

**Kode / Rumpun Ilmu: 594 / Ilmu Administrasi Negara**

## **LAPORAN AKHIR**



### **Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang**

**Oleh:**

**Dwi Kristanti, S.Sos., MPA, NIDN: 0019048104**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN MULA**

<b>Judul Penelitian</b>	: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Padang
<b>Kode / Nama Rumpun Ilmu</b>	: 594 / Ilmu Administrasi Negara
<b>Peneliti:</b>	
a. Nama Lengkap	: Dwi Kristanti, S.Sos., MPA
b. NIDN	: 0019048104
c. Jabatan Fungsional	: Tenaga Pengajar
d. Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
e. Nomor HP	: 081273221203
f. Alamat Surel (e-mail)	: dwik@ut.ac.id
<b>Lama Penelitian Keseluruhan</b>	: 1 Tahun
<b>Penelitian Tahun Ke-</b>	: 1
<b>Biaya Penelitian Keseluruhan</b>	: Rp 10.000.000,-
<b>Biaya Tahun Berjalan</b>	: Diusulkan ke UT Rp 10.000.000,-

Padang, 3 Desember 2014

**Mengetahui,  
Kepala UPBJJ-UT Padang**



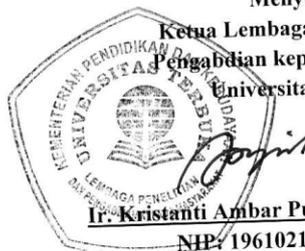
**Dr. Lati Rajati**  
NIP: 1959082419860022001

**Ketua Peneliti,**



**Dwi Kristanti, S.Sos., MPA**  
NIP: 198104192008122001

**Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian kepada Masyarakat  
Universitas Terbuka**



**Ir. Kristanti Ambar Puspita Sari, M.Ed., Ph.D**  
NIP: 19610212 198603 2 001

## SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Sudirah, M.Si  
NIP : 19590201 198703 1 002  
Jabatan : Reviewer 1

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang

Peneliti : Dwi Kristanti, S.Sos., MPA

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 14 Desember 2014  
Penelaah,



Dr. Sudirah, M.Si

## **RINGKASAN**

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang. Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah konsep tentang pelayanan publik, pelayanan prima dan kualitas pelayanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh melalui teknik kuesioner dan observasi. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang. Secara deskriptif, kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang sudah baik. Beberapa variabel memiliki pengaruh yang cukup kuat dengan kualitas pelayanan, seperti variabel ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas. Sedangkan, variabel kemampuan, kesopanan, keamanan, akses, terhadap kualitas pelayanan, komunikasi dan pengertian adalah sangat lemah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, BPMP2T Kota Padang

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dikeluarkannya paket kebijakan otonomi daerah yang ditetapkan dengan Undang-Undang No. 22 dan 25 tahun 1999 (*jo*) Undang-Undang No. 32 dan 33 Tahun 2004, telah membawa perubahan paradigma sentralisasi menuju desentralisasi. Otonomi daerah menurut undang-undang di atas adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat daerah menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan perundang-undangan.

Otonomi daerah di Indonesia telah melampaui perjalanan yang cukup panjang sejak diberlakukannya Undang-undang Dasar 1945 ketika pertama kali republik ini terbentuk sebagai suatu negara bangsa (*nation state*). Sebenarnya sudah sejak lama Indonesia menganut sistem desentralisasi, yakni sejak Undang-undang No. 1 Tahun 1945, Undang-undang No. 18 Tahun 1965 dan Undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah disahkan (Riwu Kaho, 2005: 60). Pada dasarnya semua undang-undang tersebut mengandung semangat desentralisasi. Namun, karena dominasi kekuasaan pusat yang terlalu sentralistik, praktik desentralisasi tersebut tidak pernah nampak dalam realitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Menurut Rasid (2005: 6) secara umum otonomi daerah bertujuan mengurangi beban pemerintah pusat dalam urusan-urusan domestik sehingga pemerintah pusat bisa lebih terfokus pada permasalahan-permasalahan global. Di samping itu otonomi daerah juga memberikan kebebasan masyarakat setempat untuk mengatur dan mengurus kepentingan sendiri demi terselenggaranya kesejahteraan masyarakat, sehingga pemerintah daerah lebih kreatif dan inovatif.

Dengan diberikannya otonomi daerah ini, berarti pemerintah pusat telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya merupakan tugasnya diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Dengan demikian diharapkan pemerintah daerah mampu membangun

kelembagaan daerah yang kondusif, serta memberikan pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat dengan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang dimilikinya.

Pada dasarnya pengelolaan pemerintahan daerah yang berdaya guna dan berhasil guna ditentukan oleh sejauh mana pemerintah daerah tersebut mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada seluruh lapisan masyarakatnya. Pelayanan prima menjadi salah satu tolak ukur bagi keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan otonomi daerah. Pelayanan prima adalah pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel, responsif dan adil.

Dengan demikian, pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah daerah karena pada dasarnya pelayanan publik berkaitan erat dengan legitimasi pemerintahan yang sedang berkuasa. Ketidakpuasan warga terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan kekuasaan sebuah rezim pemerintahan (Dwiyanto, 2005: 25). Oleh karena itu, pemerintah daerah selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan berbagai sistem pelayanan yang mampu mewujudkan pelayanan prima.

Pelayanan publik yang selama ini berjalan, dinilai masih belum maksimal. Hal ini dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat setiap mengurus perizinan atau surat-surat yang menggunakan jasa pelayanan pemerintah. Pelayanan pemerintah selama ini dikeluhkan masih berbelit-belit, memakan waktu lama dan sangat rentan dengan terjadinya praktik korupsi, padahal masyarakat dan dunia usaha saat ini membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, murah serta tarif yang jelas dan pasti.

Setelah diberikannya otonomi daerah, diharapkan pemerintah lebih kreatif dan inovatif menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat daerahnya sesuai dengan sumber daya yang dimiliki daerah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah tersebut. Tuntutan untuk mengembangkan kreativitas dan keseriusan dalam pemberian pelayanan masyarakat ini juga termasuk menyusun suatu standar pelayanan bagi setiap instansi atau dinas di daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dinas yang mengeluarkan perizinan bagi pelaku bisnis.

Secara hukum, pemerintah pusat memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem pelayanan terpadu (*one stop service*). Pemerintah telah menjamin pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu melalui UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Pasal 9 UU No. 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa;

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Kota Padang menjawab tuntutan otonomi daerah tersebut dengan terus berusaha untuk melakukan peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakatnya, salah satunya adalah dengan diluncurkannya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Padang yang diresmikan pada tanggal 12 Agustus 2009. Dasar hukum kebijakan ini antara lain:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah No. 21 Tahun 2008 tentang Pembentukan KP2T Kota Padang.

Dalam perjalanannya KP2T bergabung dengan Badan Penanaman Modal, sehingga berubah nomenklatur menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Padang. Dalam usaha peningkatan pelayanan di BPMP2T Kota Padang masyarakat tidak lagi berurusan langsung ke instansi yang mengurus setiap jenis pelayanan. Segala persyaratan hanya diserahkan kepada petugas di loket yang telah ditunjuk. Hal ini untuk menekan diskriminasi pelayanan dan pungli yang menyebabkan *image* pemerintah daerah buruk dan kepercayaan masyarakat rendah terhadap pemerintah serta memudahkan masyarakat dalam berurusan.

Sebagaimana yang diatur oleh Perda Kota Padang No. 21 Tahun 2008, jenis-jenis pelayanan yang dikelola oleh KP2T Kota Padang adalah:

**Tabel 1.1 Jenis-jenis Pelayanan yang Dikelola  
BPMP2T Kota Padang**

No	Jenis Izin
1	Izin Gangguan (HO)
2	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3	Izin Usaha Industri
4	Izin Usaha Angkutan Kendaraan Bermotor Umum
5	Izin Trayek
6	Izin Usaha Pariwisata
7	Surat Izin Pertambangan Daerah (SIPD)
8	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
9	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
10	Tanda Daftar Gudang/Ruangan

Sumber: KP2T Kota Padang (2011)

Sebuah pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik harus mampu menjamin aksesibilitas semua warga negara untuk mendapatkan pelayanan secara adil. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan pada semua warga negara tanpa melihat kelas sosial, afiliasi politik, agama dan ras. Dengan kata lain, pelayanan publik yang harus diwujudkan oleh pemerintah adalah pelayanan publik yang efektif, efisien, adil, transparan dan akuntabel.

Pentingnya memberikan pelayanan publik yang berkualitas didasari karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Di samping itu pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan legitimasi kekuasaan pemerintah. Pelayanan publik dapat menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik sehingga sistem pelayanan perizinan terpadu yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Padang ini menjadi instrumen penting bagi peningkatan wibawa pemerintah.

Dalam kondisi sekarang ini aparat pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan total pada sikap, perilaku, tindakan ke arah budaya kerja yang efektif dan efisien, hemat serta anti Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN). Dengan perubahan yang dilakukan tersebut diharapkan mampu mewujudkan harapan masyarakat akan adanya pelayanan publik yang lebih adil, profesional, efisien, efektif, transparan dan bebas dari unsur KKN. Pada tataran praktis, upaya untuk mewujudkan harapan tersebut

membutuhkan komitmen yang kuat dan kinerja yang maksimal dari semua aparatur Pemerintah Kota Padang agar harapan itu bisa diwujudkan.

Pemerintah Kota Padang telah berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan membuka Sistem Pelayanan Satu Pintu yang dikelola oleh satu unit kerja yang diberi nama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Dimana dengan perubahan yang dilakukan tersebut diharapkan mampu mewujudkan kepuasan masyarakat akan adanya pelayanan yang lebih adil (Sinambela, dkk, 2006: 118).

Berdasarkan hasil penelitan awal di BPMP2T Kota Padang, peneliti mengamati bahwa pelayanan perizinan masih belum seperti pelayanan di sektor swasta. Sedangkan, pelayanan di sektor swasta selalu dijadikan patokan untuk standar kualitas pelayanan prima. Sistem Pelayanan Satu Pintu membutuhkan keseriusan dalam tataran pelaksanaannya agar sistem tersebut dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik pada BPMP2T Kota Padang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penelitian ini ingin menjawab dua pertanyaan besar, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang.

## **1.4 Target Luaran**

Target dan luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mampu menghasilkan kerangka konseptual kualitas pelayanan publik, yang dapat dijadikan referensi bagi peneliti lainnya yang mengkaji masalah yang sama.

2. Hasil penelitian ini dapat dipresentasikan dalam seminar ilmiah yang berskala nasional.
3. Hasil penelitian ini bisa dimuat dalam jurnal ilmiah sehingga bisa dibaca secara luas oleh masyarakat akademis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi (2007: 213) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut;

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Senada dengan kedua pendapat diatas, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagaimana yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006: 25) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik ini adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan secara umum pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Petugas pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan untuk mencapai hal itu, petugas layanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati (Sinambela, dkk, 2005: 8).

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu;

- i. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, yaitu semua penyediaan barang atau jasa diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta dan lainnya.
- ii. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dibedakan menjadi dua;
  - (1) yang bersifat primer, yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Misalnya pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan perizinan, pelayanan penjara dan lain sebagainya.
  - (2) Yang bersifat sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Menurut Mahmudi (2007: 214) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu:

- a. Pelayanan kebutuhan dasar, meliputi;
  - i. Kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, tingkat kesehatan berkaitan erat dengan tingkat kemiskinan, dan tingkat kemiskinan berkaitan erat dengan kesejahteraan, sehingga tingkat kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik.

Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau dan berkualitas.

ii. Pendidikan dasar

Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa sangat dipengaruhi oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Pada pemerintahan kita, pendidikan dasar diterjemahkan dalam program wajib belajar sembilan tahun. Pendidikan dasar tersebut pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya.

iii. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu kebutuhan bahan pokok masyarakat seperti beras, minyak goreng, minyak tanah dan lainnya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan kebutuhan umum, meliputi;

- i. Pelayanan administratif, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik, misalnya Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, dan dokumen lainnya.
- ii. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan lainnya.
- iii. Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik atau umum adalah jasa pelayanan terhadap masyarakat dengan sistem satu pintu, yang

diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat primer, yaitu BPMP2T Kota Padang. Dalam pelayanan satu pintu ini, pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan masyarakat mau tidak mau harus memanfaatkannya dalam pengurusan dokumen-dokumen perizinan yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **2.2 Konsep Pelayanan Prima**

Menurut Yulianti (2011: 205) pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas-asas pelayanan publik. Pelayanan prima sebenarnya dapat dipahami juga sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Ukuran kepuasan itu bisa dikuantifikasikan dan dikualitatifkan. Namun, secara sederhana kepuasan masyarakat bisa dilihat dari respon masyarakat setelah menerima pelayanan. Apabila masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang mereka terima, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berkualitas dan sebaliknya.

Menurut Patton (1998: 1) pelayanan prima dapat diwujudkan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama terpenuhi, aparat pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selanjutnya, Patton juga berpendapat bahwa pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “Layanan Sepenuh Hati” yaitu pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, waktu, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Oleh karena itu aparat pelaksana dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan sepenuh hati, tercermin dari kesungguhan aparat untuk melayani dan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuannya.

Pelayanan prima dapat diwujudkan melalui dukungan manajerial yang positif. Dukungan tersebut dapat berupa komitmen manajemen terhadap pentingnya pelayanan publik prima, orientasi organisasi yang ditujukan pada kepuasan masyarakat dan adanya penghargaan terhadap para pegawai yang menunjukkan kinerja terbaik (Boshoff dan Allen dalam Prianto, 2016: 120). Untuk mewujudkan pelayanan prima dibutuhkan kerja keras dari semua komponen organisasi untuk menciptakan sistem, kultur dan mekanisme pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

### **2.3 Asas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik (pemerintah) harus memperhatikan asas pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada beberapa asas pelayanan publik, yaitu:

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

### **2.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh instansi penyedia pelayanan publik seperti dijelaskan diatas, dalam memberikan pelayanan penyedia pelayanan juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdiri dari (Mahmudi, 2007: 214).

1. **Kesederhanaan prosedur,** dimana prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit, dengan memegang slogan “ hendaknya dipermudah, jangan dipersulit, layanan masyarakat dengan penuh kesabaran.
2. **Kejelasan,** mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja/pejabat yang berwenang, rincian biaya dan tatacara

pembayaran. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

3. Kepastian waktu, maksudnya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan , harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
4. Akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan, proses pelayanan dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan pada masyarakat.
7. Tanggung-jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung-jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan dan persoalan yang muncul.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet tempat ibadah dan sebagainya.

## **2.5 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan

publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Mahmudi (2007: 219) cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan. Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini harus distandarkan.
5. Sarana dan prasarana. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2.6 Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas dimaknai sebagai tingkat baik buruknya sesuatu (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008: 823). Kualitas pelayanan publik menyangkut baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh sektor publik. Kualitas pelayanan publik harapan dan kenyataan masyarakat pengguna jasa. Kualitas pelayanan di sini mencakup berbagai aspek yang meliputi produk, keramahan petugas. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang, penelitian ini menggunakan kerangka konseptual kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa variabel berikut ini:

- a. Akses; keberadaan lokasi kantor atau unit pelayanan. Semakin mudah dijangkau lokasi unit pelayanan, semakin berkualitas pelayanannya.
- b. Komunikasi; cara yang digunakan oleh aparatur pelayanan untuk berbagi informasi dan terhubung dengan masyarakat yang dilayaninya.
- c. Kompetensi; kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat pengguna jasa.
- d. Kesopanan; sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Kredibilitas; kemampuan petugas dan institusi pelayanan dalam memberikan output pelayanan yang sepadan dengan biaya yang sudah dikeluarkan masyarakat pengguna jasa.
- f. Ketampakan fisik; penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh institusi pelayanan.
- g. Reliabilitas; kemampuan penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- h. Responsivitas; kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- i. Kepastian; pengetahuan dan kemampuan institusi pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.
- j. Empati; perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik kepada masyarakat.

## **2.7 Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Menurut penjelasan pasal 9 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya. Pelayanan satu pintu merupakan suatu pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (Mahmudi, 2007: 222). Dalam Ketentuan Umum Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses

pengelolaannya, mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat (pasal 1). Sedangkan menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Secara umum Pelayanan Satu Pintu atau yang dikenal dengan sebutan *One Stop Service* (OSS) merupakan suatu sistem pelayanan yang pada hakekatnya diarahkan untuk memangkas jalur birokrasi yang berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama yang mengakibatkan ekonomi biaya tinggi. Merespon anggapan masyarakat yang selama ini dalam pengurusan perijinan terkesan berbelit-belit mondar-mandir dari instansi satu ke instansi lain, persyaratan rumit, biaya yang tidak pasti dan waktu penyelesaian tidak jelas sehingga layanan perijinan tidak efektif dan efisien.

Tujuan Pelayanan Satu Pintu (OSS) ini adalah mewujudkan pelayanan perizinan yang prima, meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur pemerintah, mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat yang ada gilirannya masyarakat dapat terdorong untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan memberikan layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dalam hal ini erat kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan.

Pelayanan terpadu satu pintu harus memberikan kesederhanaan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Penyederhanaan pelayanan dapat dilakukan dengan mewujudkan (Permendagri No. 24 Tahun 2006 pasal 4):

2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
3. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
5. Pengurangan berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru.

7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan.

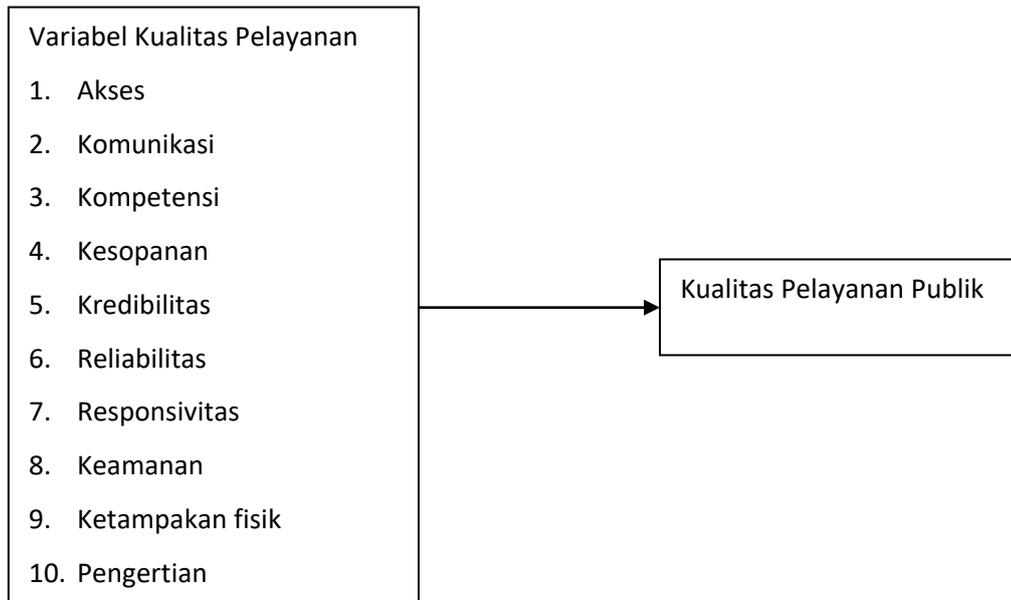
Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga pelayanan bisa diberikan dengan efektif dan efisien. Menurut Permendagri No. 24 Tahun 2006, sarana dan prasarana yang harus disediakan oleh kantor pelayanan terpadu satu pintu adalah (pasal 5):

1. Loket atau ruang pengajuan permohonan dan informasi
2. Tempat atau ruang pemrosesan berkas
3. Tempat atau ruang pembayaran
4. Tempat atau ruang penyerahan dokumen
5. Tempat atau ruang penanganan pengaduan

### **Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini berangkat dari dugaan (hipotesis) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985). Secara skematis kerangka berpikir penelitian ini sebagaimana yang terlihat pada gambar berikut.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian**



## Konsep Operasional

Konsep operasional penelitian adalah operasionalisasi dari konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Operasionalisasi penelitian berfungsi sebagai alat ukur terhadap gejala atau fenomena penelitian. Berikut ini adalah operasionalisasi penelitian.

**Tabel 2.1 Konsep Operasional Penelitian**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Ketampakan fisik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas pelayanan</li> <li>2. Sarana dan prasarana kantor pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas operasional yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan</li> <li>2. Kemudahan masyarakat pengguna jasa mendapatkan pelayanan</li> <li>3. Terpenuhinya standar kualitas infrastruktur pendukung pelayanan</li> <li>4. Tersedianya unit <i>customer service</i> sebagai sarana pengaduan (komplaian) bagi masyarakat pengguna jasa</li> </ol>
2	Reliabilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan</li> <li>2. Perbaikan pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa</li> <li>2. Perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi jasa pelayanan jika terjadi kesalahan</li> </ol>
3	Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tanggap petugas</li> <li>2. Respon terhadap komplain</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tanggap petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat</li> <li>2. Respon petugas pelayanan atas komplain dari masyarakat</li> <li>3. Ketepatan penyelenggara pelayanan menyelesaikan komplain masyarakat</li> </ol>
4	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan aparat pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian antara kemampuan petugas pelayanan dengan fungsi/tugasnya</li> <li>2. Kemampuan petugas pelayanan dalam menerjemahkan aturan atau juklak dan juknis pelayanan</li> </ol>
5	Kesopanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap</li> <li>2. Keramahan</li> <li>3. Kesopanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> <li>2. Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan</li> </ol>
6	Kredibilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestasi institusi pelayanan</li> <li>2. Kesesuaian biaya dengan manfaat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reputasi lembaga penyelenggara pelayanan publik</li> <li>2. Kesesuaian biaya yang dikeluarkan masyarakat pengguna jasa dengan output yang diperoleh</li> </ol>
7	Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan proses pelayanan</li> <li>2. Keamanan lingkungan institusi pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan</li> <li>2. Keamanan lingkungan dan fasilitas pelayanan</li> </ol>
8	Akses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan masyarakat dalam berhubungan dengan petugas pelayanan</li> </ol>

		2. Letak lokasi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>untuk mendapatkan pelayanan</li> <li>2. Keterjangkauan lokasi pelayanan dari tempat tinggal masyarakat</li> <li>3. Kesederhanaan prosedur pelayanan</li> <li>4. Ketersediaan sarana pendukung pelayanan, seperti ATM, kios foto kopi, mushala, kantin dan lain-lain</li> </ul>
9	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan prosedur</li> <li>2. Respon terhadap kesalahan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan institusi pelayanan</li> <li>2. Kejelasan prosedur atau mekanisme pelayanan diberikan oleh penyedia pelayanan</li> <li>3. Respon yang diberikan oleh petugas pelayanan jika terjadi kesalahan</li> </ul>
10	Pengertian	1. Pengertian petugas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Empati petugas pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa</li> <li>2. Empati petugas pelayanan terhadap pengguna jasa yang kurang paham dengan prosedur pelayanan</li> <li>3. Empati petugas pelayanan terhadap pengguna jasa yang belum membawa persyaratan pelayanan dengan lengkap</li> </ul>

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini adalah merupakan penelitian pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Melalui pendekatan ini diperoleh data-data yang jelas yang memungkinkan kita untuk melihat dan menjelaskan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang melalui penganalisaan data-data dan angka-angka, serta sebagai uraian dan penjelasan mengenai aspek yang diteliti dari individu yang membutuhkan layanan di satu pintu di BPMP2T Kota Padang. Peneliti berusaha dan berupaya menelaah sebanyak mungkin data yang diteliti.

Dengan pendekatan ini diperoleh data-data empirik yang memungkinkan kita untuk melihat dan menjelaskan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan melalui penganalisaan data-data dan angka-angka (Tan, 1994: 231). Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif atau penelitian penggambaran yaitu suatu metode penelitian yang berusaha memberikan penggambaran atas proposisi penelitian yang pada akhirnya memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian dan dapat dilakukan pengujian terhadap hubungan antara variabel-variabel penelitian. Digunakannya tipe penelitian eksplanatori ini adalah karena peneliti beranggapan bahwa dengan menggunakan tipe ini dapat menjelaskan kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005: 55). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang. Berhubung karena penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2014, maka populasi penelitian ini hanya masyarakat pengguna jasa yang terdata mengajukan permohonan izin di BPMP2T Kota Padang mulai dari 1 Januari–September 2014. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPMP2T Kota Padang (2014), jumlah populasi masyarakat yang dilayani adalah sebanyak 4.031 orang.

Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Frank Lynch:

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NE^2 + Z^2P(1-P)}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel  
 N = Populasi  
 Z = Nilai variabel normal (1,96) untuk tingkat kepercayaan 95 %  
 P = harga patokan tertinggi (0,50)  
 E = sampling error (0,10)

Adapun jumlah sampel yang diperoleh dari rumus di atas adalah:

Diketahui:

N = 4.031                      p = 0,50  
 Z = 1,96                      E = 0,10

$$\begin{aligned} n &= \frac{4.031(1,96)^2 \cdot 0,50(1-0,50)}{4.031(0,10)^2 + (1,96)^2(1-0,50)} \\ &= \frac{4.031(3,84) \cdot 0,50(0,50)}{4.031 \cdot 0,01 + 3,84 \cdot 0,50} \\ &= \frac{15.479,04 \cdot 0,25}{40,31 + 1,92} \\ &= \frac{3869,76}{42,23} \\ &= 91,64 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan rumus diatas, dari 4.031 populasi terdapat 92 orang sampel dan untuk memudahkan dalam mencari sebaran sampel maka jumlahnya digenapkan menjadi 100 orang. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel masing-masing jenis pelayanan catatan sipil dan surat izin usaha perdagangan digunakan rumus

$$Ni = \frac{n}{N} \times 100\%$$

### *Cara Mendapatkan Sampel*

Dengan acak sederhana dilakukan dengan membuat angka atau nomor 1 sampai dengan 5.063 di atas kertas seperti lot arisan. Dari nomor -nomor tersebut dikocok dan ditebar diatas lantai kemudian mengambil 100 buah lot, untuk sampel. Maka distribusi sebaran sampel adalah:

**Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Jenis pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Gangguan (HO)	1.743	43
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	1.065	26
3	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1.113	28
4	Danda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	57	1
5	Izin Usaha Angkutan (IUA)	10	1
6	Izin Trayek	1	0
7	Tanda Daftar Gudang (TDG)	7	0
8	Izin Usaha Industri (IUI)	21	1
9	Tanda Daftar Industri (TDI)	8	0
10	Izin Usaha Pertambangan (IUP)	6	0
	Total	4.031	100

Sumber: BPMP2T Kota Padang (2014)

### **3.3 Alat Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni:

- a. Kuesioner; Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan informasi dan jawaban yang lebih luas. Teknik kuesioner dipakai dengan cara menyebarkan angket secara langsung kepada responden sehingga data yang dikumpulkan sesuai dengan keadaan di lapangan. Kuesioner yang disebarkan menggunakan jenis pertanyaan tertutup.
- b. Dokumentasi; Dokumentasi di dapat melalui data-data yang dikumpulkan dari hasil wawancara, surat, memorandum, pengumuman resmi, agenda, kesimpulan-kesimpulan pertemuan, dokumen-dokumen administrasi, penelitian-penelitian dan evaluasi-evaluasi resmi, kliping Koran dan artikel-artikel dimedia masa. Hasil wawancara akan lebih kredibel jika didukung oleh dokumentasi.
- c. Observasi; Peneliti mengamati hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang. Untuk mengamati hal-hal yang

disampaikan oleh informan, dan juga untuk mengetahui hal-hal yang belum tereksplorasi saat wawancara.

### 3.4 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Variabel penelitian yang diukur dengan Skala Likert ini dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak penyusunan butir-butir instrumen. Berikut ini adalah lima jawaban dengan penilaian untuk menilai tingkat kepuasan atau kenyataan yang diterima oleh publik:

**Tabel 3.1 Skala Pengukuran**

Pilihan Jawaban	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

### 3.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) 16.0. Penggunaan SPSS memberikan kemudahan dalam melakukan perhitungan statistik deskriptif mengenai distribusi frekuensi. Sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Validitas yang dimaksud adalah instrumen mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen. Validitas butir atau validitas internal merupakan validitas yang diukur dengan besaran yang menggunakan instrumen sebagai suatu kesatuan (total butir) sebagai kriteria untuk menentukan validitas item atau butir dari suatu instrumen. Validitas internal terlihat pada seberapa jauh hasil ukur butir tersebut konsisten dengan hasil ukur instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain, menguji validitas berarti memastikan sejauh mana suatu butir pada skala dapat mengukur apa yang harus diukur.

Secara teknis validitas butir tercermin pada besaran koefisien korelasi antara nilai butir (item) dengan nilai keseluruhan (total). Suatu butir (item) dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi yang positif dan signifikan dengan total item. Item instrumen dikatakan valid jika lebih besar dari 0,3 atau membandingkan  $r$  hitungan

dengan r tabel. Instrumen dianggap valid apabila r hitung > r tabel. Dalam penelitian ini skala yang dipakai adalah interval. Instrumen penelitian diharapkan mampu mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan Product Moment yang ditunjukkan oleh rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Reliabilitas merupakan konsistensi internal dari indikator konstruk, yang menunjukkan tingkatan dimana indikator mengindikasikan konstruk yang secara umum laten. Pengukuran reliabilitas yang tinggi menyediakan dasar bagi peneliti untuk melihat tingkat konfidensi konsistensi masing-masing indikator. Nilai batas reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach. Alpha yang biasanya dapat diterima adalah 0,5.

### 3.6 Rancangan Penelitian

Penelitian ini direncanakan untuk 1 (satu) tahun, yakni untuk tahun 2014 dengan uraian sebagai berikut:

1. Penjajagan (eksplorasi) atau survei awal dan peninjauan terhadap keadaan daerah atau lokasi serta pengumpulan data skunder. Penelitian ini diawali dengan menjajaki kondisi situasional untuk mengetahui praktik pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang. Pada tahap ini peneliti juga mengumpulkan data skunder sebagai landasan untuk menyusun pedoman wawancara yang sesuai dengan tujuan penelitian. Luaran (*output*) yang diharapkan pada tahap ini adalah tersedianya data skunder sebagai landasan dalam menentukan kuesioner dan pedoman wawancara penelitian. Indikator capaiannya ialah tersedianya panduan dalam membuat pedoman wawancara yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Menyusun pedoman wawancara dan FGD

Penyusunan pedoman wawancara berguna sebagai instrumen pengumpulan data yang utama. Pedoman wawancara disusun berdasarkan diskusi tim peneliti dengan merujuk terhadap data-data skunder yang telah diperoleh di lapangan. Selain itu, pada tahap ini peneliti juga menyusun pedoman FGD

untuk mendapatkan data yang muncul secara spontan dari informan yang telah dipilih. Pada fase ini peneliti direncanakan sudah memiliki pedoman wawancara dan FGD yang siap diujicobakan sebagai luarannya.

3. Pengumpulan data primer

Data primer dikumpulkan dari subjek penelitian sebagai bahan dalam menganalisis temuan penelitian. Data primer dikumpulkan dengan mengacu kepada kuesioner dan pedoman wawancara. Luaran yang diharapkan dari tahap ini adalah diperolehnya data primer yang bisa diolah sesuai dengan kebutuhan. Indikator capaian pada tahap ini adalah peneliti berhasil mendapatkan data primer yang bersumber dari data mentah yang telah diperoleh dari subjek penelitian.

4. Analisis tahap 1

Apabila semua data sudah terkumpul, peneliti akan melakukan reduksi data dengan mengkategorikan, memilih dan menyatukan informasi-informasi penting yang bisa dianalisis dan dibuatkan penjelasan-penjelasan sesuai dengan tujuan penelitian. Luaran yang dihasilkan dari tahap ini adalah tersedianya deskripsi-deskripsi yang valid dan reliabel sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan indikator capainnya ialah terjawabnya masalah penelitian melalui deskripsi yang telah disusun tersebut.

5. Analisis tahap 2

Dalam tahapan ini peneliti melakukan diskusi terhadap hasil analisis tahap 1 untuk mempertajam analisis yang dapat disusun menjadi draf laporan dan melakukan triangulasi data dan diskusi dengan tim peneliti. Triangulasi juga dilakukan dengan mengecek kembali data sesama anggota tim peneliti sehingga kesalahan dalam analisis data dapat diminimalisir. Luaran yang diharapkan pada periode ini adalah tersedianya draf analisis tahap 2 yang dijadikan bahan untuk penulisan laporan akhir. Indikator capaian pada fase ini yaitu tersusunnya draf laporan yang siap diseminarkan.

6. Seminar/diskusi hasil

Hasil analisis tahap 2 akan dipresentasikan dalam seminar/diskusi terbatas. Tujuan seminar/diskusi terbatas ini untuk mendapatkan masukan dan

mempertajam hasil analisis yang telah dibuat. Indikator capaiannya adalah tersedianya masukan yang dapat menyempurnakan analisis penelitian.

7. Penyempurnaan analisis

Masukan yang diperoleh dari diskusi terbatas akan dijadikan bahan analisis yang telah disempurnakan untuk penulisan laporan akhir tahap 1. Indikator pencapaian pada tahap ini yakni tersedianya penjelasan lengkap terhadap permasalahan untuk ditulis sebagai laporan.

8. Penulisan laporan akhir dan penulisan publikasi

Fase akhir dalam tahapan penelitian tahun pertama adalah penulisan laporan tahap akhir. Luaran yang diharapkan ialah tersedianya laporan lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Di samping itu, peneliti juga berupaya untuk menyediakan draf publikasi ilmiah untuk jurnal terakreditasi.

**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM**  
**LOKASI PENELITIAN**

**4.1 Sejarah BPMP2T Kota Padang**

Cikal bakal berdirinya BPMP2T Kota Padang adalah KP2T Kota Padang. KP2T Kota Padang didirikan pada tanggal 12 Agustus 2009 pada masa kepemimpinan Walikota Padang Fauzi Bahar. Dasar hukum berdirinya KP2T Kota Padang adalah Perda No. 21 Tahun 2008 tentang Pembentukan KP2T Kota Padang. Pada tahun 2012, status KP2T naik satu tingkat menjadi Badan, setelah bergabung dengan Badan Penanaman Modal. Akhirnya, nomenklaturnya pun berubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T).

**4.2 Visi, Misi dan Motto**

Visi BPMP2T Kota Padang adalah; "Terciptanya Peningkatan Investasi Melalui Peningkatan Pelayanan Perizinan". Untuk mewujudkan visi tersebut, disusunlah beberapa misi. Adapun misi BPMP2T Kota Padang adalah:

1. Mewujudkan iklim investasi yang kondusif dan prospektif.
2. Mewujudkan peningkatan pelayanan kegiatan investasi.
3. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam melaksanakan pelayanan perizinan.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai.
5. Mengembangkan integrasi sistem informasi pelayanan yang berbasis Teknologi Informasi.
6. Mendorong peningkatan pelayanan sistem, terciptanya lingkungan yang kondusif bagi pelayanan perizinan.

Guna menjalankan misi tersebut secara efektif dan efisien, BPMP2T Kota Padang merumuskan motto yang visioner. Motto BPMP2T Kota Padang adalah “RANCAK”, yang merupakan singkatan dari:

- R : Ramah, sopan santun dalam memberikan pelayanan
- A : Adil, tidak membedakan golongan dalam memberikan pelayanan

- N : Normatif, sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku
- C : Cepat, menyelesaikan perizinan tepat waktu
- A : Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan
- K : Kualitas, memberikan pelayanan yang berkualitas

### 4.3 Keadaan Pegawai

Jumlah pegawai BPMP2T Kota Padang sebanyak 60 orang. Berdasarkan data dari BPMP2T Kota Padang diketahui bahwa jumlah pegawai BPMP2T Kota Padang masih kurang. Dengan beban kerja yang besar, 60 orang ini tentu tidak bisa menjalankan tugas pokok dan fungsi organisasi di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dengan maksimal. Apabila diklasifikasikan menurut golongan, berdasarkan tabel di bawah ini dapat dilihat bahwa pegawai golongan II berjumlah 14 orang, pegawai golongan III ada 32 orang, pegawai golongan IV sebanyak 10 orang, sedangkan pegawai non PNS ada 4 orang.

**Tabel 4.1 Distribusi Pegawai Berdasarkan Golongan**

Golongan	Jumlah
Golongan IV	10
Golongan III	32
Golongan II	14
Non PNS	4
Jumlah	60

Sumber: Bahan Presentasi BPMP2T Kota Padang

Bila diperhatikan dari sisi pendidikan, kebanyakan pegawai BPMP2T Kota Padang memiliki pendidikan sarjana satu (S1), yaitu berjumlah 22 orang. 9 orang tamatan Diploma 3 (D3), 16 orang tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA), 13 orang Master (S2). Dari segi pendidikan, proporsi pegawai BPMP2T Kota Padang dipandang mampu dalam menerjemahkan visi, misi, tujuan dan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi BPMP2T Kota Padang.

**Tabel 4.1 Distribusi Pegawai Berdasarkan Pendidikan**

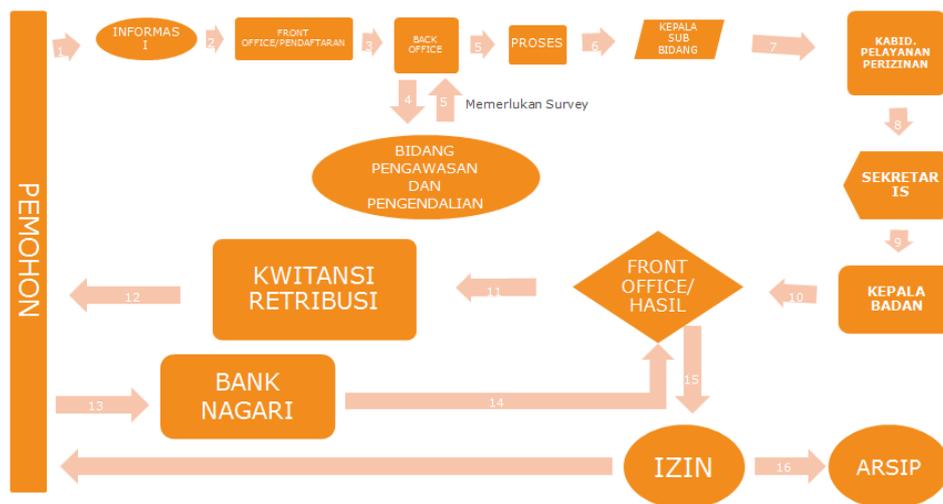
Golongan	Jumlah
S2	13
S1	22
D3	9
SMA	16
Jumlah	60

Sumber: Bahan Presentasi BPMP2T Kota Padang

#### 4.4 Prosedur Pelayanan di BPMP2T Kota Padang

Alur atau prosedur pelayanan di BPMP2T Kota Padang dimulai dari pemohon yang mencari informasi tentang izin pelayanan yang ingin didapatkannya. Selanjutnya, pemohon menuju front office untuk melakukan pendaftaran. Biasanya, pemohon akan diberikan nomor antrian dan menunggu gilirannya masing-masing. Setelah itu, BPMP2T Kota Padang akan memproses pelayanan tersebut. Apabila semua persyaratan yang diminta sudah dipenuhi oleh pemohon, maka Kepala BPMP2T Kota Padang akan menerbitkan surat izin. Kemudian, pemohon dapat memperoleh surat izin tersebut dengan cara mengambilnya di Front Office (hasil) dengan menunjukkan kwitansi retribusi dan bukti pembayaran izin pelayanan ke Bank. Berikut ini digambarkan alur pelayanan pada BPMP2T Kota Padang.

**Gambar 4.1 Alur Pelayanan di BPMP2T Kota Padang**



## **BAB V**

### **TEMUAN DAN ANALISIS**

Bagian ini dikelompokkan menjadi dua kategori, yakni bagian tentang karakteristik responden dan analisis kualitas pelayanan publik pada BPMP2T Kota Padang dengan cara mendeskripsikan temuan data lapangan dari setiap variabel yang dianalisis. Analisis kualitas pelayanan publik pada BPMP2T Kota Padang dilakukan secara deskriptif. Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang.

#### **5.1 Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan izin pelayanan pada BPMP2T Kota Padang yang berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel sebanyak 100 orang. Hal ini dilakukan karena beberapa alasan, yaitu adanya keterbatasan waktu dan biaya, keterbatasan tenaga dan keterbatasan jumlah responden yang bersedia membantu pengisian kuesioner ini. Deskripsi tentang karakteristik responden diperlukan untuk mengetahui keterlibatan responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Dari hasil penelitian lapangan diketahui bahwa sebanyak 67 orang atau 67 persen responden penelitian ini adalah laki-laki, sisanya sebanyak 33 orang atau 33 persen adalah perempuan. Jumlah responden laki-laki lebih banyak dari responden perempuan karena kebanyakan yang lebih banyak mengajukan permohonan ke BPMP2T Kota Padang mayoritas adalah laki-laki. Kebanyakan dari mereka adalah pelaku usaha, seperti CV, Perseroan Terbatas dan Perusahaan Perorangan (PO) dan lain sebagainya .

**Tabel 5.1 Karakteristik Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	67	67 %
Perempuan	33	33 %
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Dari sisi usia, responden penelitian ini sangat bergama. Terbukti bahwa sebanyak 7 persen responden berusia kurang dari 20 tahun, 45 persen berusia antara 21-35 tahun, 23 persen berusia 36-50 tahun dan 25 persen berusia 50 tahun ke atas.

**Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	7	7 %
21-35 Tahun	45	45 %
36-50 Tahun	23	23 %
> 50 Tahun	25	25 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer (2014)

Berdasarkan pekerjaan, responden penelitian ini berasal dari kalangan PNS, karyawan swasta dan wiraswasta. Dari data di bawah ini dapat diketahui bahwa kebanyakan responden dalam penelitian ini adalah karyawan swasta dan wiraswasta, yaitu 88 persen, sisanya sebesar 12 persen adalah PNS.

**Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
PNS	12	12 %
Karyawan Swasta	56	56 %
Wiraswasta	32	32 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer (2014)

## 5.2 Temuan

### 5.2.1 Ketampakan Fisik

Ketampakan fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala hal yang menyangkut ketampakan fisik dan fasilitas fisik yang dimiliki oleh BPMP2T Kota Padang. Ketampakan fisik dilihat dari ketersediaan fasilitas dan peralatan yang dimiliki, kebersihan dan kenyamanan kantor, kebersihan dan kerapian pegawai, kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan unit pengaduan atau komplain yang disediakan oleh BPMP2T Kota Padang. Dari data yang diperoleh di lapangan diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan yang dimiliki sudah

lengkap (81 persen). Hanya 7 persen responden yang menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan yang ada di BPMP2T Kota Padang cukup tersedia dengan baik. Berdasarkan pengamatan di lapangan juga ditemukan bahwa BPMP2T Kota Padang sudah memiliki fasilitas dan peralatan yang dapat menunjang aktivitas pelayanan. BPMP2T Kota Padang sudah memiliki komputer, laptop, printer, telepon, mesin faximile, internet dan lain-lain.

**Tabel 5.4 Kelengkapan Fasilitas dan Peralatan yang Dimiliki oleh BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	7	7
Setuju	81	81
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Kantor BPMP2T Kota Padang dianggap masyarakat pengguna jasa sudah bersih dan nyaman. Pihak BPMP2T Kota Padang berhasil menciptakan kantor yang nyaman dan bersih. Hal ini terbukti dari pernyataan responden penelitian ini. Sebanyak 12 persen responden setuju bahwa kantor BPMP2T Kota Padang sudah bersih dan nyaman, 81 persen responden mengaku setuju dan 7 persen responden menyatakan netral.

**Tabel 5.5 Kebersihan dan Kenyamanan Kantor BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	7	7
Setuju	81	81
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Pegawai BPMP2T Kota Padang juga sudah dianggap bersih dan rapi oleh masyarakat pengguna jasa. Walaupun belum mempunyai seragam khusus, tetapi 20 persen responden mengaku bahwa sangat setuju dengan pandangan bahwa pegawai

BPMP2T Kota Padang sudah bersih dan rapi, 74 persen memberikan jawaban setuju dan hanya 6 persen yang netral.

**Tabel 5.6 Kebersihan dan Kerapian  
Pegawai BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	6	7
Setuju	74	81
Sangat Setuju	20	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Dari sisi ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan di BPMP2T Kota Padang, responden masih banyak yang merasa bahwa ruang tunggu pelayanan belum representatif dan kurang nyaman. Hal ini terbukti dari data lapangan dimana masih banyak responden yang menjawab netral, yaitu sebanyak 30 persen. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju dengan kecukupan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan adalah 4 persen dan 64 persen. Kondisi ini tidak terlepas dari keberadaan kantor BPMP2T sendiri yang bertempat di lokasi eks. SMA 1 Padang. Tempat ini awalnya adalah bangunan SMA 1 Padang yang digunakan secara bersama-sama oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan BPMP2T Kota Padang.

**Tabel 5.7 Kecukupan dan Kenyamanan  
Ruang Tunggu BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	30	30
Setuju	64	64
Sangat Setuju	6	6
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Berkaitan dengan unit pengaduan/komplain, BPMP2T Kota Padang sudah menyediakan unit pengaduan/komplain terhadap pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat pengguna jasa. Namun, saat dikonfirmasi kepada responden penelitian masih ada responden yang belum merasa cukup dengan unit pengaduan/komplain yang

dimiliki oleh BPMP2T Kota Padang. 27 persen responden menyatakan netral ketika ditanyakan mengenai kecukupan unit pengaduan/komplain, 66 persen menjawab setuju dan 7 persennya menjawab sangat setuju.

**Tabel 5.8 Kecukupan Unit Pengaduan/Komplain pada BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	27	27
Setuju	66	66
Sangat Setuju	7	7
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.2 Reliabilitas

Secara teoritik, ketepatan informasi tentang prosedur dan sistem pelayanan yang diberikan merupakan kunci bagi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun, fakta di lapangan belum menunjukkan tanda-tanda yang mengembirakan bagi BPMP2T Kota Padang. Responden penelitian masih merasa bahwa informasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPMP2T Kota Padang belum secara tepat mampu membuat masyarakat pengguna jasa paham dengan persyaratan dan prosedur pelayanan. Responden yang menjawab netral masih cukup besar, yaitu 27 persen. Sedangkan yang menjawab setuju ada 55 persen dan sangat setuju 18 persen.

**Tabel 5.9 Ketepatan Informasi Pelayanan yang Diberikan oleh Pegawai BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	27	27
Setuju	55	55
Sangat Setuju	18	18
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Kesalahan dalam memberikan output pelayanan menimbulkan konsekuensi pemberian kompensasi perbaikan. Hal ini sebenarnya sudah menjadi tanggung-jawab birokrasi penyelenggara pelayanan publik. Pada BPMP2T Kota Padang, masih ada 4

persen responden yang menyatakan bahwa BPMP2T Kota Padang belum memberikan kompensasi perbaikan sesuai dengan harapan mereka jika terjadi kesalahan output pelayanan. Selanjutnya, 21 persen tidak berkomentar, 58 persen menjawab setuju dan 17 persen lainnya menjawab sangat setuju.

**Tabel 5.10 Pemberian Kompensasi Perbaikan terhadap Pelayanan yang Tidak Akurat/Salah**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	4
Netral	21	21
Setuju	58	58
Sangat Setuju	17	17
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.3 Responsivitas

Responsivitas berarti daya tanggap birokrasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Responsivitas dapat ditunjukkan dengan cara memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggan, memperhatikan keperluan pelanggan serta cepat dan tepat dalam merespon keluhan pelanggan. Berdasarkan temuan data di lapangan, terkonfirmasi bahwa responsivitas BPMP2T Kota Padang masih rendah. BPMP2T Kota Padang masih belum memberikan perhatian khusus kepada para pelanggannya. Hal ini dikarenakan masih ada responden yang tidak setuju ketika ditanyakan sudahkah BPMP2T Kota Padang memberikan perhatian khusus terhadap pelanggannya, 22 persennya netral (tidak memberikan jawaban), 56 persen menyatakan setuju dan sisanya sebanyak 12 persen menyatakan sangat setuju.

**Tabel 5.11 Pemberian Perhatian Khusus terhadap Pelanggan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	10	10
Netral	22	22
Setuju	56	56
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Daya tanggap pegawai BPMP2T Kota Padang terhadap keperluan pelanggan juga masih lemah. Buktinya, 2 persen responden menjawab tidak setuju, 11 persen netral, 67 persen setuju dan 20 persen sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang dirancang oleh BPMP2T Kota Padang belum mampu meningkatkan responsivitas para pegawainya.

**Tabel 5.12 Daya Tanggap Pegawai BPMP2T Kota Padang terhadap Keperluan Pelanggan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	2
Netral	11	11
Setuju	67	67
Sangat Setuju	20	20
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Sama halnya dengan kecepatan dan ketepatan respon pegawai, juga masih belum maksimal. Ketika dikonfirmasi mengenai hal ini kepada responden penelitian, sebanyak 10 persen responden memberikan jawaban tidak setuju, 22 persen netral, 68 persen setuju dan 10 persen sangat setuju.

**Tabel 5.13 Kecepatan dan Ketepatan Respon Pegawai BPMP2T Kota Padang terhadap Keluhan Masyarakat**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	10	10
Netral	22	22
Setuju	68	68
Sangat Setuju	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

#### 5.2.4 Kompetensi

Secara harfiah kompetensi dipahami sebagai kemampuan. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi dimaknai dengan cara melihat apakah pegawai pelayanan publik mampu menjalankan tugas dan fungsi pelayanan dengan baik, sesuai dengan standar, prosedur dan sistem pelayanan publik yang telah dirancang. Dari sisi

kemampuan, pegawai BPMP2T Kota Padang dipandang mampu melaksanakan tugas pelayanan. Sebanyak 82 persen responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa pegawai BPMP2T Kota Padang sudah mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik. Hanya 6 persen menjawab netral dan 2 persen mengatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 5.14 Kemampuan Pegawai BPMP2T Kota Padang dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Netral	6	6
Setuju	76	76
Sangat Setuju	16	16
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Dari sisi kemampuan menerjemahkan aturan atau prosedur pelayanan, sebanyak 53 persen responden mengatakan setuju bahwa pegawai BPMP2T Kota Padang mampu menerjemahkan aturan atau prosedur pelayanan, 18 persen menyatakan sangat setuju, sedangkan 29 persen lainnya memilih menjawab netral. Data tersebut bermakna bahwa pegawai BPMP2T Kota Padang memiliki kapasitas dan kemampuan dalam memahami dan menerjemahkan aturan atau prosedur pelayanan publik. Aturan, alur dan prosedur pelayanan sudah disusun sedemikian rupa sehingga setiap pegawai dapat menerjemahkan aturan dengan baik.

**Tabel 5.15 Kemampuan Pegawai BPMP2T Kota Padang dalam Menerjemahkan Aturan/Prosedur Pelayanan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	29	29
Setuju	53	53
Sangat Setuju	18	18
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Pegawai BPMP2T Kota Padang sudah ramah dan sopan dalam melayani masyarakat pengguna jasa. Saat dikonfirmasi kepada responden penelitian ini, 77 persen responden setuju dengan pernyataan bahwa pegawai BPMP2T Kota Padang bersikap

ramah dan sopan dalam melayani masyarakat pengguna jasa. Sedangkan, 5 persen responden menjawab sangat setuju. Hanya 18 persen responden yang tidak menjawab atau netral.

**Tabel 5.16 Keramahan dan Kesopanan  
Pegawai BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Netral	18	18
Setuju	77	77
Sangat Setuju	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Terkait dengan aspek keadilan pelayanan, 3 persen responden menyampaikan bahwa mereka tidak setuju, 17 persen menjawab netral, 66 persen menjawab setuju dan 14 persennya sangat setuju.

**Tabel 5.17 Persamaan Perlakuan yang Diberikan  
oleh Pegawai BPMP2T Kota Padang terhadap Pelanggan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	3
Netral	17	17
Setuju	66	66
Sangat Setuju	14	14
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.5 Kredibilitas

Pada variabel kredibilitas pelayanan, beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur, antara lain kesesuaian produk pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat dan kesesuaian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna jasa dibandingkan dengan produk pelayanan yang diterima. Dilihat dari segi kesesuaian produk pelayanan dan harapan masyarakat, jawaban responden terdistribusi pada 5 pilihan jawaban yang diberikan. Ada 2 persen responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa produk pelayanan yang diberikan oleh BPMP2T Kota Padang sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa, 9 persen tidak setuju bila dikatakan

bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, terdapat 57 persen responden yang menjawab setuju dan 10 persen responden sangat setuju, sisanya sebanyak 22 persen menjawab netral. Hal ini menandakan bahwa masih ada warga masyarakat yang belum puas dengan produk pelayanan yang diberikan oleh BPMP2T Kota Padang. Artinya, masih terdapat produk pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Contohnya, produk pelayanan tersebut salah, rusak atau cacat sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat

**Tabel 5.18 Kesesuaian Produk Pelayanan yang Diberikan BPMP2T Kota Padang dengan Harapan Masyarakat**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	9	9
Netral	22	22
Setuju	57	57
Sangat Setuju	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Kemudian, bila ditilik dari indikator kesesuaian biaya pelayanan dibandingkan dengan produk pelayanan yang diterima, hasilnya kurang lebih sama dengan data pada tabel 5.18 di atas. Artinya, masih ada warga masyarakat yang merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan tidak sebanding dengan produk pelayanan yang mereka terima di BPMP2T Kota Padang. Masyarakat menganggap bahwa biaya pelayanan masih mahal. Fakta ini dibuktikan dengan masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju, yaitu sebesar 2 persen. Sedangkan yang menjawab sangat setuju dan setuju adalah 55 persen dan 15 persen, sisanya sebesar 26 persen memilih untuk tidak memberikan pilihan alias netral.

**Tabel 5.19 Kesesuaian Biaya Pelayanan Dibandingkan dengan Produk Pelayanan yang Diterima Masyarakat**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Netral	26	26
Setuju	57	57
Sangat Setuju	15	15
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.6 Keamanan

Keamanan dalam penelitian ini maksudnya adalah keamanan selama proses pelayanan dan keamanan di lingkungan kantor BPMP2T Kota Padang. Berkaitan dengan keamanan selama proses pelayanan, mayoritas atau 79 persen responden mengatakan bahwa proses pelayanan di BPMP2T Kota Padang sudah aman. Hanya 2 persen responden yang menyatakan tidak aman, sedangkan 19 persennya lagi memilih menjawab netral.

**Tabel 5.20 Keamanan Proses Pelayanan pada BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	2
Netral	19	19
Setuju	68	68
Sangat Setuju	11	11
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Lingkungan parkir BPMP2T Kota Padang juga dirasa sudah aman oleh masyarakat pengguna jasa. Buktinya, 78 responden memilih menjawab setuju dan sangat setuju jika ditanyakan apakah lingkungan parkir BPMP2T Kota Padang sudah aman, hanya 6 persen responden yang menjawab tidak setuju, sisanya sebanyak 16 persen netral.

**Tabel 5.21 Keamanan Lingkungan Parkir  
BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	6
Netral	16	16
Setuju	66	66
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.7 Akses

Akses berkaitan dengan kemudahan masyarakat pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pelayanan publik. Aksesibilitas pelayanan publik semakin tinggi jika penyedia pelayanan publik mampu mendesain sistem pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat tanpa harus menunggu terlalu lama. Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari indikator kecepatan dan kemudahan akses masyarakat berhubungan dengan pegawai BPMP2T Kota Padang untuk mendapatkan pelayanan publik, masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat pengguna jasa. Sebanyak 5 persen responden mengaku sangat tidak setuju dan tidak setuju bila dikatakan bahwa aksesibilitas masyarakat berhubungan dengan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam mendapatkan pelayanan sudah berlangsung secara cepat dan mudah. Sedangkan, 58 persen responden menjawab setuju dan 12 persen lainnya menjawab sangat setuju, sisanya 25 persen menjawab netral.

**Tabel 5.22 Kecepatan dan Kemudahan Masyarakat  
Berhubungan dengan Pegawai BPMP2T Kota Padang  
dalam Mengakses Pelayanan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	2
Netral	25	25
Setuju	58	58
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Lokasi kantor BPMP2T Kota Padang juga masih dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa. Lokasi kantor BPMP2T Kota Padang yang berlokasi di pusat kota, yaitu di Jalan Jenderal Sudirman No. 1 Padang memang sudah cukup representatif, tetapi agak sulit dijangkau bagi masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota. Oleh karena itu, sebanyak 6 persen responden masih merasa lokasi kantor BPMP2T sulit dijangkau oleh masyarakat, sedangkan 66 persen responden mengatakan bahwa lokasi kantor BPMP2T Kota Padang sudah dapat dijangkau dengan mudah, sisanya 28 persen lainnya netral.

**Tabel 5.23 Keterjangkauan Lokasi Kantor BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	6
Netral	28	28
Setuju	48	48
Sangat Setuju	18	18
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Dari sisi kesederhanaan dan efisiensi prosedur dan alur pelayanan, 74 persen responden mengaku bahwa prosedur dan alur pelayanan yang dibuat oleh BPMP2T Kota Padang sudah sederhana dan efisien. Hanya 9 persen yang mengatakan bahwa prosedur dan alur pelayanan BPMP2T Kota Padang belum sederhana dan efisien. Kondisi ini dapat dimengerti karena selama ini BPMP2T Kota Padang sudah menyusun dan mensosialisasikan prosedur dan alur pelayanan, baik dengan cara memasangnya di ruang tunggu pelayanan BPMP2T Kota Padang maupun dengan mempublikasikannya di media elektronik atau website [bpmp2t.padang.go.id](http://bpmp2t.padang.go.id).

**Tabel 5.24 Kesederhanaan dan Efisiensi Prosedur dan Alur Pelayanan pada BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	9	9
Netral	17	17
Setuju	65	65
Sangat Setuju	9	9
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Dari temuan di lokasi penelitian, peneliti menemukan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang disediakan oleh BPMP2T Kota Padang masih minim. Misalnya, dikantor BPMP2T Kota Padang belum tersedia fasilitas ATM, mushola, kantin dan fasilitas lainnya yang dapat menunjang pelayanan publik. Maka tidak mengherankan jika masih ada responden yang menyatakan tidak setuju jika dikatakan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan pada BPMP2T Kota Padang sudah tersedia dengan lengkap. Responden yang menjawab tidak setuju tersebut jumlahnya 6 persen. Sedangkan yang menjawab setuju ada 58 persen dan sangat setuju 15 persen, 21 persen lainnya menjawab netral.

**Tabel 5.25 Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan pada BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	6
Netral	21	21
Setuju	58	58
Sangat Setuju	15	15
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.8 Komunikasi

Teknologi komunikasi dan informasi pelayanan merupakan salah satu unsur penunjang pelayanan yang tidak bisa diabaikan. Apalagi perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini sudah semakin canggih dan maju. Namun, BPMP2T Kota Padang belum mampu menyediakan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang baik. Hal ini dibuktikan masih adanya 13 persen responden yang menyatakan bahwa BPMP2T Kota Padang belum menggunakan teknologi informasi secara baik. Sedangkan 74 persen lainnya sudah merasa BPMP2T Kota Padang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dengan baik.

**Tabel 5.26 Penggunaan Teknologi Komunikasi dan Informasi dalam Proses Pelayanan pada BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	13	13
Netral	13	13
Setuju	59	59
Sangat Setuju	15	15
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Prosedur atau mekanisme pelayanan sudah dijelaskan secara baik oleh BPMP2T Kota Padang. BPMP2T Kota Padang sudah memasang alur atau prosedur pelayanan di sudut-sudut strategis pada kantor BPMP2T Kota Padang. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengetahui prosedur atau mekanisme pelayanan. Tidak mengherankan jika 78 persen responden mengaku bahwa prosedur atau mekanisme pelayanan pada BPMP2T Kota Padang sudah jelas. Walaupun ada 2 persen yang sangat tidak setuju dan 5 persen tidak setuju, tetapi jumlah ini relatif kecil.

**Tabel 5.27 Kejelasan Prosedur/Mekanisme Pelayanan pada BPMP2T Kota Padang**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	5	5
Netral	15	15
Setuju	68	68
Sangat Setuju	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Pegawai BPMP2T masih belum sepenuhnya mau meminta maaf kepada masyarakat pengguna jasa apabila terdapat kekeliruan pada pelayanan yang mereka berikan. Dari data di bawah ini, dapat dilihat bahwa hanya 55 persen masyarakat yang setuju mengatakan bahwa pegawai BPMP2T Kota Padang mau meminta maaf dan 14 persen masyarakat menjawab sangat setuju. Sedangkan yang menjawab cukup banyak, yaitu sebesar 26 persen, tidak setuju 3 persen dan sangat tidak setuju 2 persen.

**Tabel 5.28 Kesiediaan Pegawai BPMP2T Kota Padang Meminta Maaf ketika Terjadi Kesalahan Pelayanan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	3	3
Netral	26	26
Setuju	55	55
Sangat Setuju	14	14
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.2.9 Pengertian

Dari data di bawah ini dapat diketahui bahwa pegawai BPMP2T Kota Padang sudah memberikan pengertian yang baik kepada semua masyarakat pengguna jasa pelayanan. Data menunjukkan bahwa 77 persen responden mengaku bahwa mereka sudah mendapatkan pengertian yang baik dari pegawai BPMP2T Kota Padang. Hanya 2 persen yang mengatakan tidak mendapatkan pengertian yang baik.

**Tabel 5.29 Pegawai BPMP2T Kota Padang Memberikan Pengertian yang Baik kepada Semua Masyarakat**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	3	3
Netral	17	17
Setuju	67	67
Sangat Setuju	11	11
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Bagi masyarakat yang belum paham dengan prosedur pelayanan, pegawai BPMP2T Kota Padang akan dengan senang hati membantu dan menjelaskan prosedur pelayanan tersebut. Data di bawah ini dapat menunjukkan hal itu, terbukti bahwa sebanyak 72 persen responden menjawab bahwa mereka sudah mendapatkan pengertian dan penjelasan yang baik dari pegawai BPMP2T Kota Padang jika mereka kurang paham dengan prosedur pelayanan. Sedangkan yang menjawab negatif atau tidak setuju hany 7 persen. Sedangkan, sisanya 19 persen memilih menjawab netral.

**Tabel 5.30 Pegawai BPMP2T Kota Padang  
Memberikan Pengertian yang Baik kepada Masyarakat  
yang Kurang Paham dengan Prosedur Pelayanan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	7	7
Netral	19	19
Setuju	62	62
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

Pegawai BPMP2T Kota Padang juga memperlakukan masyarakat yang belum melengkapi persyaratan pelayanan dengan baik. Apabila diperhatikan dari data berikut ini dapat dilihat bahwa 77 persen responden mengaku bahwa mereka sudah mendapatkan arahan yang baik dari pegawai BPMP2T Kota Padang ketika mereka tidak membawa persyaratan pelayanan dengan lengkap. Hanya 5 persen responden yang menjawab tidak setuju. Sedangkan sisanya, 18 persen memilih netral.

**Tabel 5.32 Pegawai BPMP2T Kota Padang  
Memberikan Pengertian yang Baik kepada Masyarakat  
yang Belum Membawa Persyaratan Pelayanan dengan Lengkap**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	5
Netral	18	18
Setuju	65	65
Sangat Setuju	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2014)

### 5.3 Analisis

Sebelumnya sudah dipaparkan secara deskriptif bagaimana gambaran masing-masing variabel. Pada bagian ini akan dianalisis bagaimana hubungan masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan, serta pengaruh semua variabel terhadap kualitas pelayanan.

#### 5.3.1 Ketampakan Fisik

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh angka korelasi antara ketampakan fisik dan kualitas pelayanan. Adapun nilai besar korelasi masing-masing variabel

ketampakan fisik adalah sebesar 0,29 untuk variabel fasilitas dan peralatan, -0,007 untuk variabel kebersihan dan kenyamanan, 0,337 untuk variabel kebersihan dan penampilan pegawai, 0,28 untuk variabel kecukupan dan kenyamanan ruang tunggu, -0,93 untuk ketersediaan unit pengaduan BPMP2T Kota Padang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas dan peralatan, kebersihan dan penampilan pegawai, serta kecukupan dan kenyamanan ruang tunggu terhadap kualitas pelayanan adalah cukup kuat dan searah. Korelasi positif menunjukkan hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kualitas pelayanan cukup kuat karena angka signifikansinya > 0,25 – 0,5. Sedangkan, kebersihan dan kenyamanan, dan ketersediaan unit pengaduan hubungannya sangat lemah karena korelasinya negatif.

**Tabel 5.33 Korelasi Ketampakan Fisik dan Kualitas Pelayanan**

		Correlations					
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Fasilitas dan Peralatan	Kebersihan dan Kenyamanan	Kebersihan dan Penampilan Pegawai	Kecukupan dan Kenyamanan Ruang Tunggu	Ketersediaan Unit Pengaduan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	.029	-.007	.337	.028	-.093
	Fasilitas dan Peralatan	.029	1.000	.360	.438	.050	.000
	Kebersihan dan Kenyamanan	-.007	.360	1.000	.250	.050	.042
	Kebersihan dan Penampilan Pegawai	.337	.438	.250	1.000	.347	.216
	Kecukupan dan Kenyamanan Ruang Tunggu	.028	.050	.050	.347	1.000	.471
	Ketersediaan Unit Pengaduan	-.093	.000	.042	.216	.471	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.386	.471	.000	.392	.180
	Fasilitas dan Peralatan	.386		.000	.000	.309	.500
	Kebersihan dan Kenyamanan	.471	.000		.006	.309	.339
	Kebersihan dan Penampilan Pegawai	.000	.000	.006		.000	.015
	Kecukupan dan Kenyamanan Ruang Tunggu	.392	.309	.309	.000		.000
	Ketersediaan Unit Pengaduan	.180	.500	.339	.015	.000	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100	100	100	100
	Fasilitas dan Peralatan	100	100	100	100	100	100
	Kebersihan dan Kenyamanan	100	100	100	100	100	100
	Kebersihan dan Penampilan Pegawai	100	100	100	100	100	100
	Kecukupan dan Kenyamanan Ruang Tunggu	100	100	100	100	100	100
	Ketersediaan Unit Pengaduan	100	100	100	100	100	100

Variabel kebersihan dan kenyamanan berkorelasi negatif dengan kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang terjadi karena memang kondisi BPMP2T Kota Padang yang belum nyaman bagi masyarakat pengguna saja. BPMP2T Kota Padang yang terletak di Jalan Sudirman Kota Padang masih menumpang di bangunan ex. SMA 1 Padang, sehingga tempatnya kurang representatif dan nyaman. Hal ini dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa. Selain itu, dari pantauan di lokasi penelitian juga ditemukan bahwa BPMP2T Kota Padang belum menyediakan unit pengaduan sehingga masyarakat menilai negatif terhadap aspek ketersediaan unit pengaduan.

Dari data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 17 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 17 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor ketampakan fisik. Dengan kata lain, pengaruh ketampakan fisik terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 17 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemanan, akses, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.34 Koefisien Determinasi Ketampakan Fisik terhadap Kualitas Pelayanan**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 <sup>b</sup>	.170	.126	.593

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Unit Pengaduan, Fasilitas dan Peralatan, Kebersihan dan Kenyamanan, Kecukupan dan Kenyamanan Ruang Tunggu, Kebersihan dan Penampilan Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.2 Reliabilitas

Melalui hasil perhitungan SPSS, diperoleh angka korelasi antara reliabilitas dan kualitas pelayanan. Adapun nilai besar korelasi masing-masing variabel reliabilitas adalah sebesar 0,390 untuk variabel ketepatan informasi yang diberikan oleh pegawai BPMP2T Kota Padang dan 0,404 kompensasi perbaikan pelayanan yang diberikan oleh BPMP2T Kota Padang jika terjadi kesalahan dalam pelayanan. Artinya, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel reliabilitas dan kualitas pelayanan adalah cukup kuat dan searah. Korelasi positif menunjukkan hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kualitas pelayanan cukup kuat karena angka sigifikansinya  $> 0,25 - 0,5$ .

**Tabel 5.35 Korelasi Reliabilitas dan Kualitas Pelayanan**

		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Ketepatan Informasi	Kompensasi Perbaikan Pelayanan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	.390	.404
	Ketepatan Informasi	.390	1.000	.579
	Kompensasi Perbaikan Pelayanan	.404	.579	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.000	.000
	Ketepatan Informasi	.000		.000
	Kompensasi Perbaikan Pelayanan	.000	.000	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100
	Ketepatan Informasi	100	100	100
	Kompensasi Perbaikan Pelayanan	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 17 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 20 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor reliabilitas. Maksudnya, pengaruh reliabilitas terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 20 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemanan, akses, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.36 Koefisien Determinasi Reliabilitas terhadap Kualitas Pelayanan**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.447 <sup>a</sup>	.200	.183	.573

a. Predictors: (Constant), Kompensasi Perbaikan Pelayanan, Ketepatan Informasi

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.3 Responsivitas

Hasil analisis data berikut ini menghasilkan angka korelasi antara responsivitas dan kualitas pelayanan. Adapun nilai besar korelasi masing-masing variabel responsivitas adalah sebesar 0,20 untuk variabel pemberian perhatian khusus kepada setiap masyarakat pengguna jasa, 0,496 untuk variabel daya tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dan 0,214 untuk variabel kecepatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel responsivitas terhadap kualitas pelayanan adalah cukup kuat karena angka sigifikansinya  $> 0,25 - 0,5$ .

**Tabel 5.37 Korelasi Responsivitas dan Kualitas Pelayanan**

**Correlations**

		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Perhatian Khusus kepada Pelanggan	Data Tanggap Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	Kecepatan Respon terhadap Keluhan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	.200	.496	.214
	Perhatian Khusus kepada Pelanggan	.200	1.000	.176	.099
	Data Tanggap Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	.496	.176	1.000	.371
	Kecepatan Respon terhadap Keluhan	.214	.099	.371	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	.	.023	.000	.016
	Perhatian Khusus kepada Pelanggan	.023	.	.040	.164
	Data Tanggap Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	.000	.040	.	.000
	Kecepatan Respon terhadap Keluhan	.016	.164	.000	.
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100	100
	Perhatian Khusus kepada Pelanggan	100	100	100	100
	Data Tanggap Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	100	100	100	100
	Kecepatan Respon terhadap Keluhan	100	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 26 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 26 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor responsivitas. Dengan kata lain, pengaruh responsivitas terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 26 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemanan, akses, komunikasi dan pengertian.

### 5.38 Koefisien Determinasi Responsivitas terhadap Kualitas Pelayanan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.510 <sup>a</sup>	.260	.237	.554

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Respon terhadap Keluhan, Perhatian Khusus kepada Pelanggan, Data Tanggap Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.4 Kompetensi

Berdasarkan hasil analisis data berikut ini, diperoleh angka korelasi antara kompetensi dan kualitas pelayanan. Adapun nilai besar korelasi masing-masing variabel kompetensi adalah sebesar 1 untuk variabel kemampuan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas dan 0,081 untuk variabel kemampuan pegawai BPMP2T Kota Padang menerjemahkan aturan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas terhadap kualitas pelayanan adalah sangat kuat dan searah. Korelasi positif menunjukkan hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kualitas pelayanan sangat kuat karena angka sigifikansinya  $> 0,75 - 1$ . Sedangkan hubungan antara kemampuan pegawai BPMP2T Kota Padang menerjemahkan aturan dengan kualitas pelayanan adalah sangat lemah karena angka signifikansinya berada pada  $0 - 0,25$ .

**Tabel 5.39 Korelasi Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan**

Correlations				
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Kemampuan Pegawai dalam Melaksanakan Tugas	Kemampuan Pegawai Menerjemahkan Aturan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	1.000	.081
	Kemampuan Pegawai dalam Melaksanakan Tugas	1.000	1.000	.081
	Kemampuan Pegawai Menerjemahkan Aturan	.081	.081	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.000	.213
	Kemampuan Pegawai dalam Melaksanakan Tugas	.000		.213
	Kemampuan Pegawai Menerjemahkan Aturan	.213	.213	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100
	Kemampuan Pegawai dalam Melaksanakan Tugas	100	100	100
	Kemampuan Pegawai Menerjemahkan Aturan	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 10 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 10 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor kompetensi. Dengan kata lain, pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 10 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kesopanan, kredibilitas, kemanan, akses, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.40 Koefisien Determinasi Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 <sup>b</sup>	1.000	1.000	.000

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Pegawai Menerjemahkan Aturan, Kemampuan Pegawai dalam Melaksanakan Tugas

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.5 Kesopanan

Setelah melakukan perhitungan melalui SPSS, diperoleh angka korelasi antara variabel kesopanan dan kualitas pelayanan. Adapun nilai besar korelasi masing-masing variabel kesopanan adalah sebesar 0,018 untuk variabel keramahan dan kesopanan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas dan -0,089 untuk variabel persamaan perlakuan terhadap semua masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kesopanan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah. Hubungan antara variabel kesopanan

pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas dengan kualitas pelayanan sangat lemah karena angka sigifikansinya berada pada 0 – 0,25.

**Tabel 5.41 Korelasi Kesopanan dan Kualitas Pelayanan**

Correlations				
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Keramahan dan Kesopanan Pegawai	Persamaan Perlakuan terhadap Masyarakat
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	.018	-.089
	Keramahan dan Kesopanan Pegawai	.018	1.000	.228
	Persamaan Perlakuan terhadap Masyarakat	-.089	.228	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	.	.430	.190
	Keramahan dan Kesopanan Pegawai	.430	.	.011
	Persamaan Perlakuan terhadap Masyarakat	.190	.011	.
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100
	Keramahan dan Kesopanan Pegawai	100	100	100
	Persamaan Perlakuan terhadap Masyarakat	100	100	100

Berdasarkan data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 0,9 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 0,9 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat. Dengan kata lain, pengaruh kesopanan terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 10 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kredibilitas, kemanan, akses, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.42 Koefisien Determinasi Kesopanan terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.097 <sup>a</sup>	.009	-.011	.638

a. Predictors: (Constant), Persamaan Perlakuan terhadap Masyarakat, Keramahan dan Kesopanan Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.6 Kredibilitas

Setelah melakukan perhitungan melalui SPSS, diperoleh angka korelasi antara variabel kredibilitas dan kualitas pelayanan. Adapun nilai besar korelasi masing-masing variabel kredibilitas adalah sebesar 0,138 untuk variabel kesesuaian produk pelayanan dengan harapan masyarakat dan -0,007 untuk variabel kesesuaian biaya pelayanan

dengan produk pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kesopanan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah. Hubungan antara variabel kredibilitas dengan kualitas pelayanan sangat lemah karena angka sigifikansinya berada pada 0 – 0,25.

**Tabel 5.43 Korelasi Kredibilitas dan Kualitas Pelayanan**

		Correlations		
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Harapan Masyarakat	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Produk Pelayanan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1,000	.138	-.007
	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Harapan Masyarakat	.138	1,000	.467
	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Produk Pelayanan	-.007	.467	1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.086	.473
	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Harapan Masyarakat	.086		.000
	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Produk Pelayanan	.473	.000	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100
	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Harapan Masyarakat	100	100	100
	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Produk Pelayanan	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 2,5 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 2,5 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor kredibilitas pegawai dalam melayani masyarakat. Dengan kata lain, pengaruh kredibilitas terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 2,5 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kemanan, akses, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.44 Koefisien Determinasi Kredibilitas terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.160 <sup>b</sup>	.025	.005	.633

a. Predictors: (Constant), Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Produk Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Harapan Masyarakat

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.7 Keamanan

Dari hasil perhitungan SPSS diketahui bahwa nilai besar korelasi masing-masing variabel keamanan adalah sebesar 0,144 untuk variabel keamanan ruang tunggu pelayanan BPMP2T Kota Padang dan -0,166 untuk variabel keamanan tempat parkir BPMP2T Kota Padang. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel keamanan lingkungan pelayanan BPMP2T Kota Padang terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah. Hubungan antara variabel keamanan dengan kualitas pelayanan sangat lemah karena angka sigifikansinya berada pada 0 – 0,25.

**Tabel 5.45 Korelasi Keamanan Lingkungan Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

		Correlations		
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Keamanan Ruang Tunggu	Keamanan Tempat Parkir
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	.144	-.166
	Keamanan Ruang Tunggu	.144	1.000	.308
	Keamanan Tempat Parkir	-.166	.308	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.077	.050
	Keamanan Ruang Tunggu	.077		.001
	Keamanan Tempat Parkir	.050	.001	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100
	Keamanan Ruang Tunggu	100	100	100
	Keamanan Tempat Parkir	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat dilihat bahwa R Square sebesar 6,9 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 2,5 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor keamanan lingkungan pelayanan BPMP2T Kota Padang. Dengan kata lain, pengaruh faktor keamanan terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 2,5 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, akses, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.46 Koefisien Determinasi Keamanan Lingkungan Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.263 <sup>b</sup>	.069	.050	.618

a. Predictors: (Constant), Keamanan Tempat Parkir, Keamanan Ruang Tunggu

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.8 Akses

Dari hasil perhitungan SPSS diketahui bahwa nilai besar korelasi masing-masing variabel akses adalah sebesar 0,177 untuk variabel kemudahan masyarakat berhubungan dengan pegawai BPMP2T Kota Padang, -0,140 untuk variabel keterjangkauan lokasi pelayanan, -0,106 untuk variabel kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan, dan 0,162 untuk variabel ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di BPMP2T Kota Padang. Artinya, hubungan antara variabel akses terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah. Hubungan antara variabel akses dengan kualitas pelayanan sangat lemah karena angka sigifikansinya berada pada 0 – 0,25.

**Tabel 5.47 Korelasi Akses Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

		Correlations				
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Kemudahan Masyarakat Berhubungan dengan Pegawai	Keterjangkauan Lokasi Pelayanan	Kesederhanaan Prosedur dan Alur Pelayanan	Ketersediaan Sarana Pendukung Pelayanan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	.177	-.140	-.106	.162
	Kemudahan Masyarakat Berhubungan dengan Pegawai	.177	1.000	.418	.454	.482
	Keterjangkauan Lokasi Pelayanan	-.140	.418	1.000	.621	.593
	Kesederhanaan Prosedur dan Alur Pelayanan	-.106	.454	.621	1.000	.559
	Ketersediaan Sarana Pendukung Pelayanan	.162	.482	.593	.559	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.039	.083	.148	.053
	Kemudahan Masyarakat Berhubungan dengan Pegawai	.039		.000	.000	.000
	Keterjangkauan Lokasi Pelayanan	.083	.000		.000	.000
	Kesederhanaan Prosedur dan Alur Pelayanan	.148	.000	.000		.000
	Ketersediaan Sarana Pendukung Pelayanan	.053	.000	.000	.000	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100	100	100
	Kemudahan Masyarakat Berhubungan dengan Pegawai	100	100	100	100	100
	Keterjangkauan Lokasi Pelayanan	100	100	100	100	100
	Kesederhanaan Prosedur dan Alur Pelayanan	100	100	100	100	100
	Ketersediaan Sarana Pendukung Pelayanan	100	100	100	100	100

Data di bawah ini menunjukkan bahwa R Square sebesar 16,7 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 16,7 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor akses. Dengan kata lain, pengaruh faktor akses terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 16,7 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, komunikasi dan pengertian.

**Tabel 5.48 Koefisien Determinasi Akses Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan**

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.408 <sup>b</sup>	.167	.131	.591

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Sarana Pendukung Pelayanan, Kemudahan Masyarakat Berhubungan dengan Pegawai, Kesederhanaan Prosedur dan Alur Pelayanan, Keterjangkauan Lokasi Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.9 Komunikasi

Analisis SPSS menunjukkan bahwa nilai besar korelasi masing-masing variabel komunikasi adalah sebesar -0,111 untuk variabel penggunaan teknologi informasi pelayanan, -0,038 untuk variabel penjelasan terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan, dan 0,296 untuk variabel kesediaan pegawai BPMP2T Kota Padang untuk meminta maaf kepada masyarakat jika terjadi kesalahan. Dengan demikian, hubungan antara variabel penggunaan teknologi informasi pelayanan dan variabel penjelasan terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah karena  $< 0 - 0,25$ . Sedangkan, hubungan variabel kesediaan pegawai BPMP2T Kota Padang untuk meminta maaf kepada masyarakat jika terjadi kesalahan dengan kualitas pelayanan adalah cukup kuat karena berada pada taraf signifikansi  $> 0,25- 0,5$ .

**Tabel 5.49 Korelasi Komunikasi dan Kualitas Pelayanan**

**Correlations**

		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Penggunaan Teknologi Informasi Pelayanan	Penjelasan terhadap Prosedur dan Mekanisme Pelayanan	Kesediaan Pegawai untuk Meminta Maaf jika Terjadi Kesalahan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	-.111	.038	.296
	Penggunaan Teknologi Informasi Pelayanan	-.111	1.000	-.198	.018
	Penjelasan terhadap Prosedur dan Mekanisme Pelayanan	.038	-.198	1.000	.179
	Kesediaan Pegawai untuk Meminta Maaf jika Terjadi Kesalahan	.296	.018	.179	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.136	.353	.001
	Penggunaan Teknologi Informasi Pelayanan	.136		.024	.430
	Penjelasan terhadap Prosedur dan Mekanisme Pelayanan	.353	.024		.038
	Kesediaan Pegawai untuk Meminta Maaf jika Terjadi Kesalahan	.001	.430	.038	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100	100
	Penggunaan Teknologi Informasi Pelayanan	100	100	100	100
	Penjelasan terhadap Prosedur dan Mekanisme Pelayanan	100	100	100	100
	Kesediaan Pegawai untuk Meminta Maaf jika Terjadi Kesalahan	100	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat disimpulkan bahwa R Square sebesar 10,3 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 10,3 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor komunikasi. Dengan kata lain, pengaruh faktor komunikasi terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 10,3 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses dan pengertian.

**Tabel 5.50 Koefisien Determinasi Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.320 <sup>a</sup>	.103	.075	.610

a. Predictors: (Constant), Kesiediaan Pegawai untuk Meminta Maaf jika Terjadi Kesalahan, Penggunaan Teknologi Informasi Pelayanan, Penjelasan terhadap Prosedur dan Mekanisme Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

### 5.3.10 Pengertian

Setelah melakukan analisis dengan menggunakan SPSS diketahui hubungan antara variabel pengertian dengan kualitas pelayanan. Data berikut ini menunjukkan bahwa nilai besar korelasi masing-masing variabel pengertian adalah sebesar -0,070 untuk variabel pengertian yang baik yang diberikan oleh pegawai BPMP2T Kota Padang, 0,018 untuk variabel pengertian yang baik yang diberikan oleh pegawai BPMP2T Kota Padang untuk masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pelayanan, dan 0,107 untuk variabel pengertian yang baik yang diberikan oleh pegawai BPMP2T Kota Padang untuk masyarakat yang belum melengkapi persyaratan pelayanan. Dengan demikian, hubungan antara variabel pengertian terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah karena berada pada angka  $< 0 - 0,25$ .

**Tabel 5.51 Korelasi Pengertian dan Kualitas Pelayanan**

Correlations					
		Kualitas pelayanan secara keseluruhan	Pengertian yang Baik yang Diberikan oleh Pegawai	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Kurang Paham Prosedur Pelayanan	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Tidak Melengkapi Persyaratan
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	1.000	-.070	.018	.107
	Pengertian yang Baik yang Diberikan oleh Pegawai	-.070	1.000	.278	.179
	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Kurang Paham Prosedur Pelayanan	.018	.278	1.000	.504
	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Tidak Melengkapi Persyaratan	.107	.179	.504	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan		.244	.429	.145
	Pengertian yang Baik yang Diberikan oleh Pegawai	.244		.003	.037
	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Kurang Paham Prosedur Pelayanan	.429	.003		.000
	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Tidak Melengkapi Persyaratan	.145	.037	.000	
N	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	100	100	100	100
	Pengertian yang Baik yang Diberikan oleh Pegawai	100	100	100	100
	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Kurang Paham Prosedur Pelayanan	100	100	100	100
	Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Tidak Melengkapi Persyaratan	100	100	100	100

Dari data di bawah ini dapat disimpulkan bahwa R Square sebesar 2 persen. Data ini mengindikasikan bahwa 10,3 persen kualitas pelayanan pada BPMP2T Kota Padang dipengaruhi oleh faktor pengertian. Dengan kata lain, pengaruh faktor pengertian terhadap kualitas pelayanan di BPMP2T Kota Padang adalah 2 persen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses dan komunikasi.

**Tabel 5.52 Koefisien Determinasi Pengertian terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.142 <sup>a</sup>	.020	-.011	.638

a. Predictors: (Constant), Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Tidak Melengkapi Persyaratan, Pengertian yang Baik yang Diberikan oleh Pegawai, Pengertian yang Baik terhadap Masyarakat yang Kurang Paham Prosedur Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan secara keseluruhan

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal yang terkait dengan variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

1. Hubungan antara variabel fasilitas dan peralatan, kebersihan dan penampilan pegawai, serta kecukupan dan kenyamanan ruang tunggu terhadap kualitas pelayanan adalah cukup kuat dan searah. Sedangkan, kebersihan dan kenyamanan, dan ketersediaan unit pengaduan hubungannya sangat lemah karena korelasinya negatif.
2. Hubungan antara variabel reliabilitas dan kualitas pelayanan adalah cukup kuat dan searah.
3. Hubungan antara variabel responsivitas terhadap kualitas pelayanan adalah cukup kuat.
4. Hubungan antara variabel kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas terhadap kualitas pelayanan adalah sangat kuat dan searah. Sedangkan hubungan antara kemampuan pegawai BPMP2T Kota Padang menerjemahkan aturan dengan kualitas pelayanan adalah sangat lemah.
5. Hubungan antara variabel kesopanan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah.
6. Hubungan antara variabel kesopanan pegawai BPMP2T Kota Padang dalam melaksanakan tugas terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah.
7. Hubungan antara variabel keamanan lingkungan pelayanan BPMP2T Kota Padang terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah.
8. Hubungan antara variabel akses terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah.
9. Hubungan antara variabel penggunaan teknologi informasi pelayanan dan variabel penjelasan terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah. Sedangkan, hubungan variabel kesediaan pegawai BPMP2T Kota Padang untuk meminta maaf kepada

masyarakat jika terjadi kesalahan dengan kualitas pelayanan adalah cukup kuat.

10. Hubungan antara variabel pengertian terhadap kualitas pelayanan adalah sangat lemah.

## **6.2 Saran**

Berikut ini ada beberapa hal yang disarankan kepada BPMP2T Kota Padang agar pelayanan di BPMP2T Kota Padang semakin meningkat:

1. Memindahkan lokasi BPMP2T Kota Padang ke tempat baru yang lebih representatif, bersih dan nyaman.
2. Menyediakan unit pengaduan atau komplain sehingga masyarakat dapat memberikan masukan kepada BPMP2T Kota Padang.
3. Meningkatkan kemampuan aparatur pelayanan publik dengan cara memberikan pelatihan pelayanan prima, baik secara reguler maupun non-reguler.
4. mengintensifkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus (Editor), "Mengapa Pelayanan Publik?", *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Editor: Agus Dwiyanto, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Patton, Patricia, *Pelayanan Sepenuh Hati*, Penerjemah: Hermes, Jakarta: Pustaka Delantara, 1998.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4): 41-50, 1985.
- Prianto, Agus, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang: In-Trans, 2006.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Rasyid, Ryaas, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta: Sarif Watampone, 1997.
- Rasyid, M. Ryass, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta: LIPI Press, 2005.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Riwu Kaho, Josef, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Sampara, Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN, 1999.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Sugioyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2005.

Tan, Melly G., Penggunaan Data Quantitative, *Metode Penelitian Masyarakat*, Editor: Koentjaraningrat, Jakarta: Gramedia, 1994.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Yulianti, Rina, “Strategi SDM dan Pelayanan Prima di Kota Cilegon”, *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah di Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten*, 2011.

Lampiran 1. Data Excel Olahan Penelitian

Res	Ketampakan Fisik					Reliabilitas		Responsivitas			Kompetensi		Kesopanan		Kredibilitas		Keamanan		Akses				Komunikasi			Pengertian			Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	112
3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	1	1	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	91
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	121
5	4	4	4	4	4	3	2	2	1	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1	5	5	4	107
6	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	2	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	111	
7	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	2	2	2	4	3	4	3	4	5	108	
8	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	113	
9	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	121
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	119	
11	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	2	4	5	3	4	4	104	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	89	
14	4	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	4	5	5	5	5	98	
15	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	120	
16	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	101	
17	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	111	
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	104	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	106	
20	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	91	
21	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	102
22	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	114
23	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	115	
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	123	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	2	4	4	114	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	114
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	109
29	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	111
30	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	108
31	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	110
32	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	105
33	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	108
34	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	105
35	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	3	110
37	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	101
38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	110
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	105
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	107
41	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	94
42	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	101
43	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	112
44	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
45	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	119
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	118
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	105
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	108
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	116
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	107
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	109
54	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	112
55	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	112
56	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	111

57	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	101		
58	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	107		
59	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	104		
60	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	107		
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	1	1	3	3	2	103		
62	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	103	
63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	115	
64	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	5	3	2	3	5	102		
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	113	
66	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	92	
67	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	109		
68	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	111	
69	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	118	
70	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	114	
71	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	106		
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	112	
73	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	93	
74	4	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	5	4	3	3	3	92		
75	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	125	
76	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	1	5	5	97	
77	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	113		
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	101		
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	5	3	4	107
80	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	2	2	92	
81	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	104	
82	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	116	
83	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
84	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	1	1	3	3	2	4	3	3	2	5	2	4	3	2	90		
85	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	120	
86	4	4	4	4	4	3	2	2	1	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	104

87	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	2	3	5	3	4	5	4	4	2	1	2	2	102	
88	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	2	2	2	4	5	4	4	4	4	110	
89	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	107	
90	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	122	
91	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	117
92	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	104	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
94	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	89	
95	4	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	2	2	90	
96	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	128	
97	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	98	
98	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
99	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	103	
100	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	112	
	406	407	417	380	385	397	395	378	412	398	415	401	400	405	379	399	405	402	393	398	395	404	399	403	401	408	406	412	10794	

## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Tampak Depan Kantor BPMP2T Kota Padang



Gambar 2. Ruang Tunggu Pelayanan di BPMP2T Kota Padang



Gambar 3. Suasana Pelayanan di *Front Office* BPMP2T Kota Padang



Gambar 4. Salah Seorang Warga Mengambil Dokumen Pelayanan