidin	Jl. Serdam Komp. Korpri Blok J.158	Perempuan	24	Swasta	DIII	0853-9123-7600	Menengah
76	Zakedy Moantaha	Jl. Serdam Komp. Taman Sungai Raya Blok D.64	Laki-Laki	62	Swasta	SMA	0812-5551-4432	Menengah
77	Farhan Syafitrah	Jl. Budi Utomo Komp. Surya Kencana No. A6	Laki-Laki	28	Swasta	SMA	0821-5227-6703	Menengah
78	Hendri Chandra	Jl. Arteri Supadio Komp. Pawan Permai Mas 2	Laki-Laki	61	Wiraswasta	SMA	0857-5013-7520	Menengah
79	Sirajuddin	Jl. Serdam Gg. Ceria XI No.1	Laki-Laki	47	Wiraswasta	S1	0823-5122-1070	Menengah
80	M. Herry	Jl. Serdam Gg. Ceria XI	Laki-Laki	46	Wiraswasta	S1	0813-4590-0135	Menengah
81	Tumio	Jl. Serdam Komp. Bumi Batara B.79	Laki-Laki	40	Swasta	S1	0813-5250-0940	Menengah
82	Hermawan	Jl. Imam Bonjol Gg. H. Musyid	Laki-Laki	26	Wiraswasta	S1	0811-5754-040	Besar
83	Andri	Jl. Adisucipto Gg. Teratai	Laki-Laki	28	Swasta	S1		Besar
84	Dika Widi Ariandi	Jl. Ahmad Yani 2	Laki-Laki	22	Wiraswasta	SMA	0897-8674-424	Besar
85	Moch. Irvan Fauzi	Jl. Nurulhuda	Laki-Laki	22	Wiraswasta	SMA	0895-7018-99492	Besar

LAMPIRAN IV

Rekapitulasi Jawaban Responden (Kepentingan)

																								Total
Reliabilitas					Daya Tanggap					Jaminan					Empati			Bukti Fisik						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	106
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	111
4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	105
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	107
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	111
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	1	5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	96
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	97
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	114
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	102
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	102
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	107
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	111
5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	98
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	98
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	107
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	99
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	113
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	112
5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	1	4	4	95
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	94
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	98
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97
4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	2	4	4	97

5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	111
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	106
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	108
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	107
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	108
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	101
5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	104
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	103
5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	96
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	106
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	105
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	97
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	93
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	109
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	101
4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	3	1	3	4	4	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	108
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	104
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	100
4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	98
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	100
4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	101
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	106
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	100

4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	109
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	96
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	111
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	105
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	102
5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	103
5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	102
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	102
5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	98
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	112
4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	108
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	106
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	100
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	106
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	100
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	105
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	107
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	112
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	112
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	109
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	93
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	109
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	109
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	108
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	107
2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	2	83
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	107

4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	102
382	374	371	372	340	385	381	378	383	382	371	369	365	377	362	384	383	377	344	335	348	349	360	346	JUMLAH
4,5	4,4	4,4	4,4	4	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,4	4,3	4,3	4,4	4,3	4,5	4,5	4,4	4	3,9	4,1	4,1	4,2	4,1	Skor
4,327058824					4,491764706					4,338823529					4,48627451			4,082352941						Rata-rata

LAMPIRAN V

Rekapitulasi Jawaban Responden (Kepuasan)

DIMENSI (ATRIBUT) KUALITAS PELAYANAN																							Total
Reliabilitas					Daya Tanggap					Jaminan					Empati			Bukti Fisik						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	99
3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	99
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	91
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	92
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	98
5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	96
3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	84
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	98
4	4	4	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	97
4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	93
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	87
5	4	4	4	5	2	1	3	1	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	96
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	115
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	96
4	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	92
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	101
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	100
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	87
4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	89

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	100
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	98
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	94
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	110
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
3	4	3	5	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	85
4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	91
4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	88
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	96
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	85
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	94
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	87
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95
5	5	4	4	4	3	3	1	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	89
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	91
4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	87
4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	91
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	94
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	95

4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	97
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	97
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	99
3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	96
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	103
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	87
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	93
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	90
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	90
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	98
4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	103
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	95
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	101
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	102
4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	94
5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	104
4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	95
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	95
2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	86
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	97
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	2	92
5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	98

3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86
331	347	332	336	335	326	330	328	315	316	349	332	349	344	335	338	339	356	335	338	341	346	299	318	JUMLAH
3,9	4,1	3,9	4	3,9	3,8	3,9	3,9	3,7	3,7	4,1	3,9	4,1	4	3,9	4	4	4,2	3,9	4	4	4,1	3,5	3,7	Skor
3,955294118					3,8					4,021176471					4,050980392			3,876470588						Rata-rata