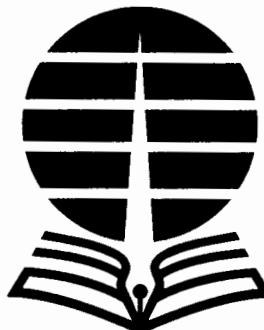


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BULUNGAN



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MARGARETHA

NIM. 500025066

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk: (1) menganalisis kualitas pelayanan publik izin prinsip penanaman modal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan indikator-indikator pelayanan yang harus ditingkatkan dan pertahankan, (2) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik izin prinsip penanaman modal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, dan (3) mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian evaluatif. Populasi pada penelitian ini adalah investor yang melakukan izin prinsip penanaman modal melalui Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan metode *proportional random sampling*. Jumlah sampel adalah sebanyak 48 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis deskriptif kuantitatif, kualitatif, dan *Importance-Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai seluruh indikator kualitas pelayanan memiliki kategori sangat baik, kecuali pada indikator perhatian, yang memiliki kategori baik. Pada harapan investor diketahui bahwa seluruh indikator yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab diharapkan memiliki kategori sangat baik. Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator yang harus diperbaiki, yaitu kemampuan dan perhatian. Sedangkan 4 indikator lainnya yang terdiri dari sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab harus dipertahankan dan harapannya. Namun dari pemetaan pada diagram kartesius diketahui bahwa terdapat 2 indikator pada kuadran I yang harus dipertahankan, yaitu sikap dan tanggung jawab. Pada kuadran II terdapat 1 indikator, yaitu tindakan. Artinya, tindakan merupakan indikator yang cenderung berlebihan, dan tidak terlalu penting. Pada kuadran III terdapat faktor perhatian dan penampilan yang memiliki tingkat kinerja rendah, namun tidak harus diprioritaskan karena tidak terlalu penting bagi investor. Sedangkan pada kuadran IV terdapat 1 indikator, yaitu kemampuan, yang harus diprioritaskan karena faktor ini sangat penting bagi investor, namun BPMPT masih dinilai kurang dalam faktor ini. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan antara lain terdiri dari faktor internal, yaitu kurangnya sumber daya manusia dan faktor eksternal yaitu adanya pihak investor atau penanaman modal di Kabupaten Bulungan yang mengajukan izin prinsip dari CV atau kontraktor dengan jenis usaha yang kurang jelas, sehingga menjadi terkendala dari pengisian berkas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Importance-Performance Analysis*

ABSTRACT

This study was aimed to: (1) analyze the quality of public services of the Investment and Integrated Licensing Board of Bulungan Regency and service indicators which should be improved and maintained, (2) analyze customer satisfaction level on the quality of public services of the Investment and Integrated Licensing Board of Bulungan Regency in terms of similarity between the received services and the expected services, and (3) discover factors inhibiting the quality of public services in the Investment and Integrated Licensing Board of Bulungan Regency.

Based on the research purposes, the type of this study was evaluative study. The population in this study was investors applying for investment principle licenses through the Investment and Integrated Licensing Board of Bulungan Regency. In this study, the sample was collected by proportional random sampling method. Total sample was 48 people. Data was collected by distributing questionnaires, interviewing, and documenting. The data analysis technique used was quantitative descriptive, qualitative, and Importance-Performance Analyses.

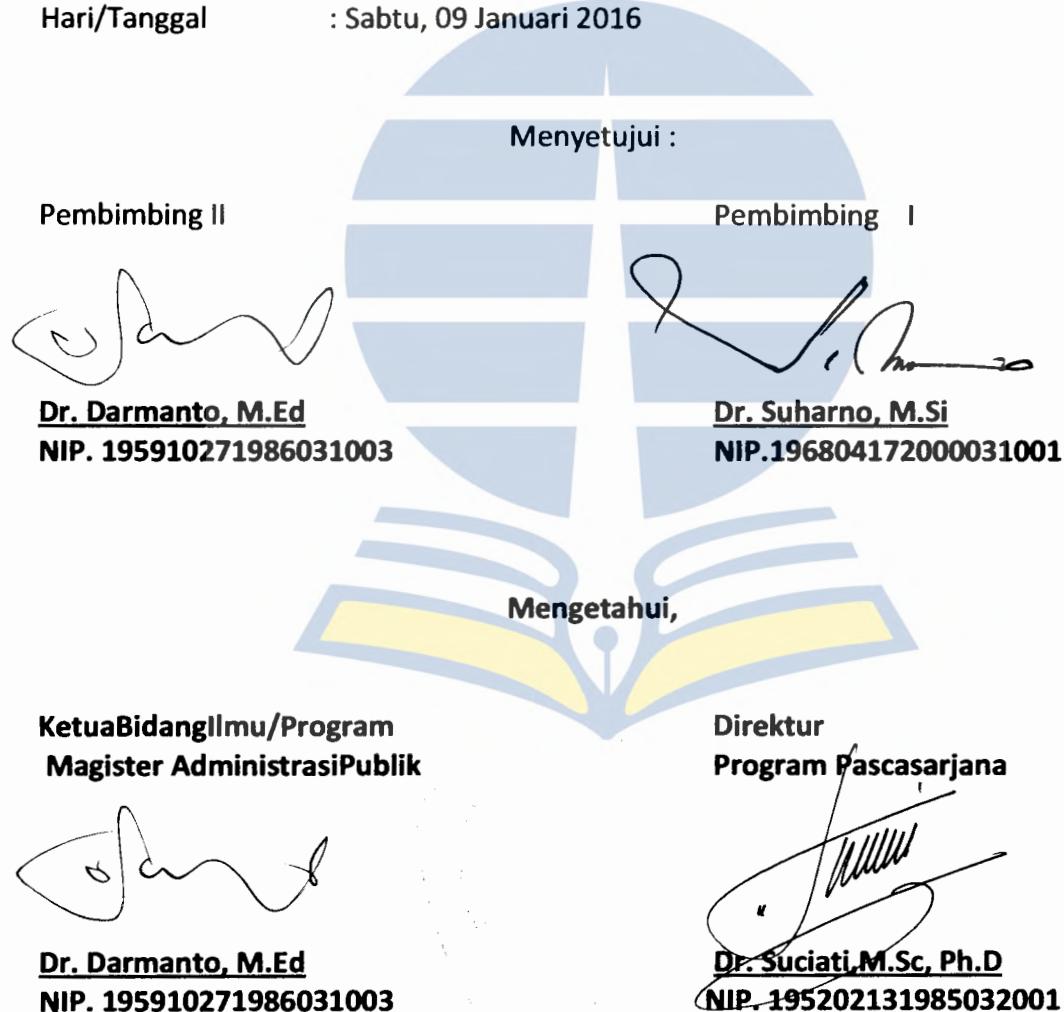
The research result showed that the majority of respondents considered all service quality indicators had very good category, except for care indicator which had good category. In terms of investors' expectation, it's discovered that all indicators which consisted of skill, attitude, appearance, care, action, and responsibility were expected to have very good category. The analysis result of level of interest showed that there were 2 indicators which should be improved, skill and care. The other 4 indicators, which consisted of attitude, appearance, action, and responsibility should be maintained. However, in the mapping of Cartesian diagram it was discovered that there were 2 indicators in quadrant I which should be maintained, i.e. attitude and responsibility. In quadrant II there was 1 indicator, i.e. action. It meant that action was an indicator which tended to be excessive and not really important. In quadrant III there were care and appearance which had low performance level but didn't have to be prioritized because they're not really important for the investors. Meanwhile, in quadrant IV there was 1 indicator, skill, which should be prioritized because this factor was very important for investors, but Investment and Integrated Licensing Board of Bulungan Regency was considered lacking in this factor. Factors inhibiting the quality of public services in the Investment and Integrated Licensing Board of Bulungan Regency included internal factor, which was lack of human resources, and external factor which was investors in Bulungan Regency who applied for principle licenses from CVs or contractors with unclear business type, making form filling difficult.

Keywords: service quality, customer satisfaction, *Importance-Performance Analysis*

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik Izin Prinsip Penanaman Modal Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu

Penyusun TAPM : Margaretha
NIM : 500025066
Program Studi : Magister Administrasi Publik
UPBJJ : Samarinda
Hari/Tanggal : Sabtu, 09 Januari 2016



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama	:	Margaretha
NIM	:	500025066
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik Izin Prinsip Penanaman Modal Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	:	Sabtu, 09 Januari 2016
Waktu	:	14.00 – 16.00 Wita

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Darmanto, M.Ed

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Hj. Ngadisah, M.A

Pembimbing I
Nama : Dr. Suharno, M.Si

Pembimbing II
Nama : Dr. Darmanto, M.Ed

Tanda Tangan



The image shows three distinct handwritten signatures in black ink, each placed above a horizontal dotted line. The signatures are fluid and unique to the individual.

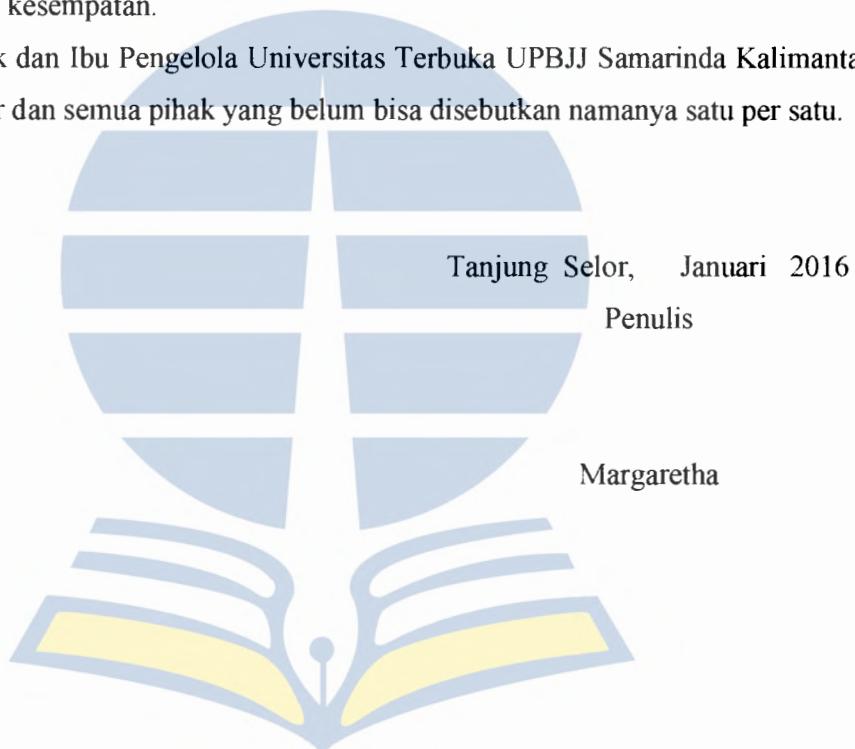
KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan atas segala berkat dan penyertaannya hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang merupakan kewajiban dan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan”.

Dalam penyusunan TAPM ini, Penulis tentu saja mengalami hambatan khususnya keterbatasan referensi dan waktu dalam pengumpulan data-data yang diperlukan. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyelesaian TAPM ini, telah banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materi, untuk itu pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Suharno, M.Si dan Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan TAPM ini, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan TAPM ini hingga selesai.
2. Ibu Dr. Suciati, M.Si,Ph.D, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
3. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik.
4. Ibu Prof. Dr. Ngadisah, M.A, selaku Penguji Ahli
5. Bapak Drs. Syafril selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas terbuka
6. Bapak Drs. Zainudin, M.AP, Selaku Kepala Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara yang telah memberi izin/rekomendasi untuk mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas terbuka.

7. Bapak Adi Irwansyah,MS, SH,M.Si selaku Kepala BPMPT Kabupaten Bulungan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansinya.
8. Bapak dan Ibu pemegang Izin Prinsip Penanaman Modal yang telah membantu sebagai responden serta PNS dilingkungan BPMPT yang telah bersedia diwawancara dan memberi masukan berkaitan dengan TAPM ini.
9. Kepada Seluruh Keluarga khususnya orang tua yang terkasih Ibu Ulo Anyi, suami tercinta Erry Sonley, anak-anak kesayangan Cheryl Felicia Erry dan Abel Garry Nathanael yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam setiap kesempatan.
10. Bapak dan Ibu Pengelola Universitas Terbuka UPBJJ Samarinda Kalimantan Timur dan semua pihak yang belum bisa disebutkan namanya satu per satu.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	13
2. Kualitas Pelayanan Publik	18
3. Kepuasan Pelanggan.....	35
B. Kerangka Berpikir	55
C. Operasionalisasi Variabel	56
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	58
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	59

C. Populasi dan Sampel	59
D. Instrumen Penelitian	62
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	64
F. Metode Analisis data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian.....	74
B. Hasil Penelitian	107
C. Pembahasan.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Populasi dan Sampel Penelitian	61
Tabel 2. Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval	67
Tabel 3. Hasil Uji Validitas	92
Tabel 4. Hasil Uji Kemampuan	93
Tabel 5. Deskripsi Kemampuan Berdasarkan Kualitas Pelayanan	94
Tabel 6. Deskripsi Sikap Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 7. Deskripsi Penampilan Berdasarkan Kualitas Pelayanan	97
Tabel 8. Deskripsi Perhatian Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	99
Tabel 9. Deskripsi Tindakan Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 10. Deskripsi Tanggung Jawab Berdasarkan Kualitas Pelayanan	102
Tabel 11. Deskripsi Kemampuan Berdasarkan Harapan Pelayanan.....	103
Tabel 12. Deskripsi Sikap Berdasarkan Harapan Pelayanan	104
Tabel 13. Deskripsi Penampilan Berdasarkan Harapan Pelayanan	104
Tabel 14. Deskripsi Perhatian Berdasarkan Harapan Pelayanan	105
Tabel 15. Deskripsi Tindakan Berdasarkan Harapan Pelayanan	106
Tabel 16. Deskripsi Tanggung Jawab Berdasarkan Harapan Pelayanan.....	106
Tabel 17. Tingkat Kesesuaian.....	108
Tabel 18. Keputusan “ <i>Hold</i> ” dan “ <i>Action</i> ”	109
Tabel 19. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	56
Gambar 2. Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	71
Gambar 3. Sistem dan Mekanisme Pelayanan Perizinan	82
Gambar 4. Sistem dan Mekanisme Pelayanan Non Perizinan	83
Gambar 5. Diagram Deskripsi Kemampuan	95
Gambar 6. Diagram Deskripsi Sikap	96
Gambar 7. Diagram Deskripsi Penampilan	98
Gambar 8. Diagram Deskripsi Perhatian	99
Gambar 9. Diagram Deskripsi Tindakan	101
Gambar 10. Diagram Deskripsi Tanggung Jawab	102
Gambar 11. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	110



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman diketahui bahwa pada masa sekarang ini telah terjadi perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai aspek kehidupan. Perkembangan yang sangat pesat tersebut antara lain terjadi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Perlu disadari bahwa berbagai perkembangan ini telah mengakibatkan timbulnya permasalahan yang semakin luas dan kompleks bagi organisasi sektor publik.

Dalam kurun waktu yang relatif singkat sektor publik telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Munculnya sektor publik ini karena ada kebutuhan publik secara bersama terhadap barang atau layanan tertentu. Publik membutuhkan regulasi yang mencakup pemakaian barang-barang publik tersebut sehingga dapat didistribusikan secara adil dan merata ke seluruh lapisan publik. Sektor publik dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum (Mahsun, 2006: 4).

Semakin besarnya peran sektor publik dalam publik menyebabkan organisasi pemerintah tersebut juga menghadapi tuntutan yang lebih besar. Tuntutan tersebut antara lain adalah tuntutan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Pada dasarnya peningkatan kinerja organisasi pemerintah tidak

dapat dilepaskan dari faktor sumberdaya yang tersedia. Sumberdaya organisasi memiliki peran cukup besar terhadap kinerja organisasi pemerintah. Keberhasilan dan kemunduran suatu organisasi juga tidak lepas dari aspek sumberdaya tersebut, sehingga menjadi pokok perhatian dari sistem pengendalian manajemen organisasi. Pengendalian manajemen adalah proses di mana pemimpin mempengaruhi anggota organisasi untuk melaksanakan strategi organisasi (Halim, *et al*, 2003: 8).

Kesuksesan kinerja manajemen suatu organisasi dapat terjadi karena adanya pengendalian manajemen yang tepat. Dalam proses tersebut, manajemen menitik beratkan pada perencanaan strategis, anggaran, umpan balik, ataupun evaluasi untuk merealisir rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses tersebut disebut juga dengan pengendalian secara formal. Selain pengendalian secara formal, organisasi juga membutuhkan komponen informal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Komponen informal merupakan suatu kerangka implisit yang diyakini dan dianut oleh seluruh elemen perusahaan sebagai referensi untuk melakukan suatu tindakan. Komponen informal bersifat non materi, namun tampak dari gaya berpikir dan cara menyelesaikan suatu permasalahan.

Namun demikian, perlu disadari bahwa keseluruhan proses manajemen dalam suatu organisasi diarahkan untuk dapat memenuhi tujuan organisasi. Pada organisasi sektor publik, tujuan utama organisasi bukan hanya menghasilkan keuntungan semata, namun juga memberikan pelayanan yang baik kepada publik organisasi. Dengan tujuan tersebut, organisasi sektor

publik memiliki peran yang sangat besar dalam publik. Dengan besarnya peran sektor publik didalam publik ini, organisasi tersebut juga menghadapi tuntutan yang lebih besar dari publik. Tuntutan tersebut antara lain berupa kinerja dan kualitas yang baik dari organisasi dalam melakukan pelayanan kepada publik.

Untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul akibat pesatnya perkembangan pada berbagai aspek kehidupan, maka organisasi pemerintah perlu melakukan peningkatan terhadap kinerjanya. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan adanya kesadaran akan pengukuran kinerja bagi organisasi. Penilaian kinerja organisasi dapat difokuskan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan tentang persepsi mengenai kualitas pelayanan. Dengan kata lain, dapat disadari bahwa dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang tinggi akan memberikan dampak positif berupa citra yang baik bagi organisasi pemerintah.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia (Kotler, 2000: 89). Selain itu menurut Moison, Walter dan White (dalam Haryanti dan Hadi, 2000) menyebutkan

bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, citra, desain visual, suasana, dan komunikasi.

Sampai dengan saat ini, fenomena yang terjadi di Indonesia adalah kurang mampunya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan publik. Dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan publik. Indikator ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari banyaknya kritik publik terhadap pelayanan publik baik secara langsung, maupun melalui media massa. Keluhan publik terhadap kualitas pelayanan antara lain prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah (Mukhlis, 2009). Hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi organisasi mengingat fungsi utamanya untuk melayani publik.

Salah satu organisasi sektor publik yang sangat dibutuhkan, namun sekaligus seringkali menuai kritik dari publik adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penertiban peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Peraturan ini esensinya mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Daerah.

Berdasarkan Peraturan Kepala BKPM Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kewenangan untuk melakukan monitoring pelaksanaan penanaman modal di Kabupaten Bulungan baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) dengan maksud untuk mengetahui perkembangan rencana dan realisasi pelaksanaan penanaman modal berdasarkan data yang diterima baik dari BKPM RI maupun dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kalimantan Utara. Monitoring penanaman modal dimaksudkan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan kegiatan penanaman modal baik oleh PMDN maupun PMA sehingga dapat diketahui realisasi pelaksanaan penanaman modal di Kabupaten Bulungan. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu juga melaksanakan kewenangannya untuk memberikan perizinan di Kabupaten Bulungan.

Pada dasarnya, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu merupakan sektor publik yang memegang peranan penting dalam memberikan

perizinan dan mengawasi penanaman modal di Kabupaten Bulungan. Awal berdirinya, BMPT adalah Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan yang dibentuk dengan Perda Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Pada saat masih menjadi KPT, pelayanan penanaman modal belum menjadi wewenang BMPT, akan tetapi dilaksanakan pada Bagian Ekonomi Setda Kabupaten Bulungan. Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Bulungan membentuk suatu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada publik dalam memberikan Pelayanan Perizinan dan merubah *image* publik yang selama ini menganggap bahwa mengurus ijin selalu berbelit-belit dengan biaya tinggi.

Pendirian Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan ini dimaksudkan untuk memperpendek birokrasi pelayanan serta kejelasan waktu dan biaya, untuk meningkatkan iklim usaha yang kondusif, serta menjamin kepastian hukum bagi setiap pemilik ijin yang dikeluarkan. Guna menunjang peyederhanaan pelayanan maka diterbitkanlah Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk mengelola dan menangani sebanyak 69 perizinan dan 5 non perizinan. Secara umum pelayanan sangat dibutuhkan oleh seluruh publik.

Pelayanan yang murah, cepat, tepat, adil, transparan dan lain sebagainya menjadi tuntutan dikalangan publik. Publik menginginkan pelayanan yang berkualitas. Penberian pelayanan dalam penanaman modal sangat berpengaruh bagi perekonomian daerah. Untuk itu, pegawai BPMPT khususnya pada bagian Penanaman Modal harus menciptakan citra yang baik agar memperoleh dukungan publik yang diwujudkan melalui opini publik yang positif.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sudah menyadari pentingnya kualitas dalam melayani publik. Untuk itu, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah melakukan berbagai upaya untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan publik dan memperoleh citra yang positif. Namun demikian, belum diketahui dengan pasti apakah upaya tersebut telah berjalan dengan optima guna mencapai tujuan yang diinginkan yaitu memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan publik. Hal ini disebabkan belum ada pengukuran yang komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Tanpa adanya hasil pengukuran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta kepuasan publik, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tentunya tidak memahami faktor-faktor yang menjadi perhatian dan penilaian publik dalam menerima pelayanan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan yang sesuai harapan publik akan memberikan kepuasan terhadap Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Menurut Atmawati dan Wahyuddin (2008) kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan atau motivasi kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Dalam jangka panjang, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tentunya diharapkan dapat memahami harapan serta kebutuhan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercipta. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana organisasi memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2004: 31).

Harapan publik akan kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak dapat terlaksana apabila masih ada berbagai hambatan dalam upaya pemberian pelayanan publik dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Berdasarkan latar belakang tersebut maka kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu perlu dinilai dan dianalisis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Atas Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan”.

B. Identifikasi Masalah

Masalah yang teridentifikasi dari uraian pada latar belakang masalah sebelumnya adalah sebagai berikut.

1. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu telah melakukan upaya untuk memenuhi harapan publik akan kualitas pelayanan, namun belum diketahui dengan pasti apakah upaya tersebut sudah mampu memenuhi harapan publik.
2. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan masih mengalami berbagai hambatan dalam memberikan pelayanan terutama dari pihak investor yang mengajukan izin namun bidang usahanya belum jelas.
3. Hambatan yang ditemui Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan antara lain kurangnya fasilitas serta masih kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada publik.
4. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah berupaya untuk mengatasi sulitnya proses perizinan, namun belum diketahui dengan pasti respon publik terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Belum diketahui kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.
6. Belum diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

7. Belum diketahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

C. Batasan Masalah

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki lingkup pelayanan publik yang cukup luas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembatasan agar penelitian dapat berjalan lebih fokus dan terarah. Dalam penelitian ini, pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan yang diteliti dibatasi pada Bagian pengurusan izin prinsip penanaman modal. Dari permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, rumusan permasalahan yang dibahas lebih lanjut dibatasi pada identifikasi masalah nomor 5, 6, dan 7.

D. Perumusan Masalah

Masalah-masalah pada penelitian ini dapat diidentifikasi melalui latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan indikator-indikator pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan pertahankan?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan

Terpadu Kabupaten Bulungan ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan?

3. Faktor-faktor apakah yang menghambat kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

E. Tujuan Penelitian

Guna menjawab pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini maka penelitian ini ditujukan untuk:

1. Menganalisis kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan indikator-indikator pelayanan yang harus ditingkatkan dan pertahankan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.
3. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

1. Secara Teoretis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan kepustakaan, dan berkontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan kepada publik.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, penelitian dapat membantu untuk dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan kualitas pelayanannya sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun upaya peningkatan kinerja.
- b. Publik Kabupaten Bulungan, penelitian dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sehingga menjadi referensi apabila akan melakukan pengurusan perizinan dan penanaman modal.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai aplikasi teori yang dapat menambah wawasan peneliti mengenai pengembangan pemahaman terutama mengenai kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian pada dasarnya tidak dimulai dari awal. Akan tetapi, telah ada penelitian-penelitian dengan topik yang relevan yang telah dilaksanakan lebih dulu. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan sebagai literatur dan tinjauan terkait dengan topik penelitian. Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Berikut uraian mengenai hasil-hasil dari penelitian terdahulu.

Swanita R. (2014) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Model Kano”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaksimalkan upaya dalam inovasi pelayanan Stasiun Lempuyangan dan mengetahui indikator pelayanan yang mendapat prioritas utama untuk ditingkatkan. Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diintegrasikan dengan model Kano dilakukan karena peningkatan kinerja atribut tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan pelanggan maka dilakukan penelitian pada Stasiun Lempuyangan Yogyakarta dengan mengintegrasikan IPA dan Model Kano. Prioritas atribut yang utama untuk

dingkatkan yang ditentukan oleh selisih skor persepsi dengan harapan setelah dilakukan integrasi IPA dan model Kano serta memberikan usulan perbaikan agar dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Karakteristik pengguna jasa yaitu prosentase jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tujuan perjalanan yang dilakukan. Nilai CSI sebesar 66% berarti tingkat kepuasan pengguna jasa termasuk kategori puas terhadap pelayanan di stasiun Lempuyangan. Terdapat masing-masing satu buah atribut yang termasuk kategori *must be* dan *attractive*. Enam buah atribut yang diprioritaskan perbaikannya berada pada kuadran satu dan termasuk kategori one dimensional. Dengan dilakukan analisis gap diketahui bahwa atribut pembelian tiket yang mudah dan cepat menjadi prioritas yang paling utama untuk diperbaiki.

Chotimah (2013) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas pelayanan Museum Gunungapi Merapi Dengan Metoda *Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Museum Gunungapi Merapi, dan untuk mengetahui indikator-indikator pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan pertahankan oleh Museum Gunungapi Merapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metoda analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Importance Performance Analysis. Dalam penelitian ini menggunakan probability sampling, yaitu sampling sistematik. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner

kepada 79 responden terpilih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Museum Gunungapi Merapi cukup tinggi yaitu sebesar 77,73 persen, yang artinya pengunjung puas dengan kinerja pengelola Museum Gunungapi. Indikator yang masuk dalam kuadran A dan perlu perhatian khusus oleh pihak museum untuk ditingkatkan yaitu interior dan dekorasi ruangan yang menarik dan nyaman, pada kuadran B indikator-indikator yang harus dipertahankan yaitu ruangan yang luas dan cukup ruang bagi para pengunjung, kecepatan petugas dalam melayani pengunjung, kerelaan petugas membantu pengunjung museum, jam operasi sesuai kebutuhan pengunjung, dan sikap petugas museum dalam mengutamakan kepentingan pengunjung.

Harmadi (2013) melakukan penelitian dengan judul “Importance-performance Analisys (IPA) Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Metode ESQS Di SMK 3 Wonogiri Gunungkidul”. Penelitian ini dilakukan di SMK 3 Wonosari mengenai kualitas layanan dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan ESQS. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu SMK 3 Wonosari dalam mengevaluasi kepentingan pelanggan dan kinerja sekolah. Hal ini bukan hanya untuk mengidentifikasi apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional, sehingga dapat diketahui atribut layanan apa yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Selanjutnya dari model ini, dapat diidentifikasi rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan SMK 3

Wonosari. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah peralatan belajar praktek yang perlu Up to date dengan perkembangan teknologi, ruang kelas yang nyaman dengan adanya penerangan yang memadahi, suhu yang nyaman dengan pemasangan kipas angin ataupun AC sehingga ekspektasi tercapai. Arena parkir yang masih perlu diperluas sehingga aman dan layak. Arena olahraga (futsal) perlu dibuat dengan memanfaatkan area lapangan yang telah ada. Kehandalan, terlayaninya siswa dengan baik, antusias dalam pelayanan yang terencana sehingga runtut dan terarah. SMK 3 Wonosari juga perlu merespon dengan cepat dalam pelayanan terhadap stakeholder sehingga keramahan dan perhatian terhadap *stakeholder* terjamin dengan baik.

Puspitasari, dkk (2010) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)”. Di dalam penelitian ini dilakukan studi kualitas layanan dengan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu Palyja dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan mereka, bukan hanya untuk mengidentifikasi apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional. Sehingga dari integrasi tersebut dapat diketahui atribut layanan apa yang perlu mendapat prioritas untuk

tingkatkan. Selanjutnya dari model ini, dapat diidentifikasi rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan Palyja. Dari hasil integrasi tersebut dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah penerapan fasilitas air Palyja yang dapat langsung diminum oleh konsumen. Tentunya dengan memperhatikan kualitas air yang bersih dan aman untuk diminum. Dari pengintegrasian IPA dan Model Kano dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah penerapan fasilitas air Palyja yang dapat langsung diminum oleh konsumen. Pihak Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta sebaiknya melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara periodik, agar perkembangan kualitas pelayanan dapat diketahui secara teratur. Strategi yang dapat diadopsi perusahaan adalah dengan menghasilkan layanan yang mempunyai *attractive quality* dalam proses pengembangan layanannya.

Setyaningsih (2013) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service* dan *Service Performance*) (Studi Kasus Rumah Sakit X)”. Penelitian ini dilakukan di sebuah Rumah Sakit pendidikan selama 2 bulan. Metode yang digunakan adalah observasi dan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini metode yang digunakan menggunakan Pendekatan Lean ServPerf (*Lean Service* dan *Service Performance*). *Service Performance* digunakan untuk menganalisis tingkat instrumen kinerja pelayanan. *Lean Service* digunakan untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Hasil dari

penelitian ini, terdapat 15 atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit X berdasarkan tingkat kepuasan pasien selaku konsumen, dibuktikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner bahwa sebagian besar pasien masih merasa kurang puas. Itu terbukti dari banyaknya atribut yang perlu dilakukan perbaikan dari hasil pengolahan data.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *performance* atau *actual performance*. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab (Mangkunegara, 2007: 67). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000: 37). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah organisasi. Jasa memiliki karakteristik *variability*, sehingga kinerjanya acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat/petunjuk intrinsik dan isyarat ekstrinsik sebagai acuan atau pedoman dalam

menevaluasi kualitas jasa. Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian sebuah jasa. Pelanggan akan mengandalkan isyarat semacam ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik bersangkutan merupakan *search quality* dan memiliki nilai prediktif tinggi. Isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi sebuah jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam menevaluasi jasa jika proses menilai isyarat intrinsik membutuhkan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik bersangkutan merupakan *experience quality* dan *credence quality*.

Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai indikator kinerja manakala tidak tersedia informasi isyarat intrinsik yang memadai. Sementara itu, partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian pelayanan juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas pelayanan (Imawati, 2008). Hal ini menimbulkan suatu konsekuensi bahwa pelayanan yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh pelanggan yang berbeda.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam menevaluasi kualitas kinerja maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover (dalam Imawati, 2008), harapan/ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam

menilai kinerja produk bersangkutan. Kendati demikian konseptualisasi dan operasionalisasi harapan pelanggan masih menjadi isu kontroversial, terutama menyangkut karakteristik standar ekspektasi spesifik, jumlah standar yang digunakan, dan sumber ekspektasi. Setiap pelanggan mungkin saja memiliki beberapa ekspektasi pra-konsumsi yang berbeda. Imawati (2008), menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda bisa pula menerapkan tipe ekspektasi yang berbeda untuk situasi yang berbeda. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa setiap pelanggan memiliki ekspektasi berbeda yang akan mempengaruhi penilaianya terhadap kualitas produk (barang dan jasa).

b. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas sangat penting bagi pelanggan yang menginginkan standar tinggi untuk barang dan jasa secara konsisten. Tanpa rincian yang jelas mengenai apa yang dihasilkan, prosedur pembuatannya dan pengukurannya yang objektif, maka standar layanan terpengaruh pendapat pribadi dan layanan menjadi tidak mantap. Ini tidak berarti pelanggan dapat menilai apakah layanan telah dilaksanakan seperti yang dijanjikan atau tidak, meskipun hal ini akan menjadi potensi ketidakpuasan.

Kualitas suatu pelayanan adalah hal yang sangat perlu diperhatikan oleh setiap organisasi. Kualitas yang rendah akan menempatkan organisasi pada posisi yang kurang menguntungkan,

karena jika pelanggan merasa kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh organisasi tidak memuaskan maka kemungkinan besar pelanggan akan menggunakan pelayanan organisasi yang lain. Sebuah organisasi pelayanan dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang berkualitas tinggi dibandingkan dengan para pesaing yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.

Definisi kualitas pelayanan menurut Alma (2004: 293) adalah semacam tingkat kemampuan suatu pelayanan dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 2006: 59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelangga maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung

pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

c. Pengukuran Kualitas pelayanan

Dalam mengevaluasi pelayanan yang bersifat *intangible*, pelanggan pada umumnya menggunakan indikator kualitas pelayanan, dimana indikator tersebut dapat dijadikan sebagai kriteria untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Schonberger (dalam Armistead dan Clark, 1992) mengusulkan empat ukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1) Respon yang cepat

Organisasi dan pegawainya harus melayani pelanggannya dengan cepat dan melaksanakan tugasnya dengan cepat pula.

2) Perubahan yang cepat

Kelenturan menghasilkan pelayanan yang berbeda dari sistem yang sama pada waktu yang ditentukan.

3) Kemanusiaan

Dalam hal ini, organisasi dan pegawainya harus tanggap dan memahami kebutuhan pribadi pelanggan.

4) Nilai

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik melambangkan nilai tertentu di mata pelanggan.

Berbeda dengan pendapat tersebut, Tjiptono (2006: 69) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor penentu kualitas pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanannya sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan atau kesiapan para pemasar untuk memberikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Kepastian (*Insurance*)

Kepastian meliputi sikap sopan santun, repek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki oleh *contact personel* yang menyediakan pelayanan.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kedulian dan usaha untuk memenuhi keinginan pelanggan.

5) Wujud (*Tangible*)

Wujud yang dimaksudkan disini adalah bukti fisik dari pelayanan yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi dari pelayanan.

Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari respon pelanggan yang diterima. Respon pertama pelanggan adalah melaksanakan transaksi, kemudian kepuasan para pelanggan dari pelayanan tersebutlah yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut Tjiptono, (2006: 111), loyalitas pelanggan adalah situasi dimana pelanggan bersikap positif terhadap produk dan produsen, lalu diikuti dengan pembelian ulang. Mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, Fornel (dalam Ponirin, 2005: 30) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan peningkatan loyalitas pelanggan kepada organisasi sehingga pelanggan tidak akan mudah terbujuk oleh tawaran pesaing.

d. Batasan Kualitas Pelayanan

Dari sudut konsep, definisi tentang kualitas dapat diawali dari identifikasi dan solusi masalah atau akar persoalan yang sebenarnya. Menurut Juran (1995: 69), dalam konteks produk, kualitas diartikan sebagai ketepatan untuk dipakai dan tekanan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Agak berbeda dengan Juran, Crosby (dalam Juran, 1995: 71) lebih menekankan pada transformasi budaya kualitas. Pendekatannya merupakan proses arus atas-bawah, yaitu menekankan kesesuaian individu terhadap perkembangan persyaratan atau tuntutan

publik. Sementara itu, Deming (dalam Juran, 1995: 71) lebih menekankan pada kondisi faktual empiris dan cenderung berorientasi pada arus bawah-atas, yaitu kualitas dapat dikembangkan jika didukung oleh sumberdaya manusia yang berkualitas. Meski tidak ada satu pun definisi yang diterima secara universal, tetapi ada unsur kesamaannya, yaitu sebagai berikut.

- 1) Kualitas ditinjau dari sisi proses sebagai upaya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam hal ini, termasuk kualitas pegawai dalam melayani pelanggan.
- 2) Kualitas tidak saja mencakup aspek proses, produk, jasa, dan lingkungan, tetapi juga aspek kualitas sumberdaya manusia.
- 3) Kualitas sumberdaya manusia meliputi kualitas potensi diri, kualitas proses, dan kualitas kinerja: kualitas potensi diri antara lain tingkat pengetahuan, etos kerja, sikap, ketrampilan, kesehatan, kedisiplinan, loyalitas kerja, dan kejujuran; kualitas proses antara lain dilihat dari komitmen, tingkat kerusakan produk, tingkat keamanan kerja pribadi, dan kualitas kehidupan kerja pegawai; kualitas kinerja dilihat dari output, antara lain berupa produktivitas kerja, produktivitas organisasi, dan kesejahteraan pegawai.
- 4) Seorang pegawai memiliki kualitas tertentu apabila sesuai dengan standar kualitas dan kompetensi yang telah ditentukan oleh organisasi. Dengan kata lain, kualitas diartikan sebagai adanya kesesuaian dengan kebutuhan pasar kerja atau produsen.

5) Kualitas memiliki karakteristik kondisi yang dinamis sejalan dengan perubahan pasar kerja, teknologi, waktu, dan dinamika sosial publik (persepsi), misalnya kebutuhan akan kualitas SDM tentang motivasi, pendidikan, pengetahuan, keterampilan sikap, dan kesehatan fisik (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007: 43).

e. Pengelolaan Kualitas Pelayanan

Sebuah organisasi dapat memenangkan persaingan dengan cara menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibanding para pesaing, dan lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Harapan-harapan itu dibentuk oleh pengalaman di masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan organisasi. Setelah menerima pelayanan itu, pelanggan membandingkan pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang dialami berada dibawah pelayanan yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi terhadap penyedia pelayanan tersebut, dan jika pelayanan yang dialami memenuhi bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan menggunakan penyedia pelayanan itu lagi.

Menurut Tjiptono (2006: 80) mengidentifikasi lima gap (kesenjangan) yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan, kelima gap tersebut adalah:

- 1) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya, pihak manajemen suatu organisasi tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para

pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu pelayanan seharusnya didesain dan pelayanan-pelayanan pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan oleh pelanggan.

- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan.

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa saja yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini disebabkan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas pelayanan, kekurangan sumber daya atau karena danya kelebihan permintaan.

- 3) Kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan penyampaian pelayanan.

Ada beberapa penyebab terjadinya gap, misalnya pegawai kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja atau bahkan tidak memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

- 4) Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal.

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi, resiko yang

dihadapi organisasi adalah janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

- 5) Kesenjangan antara pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi organisasi dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas pelayanan yang diberikan organisasi.

f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 61) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa terhadap berbagai macam industri, yaitu:

- 1) Reliabilitas
- 2) Responsivitas atau daya tanggap
- 3) Kompetensi
- 4) Akses
- 5) Kesopanan (*courtesy*)
- 6) Komunikasi
- 7) Kredibilitas
- 8) Keamanan (*security*)
- 9) Kemampuan memahami pelanggan
- 10) Bukti fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan berarti suatu empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan diberikan dengan cara yang ramah. Kualitas pelayanan agak sulit di ukur (*intangible*) karena umumnya bersifat subjektif menyangkut kepuasan seseorang yang bergantung pada persepsi, label, sosial ekonomi, norma, pendidikan, budaya dan kepribadian. Kepuasan sebagai salah satu aspek dalam penilaian tentang mutu, yaitu perasaan seseorang dalam mendapatkan pelayanan (hasil) yang memenuhi harapannya (Bruce, 1990 dalam Satoto, 2009).

Model Gummesson mencakup tiga variabel utama: ekspektasi, pengalaman, dan citra (organisasi dan merek). Menurut model ini persepsi pelanggan terhadap kualitas total mempengaruhi citra organisasi dan citra merek dalam benak pelanggan. Sementara itu, model ini juga mengidentifikasi empat konsep kualitas: kualitas desain, kualitas produksi dan penyampaian produk, kualitas relasional, dan kualitas teknis. Dua konsep kualitas pertama merupakan sumber kualitas, sedangkan dua konsep kualitas berikutnya mencerminkan hasil dari produksi dan penyampaian barang, serta proses jasa (Tjiptono dan Chandra, 2005: 53).

Rangkuti (2006: 29) menyatakan bahwa ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas jasa, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kemampuan), *access* (mudah diperoleh), *courtesy* (keramahan), *communication*

(komunikasi), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding the customer* (memahami pelanggan), dan *tangibles* (bukti nyata yang kasat mata). Namun demikian, kesepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut diuraikan sebagaimana berikut.

- 1) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Empathy* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
- 5) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Terkait dengan konsep manajemen mutu terpadu, terdapat suatu ukuran dalam kualitas pelayanan yang dikenal dengan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar

pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern yang telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik. Dalam definisi layanan prima tersebut dapat dipahami tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Ada berbagai konsep dalam pelayanan prima yang biasa digunakan para pelaku bisnis, organisasi bahkan instansi pemerintah. Konsep yang pertama adalah konsep A3 yaitu, *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan). Konsep yang kedua yaitu konsep A6 yaitu, *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab) (Barata, 2008: 31-32). Barata (2008: 49) mengemukakan bahwa keberhasilan dalam melayani tidak hanya sekedar tertumpu pada keimuan saja, tetapi harus pula didasarkan pada “*Power*, *Ability*, *Morality*, *Integrity*, dan *Total Accountability* (PAMIT). Masing-masing dimensi tersebut diuraikan sebagaimana berikut.

1) Kekuatan (*Power*)

Kekuatan (*power*) adalah yang berkaitan dengan kewenangan (otoritas) untuk melakukan tindakan-tindakan yang berkaitan

dengan suatu pelayanan dan kekuatan kepribadian seseorang yang menjalankannya.

2) Kemampuan (*Ability*)

Seseorang yang melakukan pelayanan harus mempunyai kemampuan yang baik. Ia harus mengetahui pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidangnya.

3) Moral (*Morality*)

Moral (*morality*) dari seseorang yang melakukan tindakan pelayanan harus baik karena pelayanan yang baik hanya muncul dari seseorang yang bermoral baik.

4) Integritas (*Integrity*)

Untuk menghasilkan pelayanan prima bagi pelanggan, seseorang harus mempunyai integritas yang tinggi kepada pekerjaan dan organisasi atau perusahaan di mana ia bekerja.

5) Tanggung Jawab Total (*Total Accountability*)

Seseorang harus dapat melaksanakan tugas pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, karena kesungguhan dalam bekerja merupakan wujud tanggung jawab total, baik bagi diri sendiri, organisasi atau perusahaan, pelanggan internal, maupun pelanggan eksternal.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau publik serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima

dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan publik secara sangat baik atau terbaik. Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami dimensi dari kualitas pelayanan prima, yaitu berdasarkan konsep A3, A6, dan PAMIT. Dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah konsep A6. Hal ini disebabkan konsep A6 lebih komprehensif untuk mengembangkan budaya pelayanan prima pada instansi pemerintah.

g. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000: 41). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah organisasi. Jasa memiliki karakteristik *variability*, sehingga kinerjanya acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat/petunjuk intrinsik dan isyarat ekstrinsik sebagai acuan atau pedoman dalam mengevaluasi kualitas jasa. Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian sebuah jasa. Pelanggan akan mengandalkan isyarat semacam ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik bersangkutan merupakan search quality dan memiliki nilai prediktif tinggi. Isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan

pelengkap bagi sebuah jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika proses menilai isyarat intrinsik membutuhkan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik bersangkutan merupakan *experience quality* dan *credence quality*. Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai indikator kualitas jasa manakala tidak tersedia informasi isyarat intrinsik yang memadai. Sementara itu, partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh pelanggan yang berbeda (Tjiptono dan Chandra, 2005: 58).

h. Harapan/Ekspektasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson & Dover (dalam Zeithaml dan Bitner, 1993), harapan/ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Kendati demikian konseptualisasi dan operasionalisasi harapan pelanggan masih menjadi isu kontroversial, terutama menyangkut karakteristik standar ekspektasi spesifik, jumlah standar yang digunakan, dan sumber ekspektasi. Setiap pelanggan mungkin saja memiliki beberapa

ekspektasi pra-konsumsi yang berbeda. Selain itu pelanggan yang berbeda bisa pula menerapkan tipe ekspektasi yang berbeda untuk situasi yang berbeda (Tjiptono dan Chandra, 2005: 58).

3. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Pelanggan

Sejalan dengan kemajuan teknologi dan disepakatinya perjanjian perdagangan bebas, menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk dengan harga dan pemasok yang berbeda. Hal ini merupakan sesuatu yang kemudian menimbulkan pertanyaan bagi produsen tentang cara pelanggan memilih produk yang akan dibelinya karena hal tersebut akan menentukan juga cara pandang pelanggan tentang kualitas (mutu) produk.

Setiap organisasi menyadari bahwa pertanyaan yang timbul tersebut mengindikasikan adanya pertimbangan pelanggan mengenai produk (jasa) dari sisi besarnya nilai plus yang diberikan kepada pelanggan. Mengenali dan memahami keinginan pelanggan jauh lebih penting, karena produsen bergantung pada pelanggannya. Pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 1997: 197). Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh (*value expectation*). Dari nilai tersebut kemudian dapat diukur besar kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan

memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan organisasi. Menurut *Cambridge International Dictionaries* (1995), pelanggan adalah “*a person who buys goods or a service*” (pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut Chrystal (2010), pelanggan adalah *one who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau *customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants...*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan). Dengan kata lain, pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008: 74).

Berdasarkan pendapat beberapa tokoh tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah semua orang yang membeli, menerima, serta membutuhkan pelayanan dan perhatian perlakuan yang dipergunakan untuk keperluan pribadi atau kelompok.

b. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh organisasi, padahal sebenarnya memiliki

tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku pembelian ulang serta loyalitas pelanggan terhadap produk yang dihasilkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan akan menentukan hidup matinya organisasi itu sendiri.

Kesadaran akan pentingnya permasalahan kepuasan pelanggan ini mendorong para ahli psikologi dan ekonomi melakukan penelitian guna mengetahui lebih lanjut apa dan bagaimana kepuasan pelanggan itu. Dari berbagai macam penelitian yang telah dilakukan diperoleh berbagai macam definisi mengenai arti dari kepuasan pelanggan itu sendiri. Setelah pembelian produk, pelanggan akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Pelanggan juga akan melakukan tindakan setelah pembelian dan penggunaan produk tersebut yang mendapat perhatian dari pemasar. Tugas pemasar tidak berakhir ketika produk dibeli tetapi terus sampai periode setelah pembelian.

Kepuasan pembelian merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan pembeli atas produk tersebut dengan daya guna yang dirasakan dari produk tersebut (Kotler dan Susanto, 1999: 258). Namun demikian, kualitas pelayanan pada waktu pembelian juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain melakukan evaluasi terhadap produk, setelah pembelian maka pelanggan juga akan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Widyaratna, *et al.*, 2001:

88) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan. Sedangkan menurut Kotler dan Susanto (1999: 36), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki.

Dari beberapa uraian definisi mengenai kepuasan, maka secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima pelanggan dengan harapan pelanggan. Dimana layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan pelanggan, atau bahkan melebihinya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

c. Jenis Kepuasan Pelanggan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan, yaitu

keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Layanan yang diberikan kepada pelanggan akan memacu puas tidaknya seorang pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Beberapa organisasi telah lama menyadari bahwa produk yang hebat tidaklah cukup untuk menarik pelanggan atau yang lebih penting lagi membuat para pelanggan kembali membeli produk itu (Armistead dan Clark dalam Widyaratna, *et al*, 2001: 89).

Dalam memberikan layanan yang bertujuan untuk memberi kepuasan bagi pelanggan, ada beberapa keuntungan yang dapat diambil. Keuntungan pertama yang terbesar yaitu kepercayaan pelanggan, karena pelanggan menilai mutu produk dengan apa yang mereka lihat dan pahami. Keuntungan kedua, bahwa pelanggan mendapat nilai maksimum dari pembeliannya dan memungkinkan pelanggan dengan cepat dan mudah menggunakan seluruh manfaat dari produk yang telah dibelinya. Manfaat dari produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan harus mengarah kepada peningkatan kesetiaan pelanggan. Ada dua macam kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, yaitu (Widyaratna, *et al*, 2001: 89):

1) Kepuasan Fungsional

Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk.

2) Kepuasan Psikologikal

Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tak berwujud atas pembelian produk.

d. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan dalam memilih suatu pelayanan jasa akan dipengaruhi oleh berbagai aspek. Berikut ini adalah beberapa pendapat para ahli yang mengemukakan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2006: 79) ada 5 aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem pengiriman barang atau jasa.
- 2) Tampilan dari barang atau jasa.
- 3) Citra terhadap organisasi, barang, jasa, dan merk.
- 4) Hubungan antara harga dan nilai dari sudut pelanggan.
- 5) Tingkat kinerja pegawai organisasi.

Suatu produk jasa di organisasi akan dipengaruhi oleh beberapa macam aspek, diantaranya:

- 1) Perilaku pegawai, rupa dan seragam
- 2) Permukaan luar gedung
- 3) Peralatan
- 4) Mebel dan perlengkapannya

5) Komunikasi dengan publik dan pelanggan

Konsep ini dapat diterapkan pada organisasi milik pemerintah, karena organisasi milik pemerintah merupakan bisnis jasa yang dikonsumsi langsung oleh publik umum untuk penggunaan yang bersifat pribadi. Oleh sebab itu dapat diaplikasikan secara adaptif pada organisasi pemerintah. Menurut Adikoesoemo (1997), aplikasi adaptif dari *retail marketing mix* tersebut adalah:

1) Karakteristik Produk

Meliputi pilihan jenis produk yang ditawarkan, model, dan lain sebagainya. Produk dari organisasi jasa merupakan kepemimpinan yang bersifat fisik (gedung dan dekorasi).

2) Harga

Harga memang merupakan aspek penting, namun bukanlah yang terpenting dalam penentuan guna mencapai kepuasan pelanggan. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pelanggan dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga maka pelanggan mempunyai harapan yang lebih besar.

3) Pelayanan

Aspek ini memegang peranan penting. Sebagai industri jasa yang mengutamakan keramahan, suatu organisasi harus menciptakan adanya pelayanan yang menyenangkan pelanggan.

4) Lokasi

Lokasi merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan. Umumnya semakin dekat organisasi dengan pusat-pusat kota, lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan para pelanggan untuk datang kesana.

5) Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian layanan suatu organisasi. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian terhadap organisasi, namun organisasi perlu memberi perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi bisnis untuk menarik pelanggan.

6) Profil / *Image*

Image organisasi memegang peran penting dalam penyusunan strategi bisnis. Seringkali aspek harga mahal tidak mengurangi mempengaruhi pilihan pelanggan pada sebuah organisasi. Hal ini disebabkan karena organisasi tersebut dikenal telah memiliki nama / *image* yang baik dengan pelayanannya yang terjamin menyenangkan, sopan, dan terhormat.

7) Desain

Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan kenyamanan suatu organisasi, karena itu desain harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi organisasi.

8) Suasana

Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi pula oleh suasana di dalam organisasi, baik dari tata ruang, dekorasi, situasi organisasi (keamanan, keramahan). Karena itu perlu dipertimbangkan sebagai strategi pemuas pelanggan.

9) Komunikasi

Dalam interaksi antara pegawai dan pelanggan, maupun antar pegawai, perlu adanya komunikasi yang baik (lancar dan jelas). Oleh sebab itu suatu organisasi harus menciptakan sistem komunikasi yang terarah dan terkoordinir.

Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1) Menentukan segmen pasar dimana produk akan di arahkan

Hal ini sangat berguna untuk melihat struktur pasar. Pasar dapat disegmentasikan berdasarkan segmentasi geografik, segmentasi demografik psikografik, dan segmen perilaku.

2) Mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan

- a) Melakukan riset untuk mengidentifikasi faktor utama yang paling penting bagi pasar sasaran
- b) Memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap organisasi dan pesaing berdasarkan faktor-faktor utama tersebut.

3) Mengelola harapan pelanggan

Disini organisasi dapat mengelolah janji-janji yang diberikan kepada pelanggan sehingga tidak menimbulkan harapan pelanggan yang secara realitas tidak dapat untuk dilaksanakan

4) Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan

Jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sehingga pelanggan akan cenderung memperhatikan fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai kualitas misalnya sarana gedung dan penampilan pihak pelaksanaan.

5) Mendidik pelanggan tentang jasa

Dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pelanggan mengenai suatu jasa sehingga dapat memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

6) Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan

Sistem informasi kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset sebagai sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa untuk mendukung pengambilan keputusan.

e. Tingkat Kepuasan Publik

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam

kaitannya dengan tingkat kepuasan publik, Keputusan MENPAN Nomor 3 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan publik.

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan publik dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan diatur di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Publik Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Indeks Kepuasan Publik (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat publik dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, "*valid dan reliable*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan publik adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada publik dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada publik.
- 7) Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status publik yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan publik terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga publik merasa tenang untuk mendapatkan

pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan publik terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut (Ratminto, 2008).

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut (Ratminto dan Winarsih, 2008).

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

- f. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas, Pelayanan, dan Nilai

1) Mendefinisikan Nilai dan Kepuasan Pelanggan

Pembeli akan membeli dari organisasi yang menawarkan nilai terantar yang paling tinggi pada pelanggan (*customer delivered value*).

- a) Nilai terantara pada pelanggan adalah selisih antara nilai pelanggan total (*total customer value*) dan biaya pelanggan total (*total customer cost*).
- b) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

2) Metode Memantau dan Mengukur Kepuasan Pelanggan

a) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan memudahkan pelanggannya memberikan saran dan keluhan. Banyak restoran dan hotel yang menyediakan formulir bagi para tamu untuk menyampaikan apa yang mereka sukai dan tidak suka. Rumah Sakit dapat menempatkan kotak saran di koridor, memberikan kartu komentar kepada para pasien yang pulang, dan mempekerjakan staf untuk menangani keluhan pasien.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai cara. Dapat diukur langsung dengan menanyakan kepuasan dalam skala: sangat tidak puas, tidak puas, biasa-biasa saja, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*). Responden bisa diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan/alami (*derived dissatisfaction*). Metode lainnya adalah meminta responden menuliskan masalah yang mereka hadapi dengan penawaran tertentu dan perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*). Organisasi juga dapat meminta responden untuk menilai berbagai elemen penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja organisasi dalam setiap elemen (*importance atau performance rating*). Metode terakhir ini membantu organisasi untuk mengetahui apakah mereka *underperforming* dalam elemen-elemen yang penting dan *overperforming* dalam elemen-elemen yang relatif tidak penting.

Pada dasarnya terdapat 5 kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kesenjangan persepsi manajemen. Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
- 2) Kesenjangan spesifikasi kualitas. Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
- 3) Kesenjangan penyampaian jasa. Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- 4) Kesenjangan komunikasi pemasaran. Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- 5) Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan. Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka organisasi akan memperoleh citra dan dampak positif (Tjiptono, 2004: 70).

g. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 1997: 71). Faktor utama penentu kepuasan

pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithaml dan Bitner, 1993: 184).

Customer adalah siapa saja yang menggunakan keluaran pekerjaan seseorang atau suatu tim. Definisi ini mengandung arti bahwa *customer* dapat bersifat intern maupun ekstern dipandang dari sudut organisasi.

1) *Customer internal*

Konsep *customer internal* diperkenalkan dalam organisasi yang manajemen memandang bahwa proses pembuatan produk dan penyedia jasa merupakan suatu rangkaian rantai *customer* (*customer chain*). Suatu tahap proses menghasilkan keluaran yang akan ditransfer ke proses berikutnya. Proses berikutnya ini bertindak sebagai *customer*, sedangkan proses sebelumnya bertindak sebagai pemasok bagi proses selanjutnya. Dengan demikian proses pembuatan produk dan penyerahan jasa merupakan suatu rantai *customer*.

2) *Customer external*

Customer external disebut pula dengan *customer akhir*. Kedekatan organisasi dengan *customer* luar merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi dengan menggunakan total *quality management* untuk mendekatkan organisasi dengan *customer* luar, banyak organisasi yang melakukan segmentasi *customer*, sehingga produk dan jasa yang dihasilkan oleh

organisasi sesuai dengan kebutuhan segmen pasar tertentu. Kedekatan organisasi dengan *customer* luar juga mengakibatkan organisasi senantiasa melakukan *improvement* berkelanjutan terhadap proses yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa (Sunarto, 2007: 74).

Kunci utama untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal adalah komunikasi secara terus menerus antar pegawai yang saling terkait dan tergantung satu sama lain sebagai individu dan antar departemen yang saling tergantung sebagai suatu unit. Komunikasi yang baik dengan pelanggan harus mencakup pelanggan internal dan eksternal. Apa yang diterapkan dalam berkomunikasi dengan pihak luar juga dapat digunakan dalam berkomunikasi dengan pihak internal organisasi (Tjiptono dan Diana, 2005: 48).

Terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu:

- 1) Pelanggan internal (*internal customer*) adalah setiap orang yang ikut menangani pembuatan maupun penyediaan produk di dalam organisasi atau organisasi.
- 2) Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak pelanggan atau pelanggan eksternal. Pelanggan perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.

- 3) Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan yang nyata (*real customer*).

Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila organisasi mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) persepsi antara organisasi dengan pelanggan.

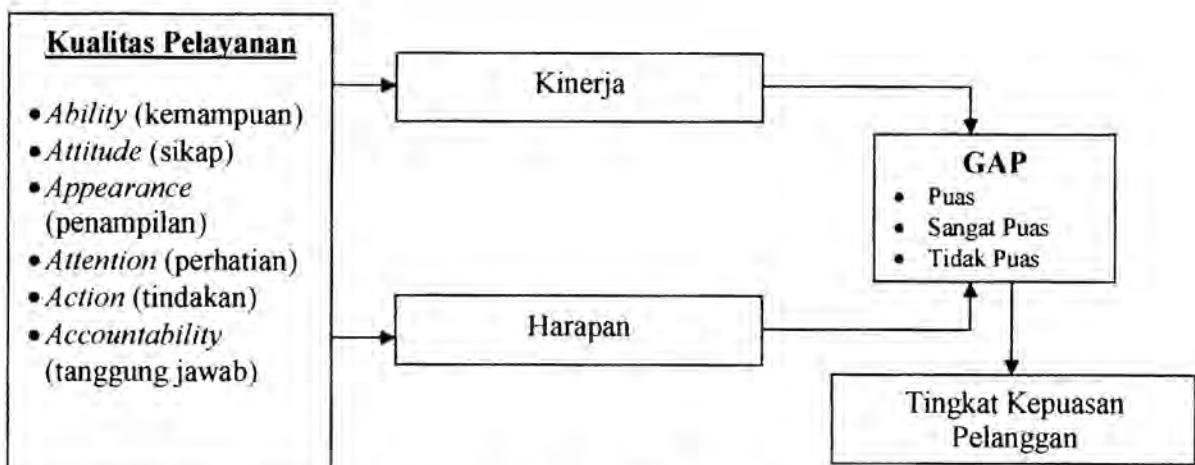
Kekecewaan pelanggan sangat sulit dihindari, karena keberagaman harapan dan keinginan pelanggan yang tidak mungkin dapat dipenuhi seluruhnya oleh organisasi. Untuk meminimalkan penurunan citra yang diakibatkan dari kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, organisasi perlu menangani komplain pelanggan (*customer complain*) secara serius dan hati-hati.

Analisis pelanggan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Zulian, 2010).

B. Kerangka Berpikir

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun strategi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, sedangkan sasarannya adalah menganalisis kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tersebut dibatasi pada masalah kinerja operasional dan kepuasan publik terhadap pelayanan. Variabel dalam meneliti kinerja operasional didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan prima menurut Barata (2008: 31-32), yaitu: (1) *Ability* (keimampuan), (2) *Attitude* (sikap), (3) *Appearance* (penampilan), (4) *Attention* (perhatian), (5) *Action* (tindakan), dan (6) *Accountability* (tanggung jawab).

Dimensi-dimensi tersebut diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harapan pelanggan, serta kesesuaian antara kinerja dan harapan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Dari variabel penelitian dan didukung dengan kajian teori yang memadai akan dianalisis sesuai dengan alat analisis kuantitatif dan kualitatif. Secara skematis kerangka pemikiran dalam penulisan ini dapat dilihat dalam gambar berikut.



Sumber: Diadopsi dari Teori Pelayanan Prima (Barata, 2008: 31-32)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

C. Operasionalisasi Variabel

Dari hasil kajian teoritik yang telah diuraikan pada bab ini, maka untuk mengkaji tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan maka peneliti perlu meneliti kualitas pelayanan dan harapan pelanggan akan kualitas pelayanan yang diberikan. Variabel kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Tingkat kualitas pelayanan diukur dengan cara (a) skor kinerja-skor harapan (SERVQUAL), dan (b) skor kinerja: skor harapan. Definisi operasional dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan harapan pelanggan akan pelayanan yang dikur pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

1. *Ability* (kemampuan), yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang

meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan publik relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

2. *Attitude* (sikap), yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. *Appearance* (penampilan), yaitu penampilan seseorang, baik yang bersifat disik saja maupun fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. *Attention* (perhatian), yaitu penampilan seseorang, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. *Action* (tindakan), yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. *Accountability* (tanggung jawab), yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pengetahuan mengenai klasifikasi penelitian diperlukan untuk mengetahui kategori penelitian, mempelajari karakteristik penelitian, serta melakukan penerapan metode penelitian. Penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai sudut pandang, diantaranya berdasarkan: (1) tujuan penelitian, (2) karakteristik masalah, dan (3) jenis data (Indriantoro dan Supomo, 2002: 22). Berdasarkan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian evaluatif. Penelitian evaluatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk melakukan penilaian terhadap efektifitas suatu tindakan, kegiatan, atau program. Penelitian biasanya dibedakan menjadi penelitian evaluasi formatif yang menekankan pada proses dalam menghasilkan suatu keputusan dan penelitian evaluasi sumatif yang menekankan pada pencapaian penerapan keputusan tertentu.

Dari tujuan penelitian ini, maka penelitian evaluatif yang dilakukan termasuk pada penelitian evaluasi sumatif, dimana penilaian dilakukan terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan investor pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Apabila dilihat dari model pengembangan dari jenis data yang digunakan, maka jenis penelitian ini adalah analitik dengan metode "one-shot" model. Rancangan

penelitian "one-shot" model, yaitu model pendekatan yang menggunakan satu kali pengumpulan data pada suatu saat (Arikunto, 2010: 75).

Apabila dilihat dari jenis datanya, maka penelitian ini merupakan penelitian dengan metode campuran (*mix method*). Penelitian ini merupakan campuran antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Hal ini disebabkan penelitian menggunakan kedua jenis data tersebut. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan data kualitatif diperoleh melalui wawancara penelitian. Pendekatan ini dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif terkait dengan kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dari persepsi pemohon maupun dari persepsi pegawai yang bekerja pada BMPT sendiri.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bulungan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah investor yang melakukan penanaman modal melalui Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Sedangkan objek yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan dan kepuasan publik terhadap izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tersebut.

C. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2002: 115). Populasi pada penelitian ini adalah investor yang melakukan izin prinsip

penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Sampel yaitu himpunan atau kelompok yang lebih kecil yang merupakan bagian dari populasi. Penggunaan sampel dalam penelitian dapat dibenarkan apabila jumlah populasi yang tersedia relatif besar. Penelitian ini akan menggunakan sampel sebagai objek penelitian. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa jumlah populasi pada penelitian ini cukup banyak. Oleh karena itu, untuk efisiensi waktu, biaya dan tenaga akan dilakukan *sampling* terhadap populasi. Sampel tersebut dianggap mewakili populasi secara keseluruhan dalam penelitian.

Penentuan jumlah sampel penelitian didasarkan pada banyaknya sumber-sumber yang dapat digunakan untuk menentukan batas maksimal dari besarnya sampel, serta kebutuhan dari rencana analisis yang menentukan batas minimal besarnya sampel. Penentuan jumlah sampel dilakukan melalui perhitungan jumlah minimum besarnya sampel yang dibutuhkan (*accuracy*) dalam membuat perkiraan atau estimasi proporsi. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimum adalah rumus Slovin sebagai berikut.

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : tingkat kepercayaan (dalam Sangaji dan Sopiah, 2010: 189)

Berdasarkan rumus di atas, dengan λ^2 pada taraf kesalahan 5% maka perhitungan terhadap jumlah sampel pada penelitian ini dapat dilihat sebagaimana berikut.

$$n = \frac{55}{1+55(0,05)^2}$$

$$n = \frac{55}{1,14}$$

$$n = 48,35 \text{ yang dibulatkan menjadi } 48$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 48 orang. Maka berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang dapat diteliti adalah sebanyak 48 orang, dan jumlah ini dianggap sudah cukup mewakili populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penulis memilih teknik pemilihan sampel probabilitas dengan metode *proportional random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara proporsional terhadap kelompok elemen populasi. Sampel penelitian yang dimaksud di sini adalah investor yang melakukan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Proporsi jumlah sampel dari jumlah populasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.
Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Jumlah Investor Berdasarkan Tahun	Populasi	Perhitungan Proporsi	Sampel
1	2014	21	(48/55) x 21 = 18,33	18
2	2015	34	(48/55) x 34 = 29,67	30
Jumlah		55	(48/55) x 55 = 48	48

Pada tabel di atas dapat dilihat jumlah responden sebagai sampel penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 48 responden dengan rincian 18 responden yang mengurus izin prinsip pada tahun 2014 dan 30 responden yang mengurus izin prinsip pada tahun 2015. Dalam penelitian ini, tidak ada pemisahan terhadap responden lokal dan non lokal, hal ini disebabkan kurangnya kelengkapan data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan jumlah responden lokal dan non lokal.

D. Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, serta harapan investor yang melakukan ijin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Uji instrumen pada penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun uraian dari masing-masing pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur keakuratan data yang diteliti melalui kuesioner. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Arikunto, 2010: 178). Uji validitas yang digunakan adalah dengan cara menghitung koefisien korelasi antara skor faktor dengan skor total menggunakan teknik *pearson's product moment correlation*.

Uji validitas ini dapat dibantu dengan menggunakan *software SPSS versi 22.0 for windows*. Pada penelitian ini, pengambilan keputusan berdasarkan hal-hal berikut.

- a. Jika $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
- b. Jika $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam sebuah pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi sebuah instrumen dalam mengukur konsep tertentu dan membantu menilai *goodness* dari sebuah instrumen pengukuran (Tjahyono, 2009: 15). Pengujian reabilitas terhadap butir-butir pertanyaan dari kuesioner digunakan untuk mengukur keandalan atau konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini diukur melalui koefisien *alpha* (*Cronbach*) yang diperoleh dengan teknik *reliability analysis* menggunakan *software SPSS versi 22.0 for windows*. Tjahyono (2009: 16) menyatakan bahwa dengan metode *Alpha Cronbach*, semakin tinggi koefisien semakin baik instrumen dalam mengukur. Dengan koefisien Cronbach's Alpha yang mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pula reliabilitas konsistensi internal.

E. Prosedur Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan peneliti pada penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan data yang diperoleh dari media perantara sebagai data pendukung penelitian. Dengan demikian maka data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari tanpa media perantara. Data sekunder merupakan data/input yang diperoleh dari pihak lain atau melalui media perantara. Data primer diperoleh peneliti dari investor yang melakukan penanaman modal melalui Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan yang merupakan sampel penelitian melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah gambaran umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, peraturan-peraturan perundangan, dan lain sebagainya.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini antara lain sebagai berikut.

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data pada metode survei dengan cara memberikan kuesioner (daftar pertanyaan) secara logis, terperinci dan lengkap yang berhubungan dengan masalah yang

diteliti kepada responden (Akhmad, 2002: 79). Teknik pengumpulan data yang berupa kuesioner dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dan harapan investor yang melakukan penanaman modal akan pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Penyebaran kuesioner akan dilakukan peneliti dengan membagikan kuesioner kepada responden yang merupakan sampel penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (Arikunto, 2010: 178). Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian. Peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan terpilih untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian melalui pedoman wawancara. Adapun subjek yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Bidang Promosi dan Penanaman Modal, Pegawai yang menangani proses Izin Prinsip Penanaman Modal dan pegawai di front office pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang antara lain berupa memo, jurnal atau catatan-catatan dari instansi yang bersangkutan dengan objek penelitian dan sumber-sumber lain untuk mendapatkan teori yang mendukung penelitian ini. Data dokumentasi yang diperlukan pada penelitian ini antara lain adalah gambaran umum tentang Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

F. Metode Analisis Data

Setelah pengumpulan data dilakukan, data yang telah dikumpulkan diuji melalui uji *reliabilitas* dan *validitas*. Data yang telah lolos kedua uji tersebut kemudian dapat digunakan dalam proses analisis data penelitian. Adapun analisis data yang digunakan pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk memaparkan hasil tabulasi dari data yang telah diperoleh melalui kuesioner. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan penilaian terhadap harapan dan kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan. Pengukuran jawaban responden dilakukan dengan perhitungan interval sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Kelas Interval}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan interval di atas, maka interpretasi dari nilai kelas-kelas interval jawaban responden adalah sebagai berikut.

Tabel 2.
Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval

Interval	Interptetasi
1,00 – 1,79	sangat rendah
1,80 – 2,59	rendah
2,60 – 3,39	tinggi sedang
3,40 – 4,39	tinggi baik
4,40 – 5,00	sangat baik

2. *Importance Performance Analysis*

Analisis kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dilakukan melalui *Importance-Performance Analysis*. Dasar pemilihan *Importance-Performance Analysis* dibandingkan penilaian kualitas pelayanan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah karena prioritas dari analisis kualitas pelayanan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang harus lebih diprioritaskan perbaikannya serta dimensi yang dianggap penting oleh publik. Penggunaan *Importance-Performance Analysis* lebih efektif untuk menilai dimensi yang harus diprioritaskan serta dimensi yang dianggap penting oleh publik tersebut, sehingga peneliti memilih untuk menggunakan alat analisis ini.

Importance-Performance Analysis digunakan sebagai teknik analisis data guna mengetahui kualitas pelayanan, dan untuk melihat

apakah ada kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan pelanggan. Melalui *Importance-Performance Analysis* dilakukan pemetaan hubungan antara harapan dengan kinerja pada masing-masing dimensi pelayanan. Analisis ini terdiri dari dua komponen, yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang diplotkan berdasarkan harapan dan kinerja atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan harapan investor.

Pada konsep *Importance Performance Analysis* ini sebenarnya berasal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Konsep ini berisi mengenai cara menerjemahkan apa yang diinginkan oleh pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh organisasi agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2001: 47). Akan tetapi untuk mengukur keinginan dari pelanggan adalah tidak mudah. Hal ini dikarenakan setiap organisasi memiliki tujuan yang berbeda untuk setiap tindakan yang dilakukannya dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Bila konsep *SERVQUAL* hanya menganalisis tentang kesenjangan atau *gap* yang terjadi antara keinginan atau harapan dari pelanggan dengan kinerja yang telah diberikan, maka pada konsep *Importance Performance Analysis* ini, dapat menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimana

pelanggan dengan kinerja dari organisasi tersebut. Dengan demikian, organisasi akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi operasionalnya sesuai dengan prioritas kepentingan pelanggan yang paling dominan.

Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarluaskan kepada pelanggan, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala Likert, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik. Dalam hal ini digunakan 5 tingkat skala (*Likert*) untuk melakukan penilaian tingkat kepentingan pelanggan, yang terdiri dari:

- a. Sangat penting, diberi bobot 5
- b. Penting, diberi bobot 4
- c. Cukup penting, diberi bobot 3
- d. Kurang penting, diberi bobot 2
- e. Tidak penting, diberi bobot 1

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut.

- a. Sangat setuju, diberi bobot 5, yang berarti sangat puas
- b. Setuju, diberi bobot 4, yang berarti puas
- c. Netral, diberi bobot 3, yang berarti cukup puas
- d. Tidak setuju, diberi bobot 2, yang berarti kurang puas
- e. Sangat tidak setuju, diberi bobot 1, yang berarti tidak puas

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian dari kinerja/penampilan maka akan dapat dilihat suatu

perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja organisasi. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Langkah-langkah yang kemudian dilakukan dalam *Importance-Performance Analysis* adalah sebagai berikut.

- a. Menghitung rata-rata penilaian harapan dan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi.
- b. Menghitung rata-rata tingkat harapan dan kinerja untuk keseluruhan dimensi pelayanan.
- c. Mengaplikasikan skor rata-rata harapan dan skor rata-rata kinerja dalam diagram Cartesius sebagai kuadran *Importance-Performance Analysis* dengan skor harapan pada sumbu Y, dan skor rata-rata kinerja pada sumbu X.

perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja organisasi. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Langkah-langkah yang kemudian dilakukan dalam *Importance-Performance Analysis* adalah sebagai berikut.

- a. Menghitung rata-rata penilaian harapan dan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi.
- b. Menghitung rata-rata tingkat harapan dan kinerja untuk keseluruhan dimensi pelayanan.
- c. Mengaplikasikan skor rata-rata harapan dan skor rata-rata kinerja dalam diagram Cartesius sebagai kuadran *Importance-Performance Analysis* dengan skor harapan pada sumbu Y, dan skor rata-rata kinerja pada sumbu X.

Kuadran *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Masing-masing kuadran di atas dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Kuadran Pertama, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pelanggan sehingga pihak organisasi berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

- 2) Kuadran Kedua, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak organisasi perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-

faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.

3) Kuadran Ketiga, "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pelanggan, sehingga pihak organisasi tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

4) Kuadran Keempat, "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh pelanggan namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak organisasi berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

- d. Melakukan evaluasi terhadap masing-masing atribut sesuai dengan kuadran masing-masing.
- e. Melakukan penilaian terhadap kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kualitas pelayanan dengan menghitung selisih nilai rata-rata harapan dan kualitas pelayanan.

3. Analisis Deskriptif Kualitatif

Analisis data kualitatif pada penelitian ini dilakukan melalui analisis deskriptif kualitatif. Analisis data secara deskriptif kualitatif dilakukan terhadap data hasil penelitian. Hasil penelitian tersebut antara lain data mengenai proses penanaman modal serta faktor penghambat kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Proses penemuan yang sistematis dari catatan wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap data dalam penelitian ini, sehingga penemuan dapat disajikan (Bogdan & Biklen, 2003: 153).

Miles & Huberman (2009: 166) mengemukakan bahwa analisis data harus dilakukan dengan pendekatan yang baik, yaitu menguji validitas temuan-temuan dengan meramalkan apa yang terjadi pada kasus selanjutnya enam bulan atau satu tahun sebelumnya. Creswell (2010: 274) menyatakan bahwa analisis data pada pendekatan kualitatif dilakukan secara berkelanjutan dengan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan mengungkapkan catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis deskriptif kualitatif pada penelitian ini dilakukan berdasarkan metode analisis data model Miles dan Huberman dengan langkah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian

1. Deskripsi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Kabupaten Bulungan

a. Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Lokasi penelitian ini adalah di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Berdasarkan Peraturan Kepala BKPM Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Badan Penanaman Modal dan perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kewenangan untuk melakukan monitoring pelaksanaan penanaman modal di Kabupaten Bulungan baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA). Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui perkembangan rencana dan realisasi pelaksanaan penanaman modal berdasarkan data yang diterima baik dari BKPM RI maupun dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kalimantan Utara.

Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Bulungan membentuk suatu Badan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Hal ini dimaksudkan untuk

memberikan pelayanan yang prima kepada publik dalam memberikan Pelayanan Perizinan dan merubah *image* publik yang selama ini menganggap bahwa mengurus izin selalu berbelit-belit dengan biaya tinggi. Sejalan dengan itu maka dibentuklah Badan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas dan Badan di Kabupaten Bulungan. Hal ini dimaksudkan untuk memperpendek birokrasi pelayanan serta kejelasan waktu dan biaya, serta untuk meningkatkan iklim usaha yang kondusif serta menjamin kepastian hukum bagi setiap pemilik izin yang dikeluarkan. Guna menunjang peyederhanaan pelayanan maka diterbitkanlah Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk mengelola dan menangani sebanyak 69 perizinan dan 5 non perizinan.

b. Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Visi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut.

“Mewujudkan pelayanan perizinan yang profesional untuk peningkatan investasi”.

Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal
- 2) Mendorong terciptanya iklim investasi yang aman dan sehat

- 3) Memperluas jaringan komunikasi dan kerjasama pihak ketiga
- 4) Mewujudkan pelayanan perizinan dan penanaman modal sebagai sumber pendapatan daerah dalam rangka kemajuan pembangunan ekonomi
- 5) Meningkatkan profesionalisme aparatur pelayanan
- 6) Melaksanakan fungsi konsultasi, koordinasi, sinkronisasi, keamanan, dan kepastian

c. Tujuan dan Sasaran Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Pengembangan BPMPT Kabupaten Bulungan dimaksudkan sebagai upaya pemerintah daerah dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif dengan memberikan penekanan pelayanan pada aspek:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan, Keamanan
- 3) Transparan
- 4) Efisiensi, Ekonomis,
- 5) Ketepatan waktu pelayanan

Tujuan BMPT Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan pelayanan perizinan yang prima
- 2) Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, cermat, transparan, nyaman, ramah, dan pasti

3) Meningkatkan partisipasi publik dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan

4) Menyatakan kompetisi dan profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang pelayanan perizinan

Sasaran yang ingin dicapai dari pengembangan Badan

Penanaman Modal dan Prizinan Terpadu (BPMPT) adalah :

1) Meningkatkan investasi dan kegiatan penanaman modal

2) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal

3) Meningkatkan kesadaran publik dalam pelayanan perizinan

d. Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Awal berdirinya Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan dengan Perda Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Adapun struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan terdiri dari:

1) Kepala Kantor (Eselon IV/a)

2) Kepala Tata Usaha dan Pegawai (Eselon IV/a)

3) Kasi Pelayanan (Eselon IV/a)

4) Kasi Perizinan (Eselon IV/a)

5) Kasi Pelaporan dan Pengaduan (Eselon IV/a)

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 02 Tahun 20009 tentang Pendeklasian Sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bulungan dilakukan penetapan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu. Pada tahun 2012, berdasarkan Perda Nomor 01 Tahun 2012, Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bulungan mengalami perubahan status menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) dengan struktur organisasi sebagai berikut.

-
- 1) Kepala Badan
 - 2) Sekretaris, membawahi:
 - a) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 3) Bidang Pelayanan Perizinan, membawahi:
 - a) Sub Bidang Perizinan dan Penerimaan Berkas
 - b) Sub Bidang Pengelolaan dan Pemberian Izin
 - 4) Bidang Pelaporan dan Pengaduan, membawahi:
 - a) Sub Bidang Sistem Informasi
 - b) Sub Bidang Penerimaan dan Pengolahan Pengaduan
 - 5) Bidang Penanaman Modal dan Promosi, membawahi:
 - a) Sub Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal
 - b) Sub Bidang Promosi dan Kerjasama
 - 6) Kelompok Jabatan Fungsional
 - 7) Unit Pelaksana Teknis

e. Kewenangan dan Perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Dalam hal pelayanan perizinan di Kabupaten Bulungan, instansi atau Badan yang menyelenggarakan pelayanan ini adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bulungan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan.

1) Kedudukan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan pasal 27 ayat (1), maka ayat (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu selanjutnya disingkat BPMPT merupakan unsur pendukung tugas Pemerintahan Daerah dibidang perijinan, non perijinan dan penanaman modal.

BPMPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui SEKDA.

2) Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah

Kabupaten Bulungan pasal 28, BPMPT mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perijinan, non perijinan dan penanaman modal.

3) Fungsi Organisasi

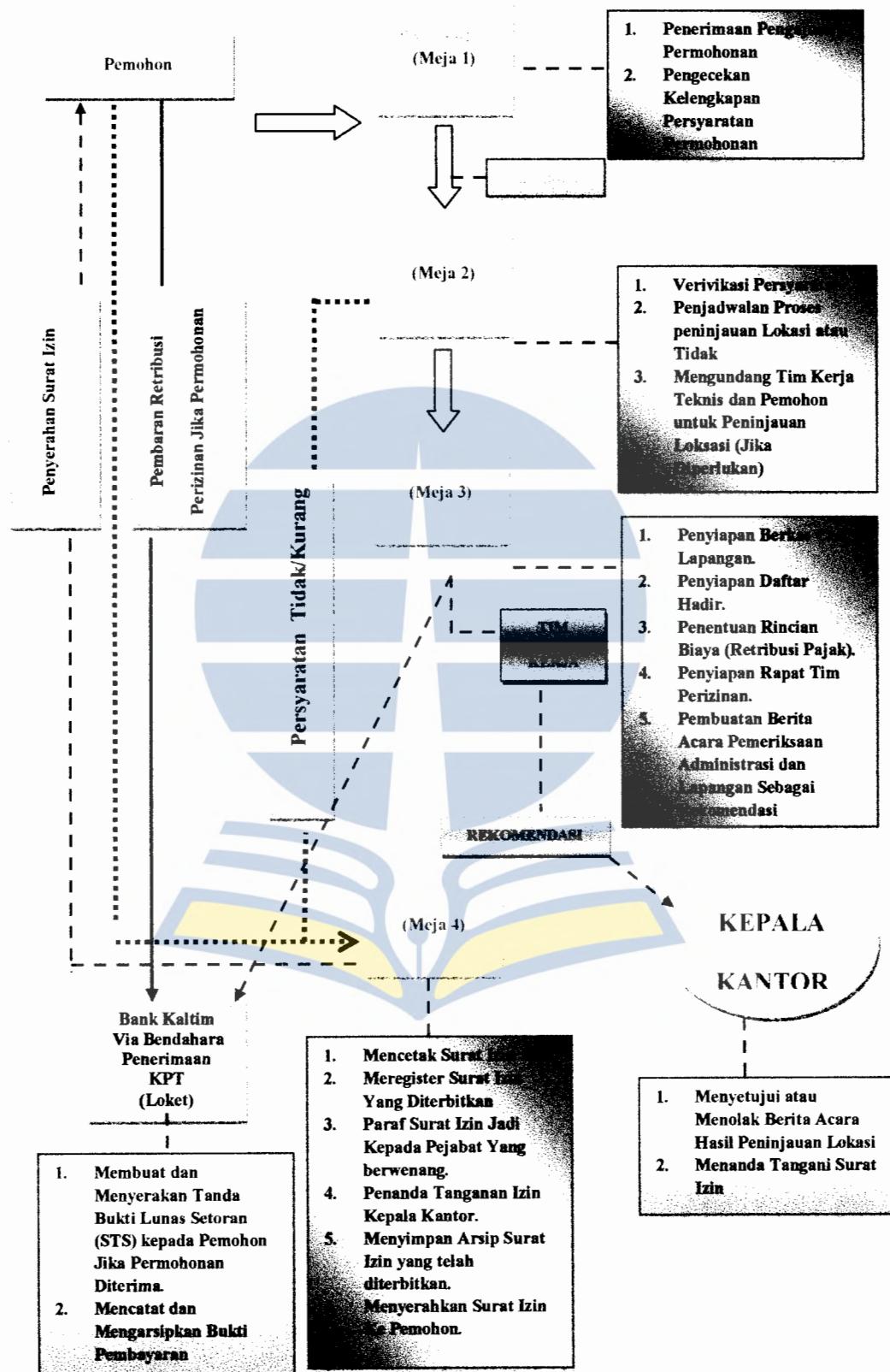
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan pasal 29. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, BPMPT menyelenggarakan fungsi :

- a) perumusan kebijakan teknis dibidang perijinan dan penanaman modal sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
- b) pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis bidang perijinan, non perijinan dan penanaman modal;
- c) perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian kebijakan teknis bidang pelayanan perijinan dan non perijinan;
- d) perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian kebijakan teknis bidang pengembangan penanaman modal;

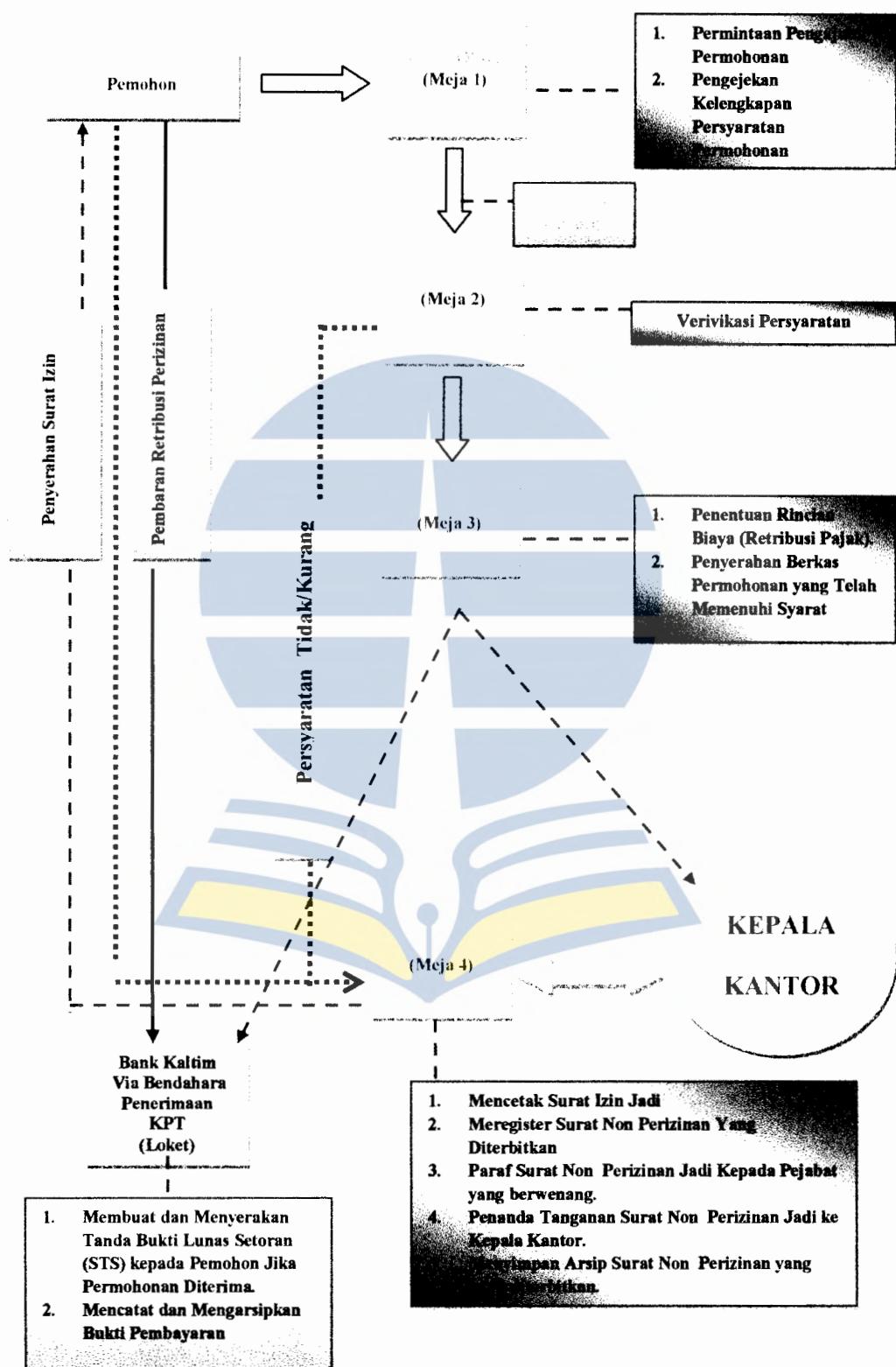
- e) perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian kebijakan teknis bidang promosi dan kerja sama;
- f) perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian kebijakan teknis bidang pengendalian dan pengawasan penanaman modal;
- g) penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
- h) pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional;
- i) pelaksanaan tugas tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang pendeklegasian jenis-jenis perizinan dan non perizinan serta *Standard Operasional Prosedur (SOP)* kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan , untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di bidang Pelayanan Perizinan demi untuk mewujudkan Pelayanan Satu Tempat, maka perlu adanya pelimpahan sebagian kewenangan di bidang Perizinan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Sistem dan mekanisme perizinan dan non perizinan pada BMPT Kabupaten Bulungan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3. SISTEM DAN MEKANISME PELAYANAN PERIZINAN



Gambar 4. SISTEM DAN MEKANISME PELAYANAN NON PERIZINAN



f. Kewenangan dan Perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 34 Tahun 2013 tentang pendeklegasian jenis-jenis perizinan dan non perizinan serta Standard Operasional Prosedur (SOP) kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di bidang Pelayanan Perizinan demi untuk mewujudkan Pelayanan Satu Tempat, maka perlu adanya pelimpahan sebagian kewenangan di bidang Perizinan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Adapun sebagian kewenangan yang dilimpahkan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kepala BPMPT tersebut sebanyak 69 perizinan dan 5 non perizinan, diantaranya sebagaimana berikut.

Perizinan

- 1) Surat Izin Gangguan/Surat Izin Tempat Usaha (SIG-SITU);
- 2) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
- 3) Surat Izin Jasa Kontruksi (IUJK);
- 4) Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- 5) Izin Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame (Tetap), Periklanan Baleho dan Sejenisnya;
- 6) Izin Lembaga Pelatihan Swasta/Lembaga Pelatihan Kerja (LPK);
- 7) Perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA);

- 8) Izin Mendirikan Lembaga Pendidikan Usia Dini, Dasar, Menengah dan Non Formal (Izin PAUD);
- 9) Izin Penyelenggaraan Kursus Pendidikan Luar Sekolah (LPS);
- 10) Izin Prinsip Penanaman Modal;
- 11) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
- 12) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
- 13) Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata Biro Perjalanan Haji dan Umroh;
- 14) Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata Gerai Tiket dan Hotel;
- 15) Izin Usaha Rumah Makan/Restoran;
- 16) Izin Usaha Bar (Rumah Minuman);
- 17) Usaha Penyediaan makanan ringan dan minuman ringan dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian didalam satu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah;
- 18) Izin Usaha Pusat Perjalanan Makanan (memiliki stan makanan dan minuman antara lain usaha kantin, catering, warung kopi, dll);
- 19) Izin Usaha Jasa Boga (toko roti, donat kue dan makanan lainnya);
- 20) Izin Usaha Hotel;
- 21) Izin Usaha Bumi Perkemahan (Usaha penyediaan tempat penginapan di alam terbuka dengan menggunakan tenda);
- 22) Izin Usaha Persinggahan Caravan (penyediaan tempat di alam terbuka dengan menggunakan caravan termasuk pula caravan gandengan yang dibawah sendiri);

23) Izin Usaha Vila (penyediaan akomodasi berupa keseluruhan bangunan tunggal yang dapat dilengkapi dengan fasilitas kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya);

24) Izin Usaha Pondok Wisata (penyediaan akomodasi berupa bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan kepada wisatawan dan memberikan kesempatan kepada wisatawan tersebut untuk berinteraksi dalam hidup sehari-hari dengan pemiliknya);

25) Izin Usaha Wisma (usaha penyediaan tempat nginap untuk umum yang pembayarannya dilakukan setiap hari atau perminggu);

26) Izin Usaha Gelanggang Olahraga (gelanggang olahraga tertutup dan gelanggang olahraga terbuka), meliputi

- a) Lapangan golf
- b) rumah bilyar
- c) gelanggang renang
- d) lapangan tenis
- e) lapangan bulutangkis
- f) lapangan futsal
- g) sirkuit motor
- h) gelanggang bowling
- i) pusat kebugaran jasmani (fitness center):

usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk berolahraga dalam rangka rekreasi dan hiburan

27) Izin Usaha Gelanggang Seni Meliputi Sub Jenis:

- a) usaha sanggar seni.
- b) Galeri seni.
- c) Gedung pertunjukan seni.

Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas kegiatan seni atau menonton karya seni dan atau pertunjukan seni

28) Izin Usaha Arena Permainan meliputi:

- a) Game online.
- b) Game zone.
- c) Gelanggang permainan dan ketangkasan.

Izin Usaha Panti Pijat Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk bermain dengan ketangkasan.

29) Izin Usaha Hiburan Malam meliputi sub jenis:

- a) Usaha klub malam
- b) Diskotik
- c) Pub.

Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas bersantai dan melantai diiringi musik dan cahaya lampu dengan atau tempat pramuria.

30) Izin Usaha Panti Pijat (usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas pemijatan dengan tenaga pemijat terlatih);

31) Izin Usaha Tempat Rekreasi meliputi sub jenis:

- a) Taman bermain;

Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk berkreasi dengan bermacam-macam atraksi/pertunjukan

32) Izin Usaha Karaoke Umum dan Karaoke Keluarga

Karaoke adalah usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas menyanyi dengan atau tanpa pemandu lagu.

33) Izin Usaha Jasa Impresariat (event organizer) dan Promotor;

Usaha pengurusan penyelenggaraan hiburan berupa mendatangkan, mengirimkan, maupun mengembalikan artis dan atau olahragawan Indonesia dan asing, serta melakukan pertunjukan yang diisi oleh artis dan atau olahragawan yang bersangkutan.

34) Izin Usaha Tukang Cukur (Barber shop);

35) Izin Usaha Salon Kecantikan;

36) Izin Usaha Kolam Renang;

37) Surat Izin Insidentil Rekomendasi Sifat Kendaraan;

38) Surat Izin Usaha Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan;

39) Surat Izin Operasi Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan;

40) Surat Izin Perikanan (SIUP) Budidaya,Pembenihan Dan Penangkapan;

41) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIPI);

42) Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI);

43) SIU BBM untuk minyak tanah;

44) Izin Usaha Penyedian Tenaga Listrik (IUPTL);

- 45) Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP);
Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP);
Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
- 46) Izin Operasi (OP);
- 47) Tanda Daftar Industri (izin usaha industri kecil)
- 48) Izin Usaha Industri
- 49) Izin Penggunaan lokasi pedagang Kaki Lima (PKL)
- 50) Izin Klinik (umum, bersalin, medical cek up dan laboratorium)
- 51) Izin praktek dokter spesialis umum, gigi 3 lokasi praktek
- 52) Izin Apotik;
- 53) Izin Kerja Apoteker;
- 54) Izin Praktik Apoteker;
- 55) Izin Praktek Apoteker Pendamping 3 Lokasi Praktek;
- 56) Izin Praktek Apoteker Pengganti;
- 57) Izin kerja Tenaga Teknis Kefarmasian 3 Lokasi Praktek;
- 58) Izin Pengobatan Tradisional BATTARA
- Keterampilan :
- a) Pijat urut
 - b) Patah tulang
 - c) Sunat
 - d) Dukun bayi
 - e) Pijat refleksi
 - f) Akupresuris

g) Akupunturis

h) Chiropractor

Ramuan :

a) Jamu

b) Gurah

c) Shines

d) Tabib

e) Homeopath

f) Aromatherapist

Pendekatan Agama supranatural:

a) Tenaga dalam (prana)

b) Paranormal

c) Reiky master

d) Qigong

e) Kebatinan

59) Izin Surat tugas Tenaga Pengobatan Komplementer-Alternatif (TPKA);

60) Izin kerja Tenaga Pengobatan Komplementer-Alternatif (TPKA);

61) Izin Kerja Refraktonis Optien;

62) Izin Optikal;

63) Izin Laboratorium Optik;

64) Izin Kerja Bidan;

65) Izin Praktek Bidan;

66) Izin PRAKTEK Perawat perorangan atau kelompok minimal DIII Kep.

67) Izin Operasional Rumah Sakit Type C;

68) Izin Mendirikan Rumah Sakit;

69) Izin Pendirian Toko Obat;

Non Perizinan

- 1) Tanda Daftar Perusahaan
- 2) Rekomendasi (persetujuan penempatan antar kerja antar daerah)/AKAD
- 3) Surat Keterangan Fiskal Daerah (SKFD)
- 4) Surat Keterangan Pendaftaran Usulan Ketenagalistrikan (SKPUK)
- 5) Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional (STPT)

2. Hasil Uji Instrumen

Pengujian instrumen penelitian terdiri atas pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas dan kemampuan instrumen dikerjakan satu kali dengan satu kali pengambilan data. Dengan kata lain, uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian menggunakan uji coba terpakai. Hasil uji coba instrumen diuraikan sebagaimana berikut.

a. Uji Validitas

Uji Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 22 for Windows*. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang diberikan pada responden selama penelitian. Uji validitas dilakukan terhadap data yang diperoleh, untuk mengetahui apakah data tersebut layak digunakan dalam proses analisis selanjutnya. Item kuesioner dikatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas $< 0,05$, atau memiliki nilai r

hasil > r tabel (r tabel dengan df=N-2). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas

Item	Indikator	KINERJA			HARAPAN		
		Korelasi	Nilai Sig,	Ket,	Korelasi	Nilai Sig,	Ket,
1	Kemampuan	0,746	0,000	Valid	0,790	0,000	Valid
2		0,742	0,000	Valid	0,684	0,000	Valid
3		0,818	0,000	Valid	0,689	0,000	Valid
4		0,665	0,000	Valid	0,503	0,000	Valid
5	Sikap	0,899	0,000	Valid	0,705	0,000	Valid
6		0,835	0,000	Valid	0,850	0,000	Valid
7		0,730	0,000	Valid	0,894	0,000	Valid
8		0,598	0,000	Valid	0,769	0,000	Valid
9	Penampilan	0,622	0,000	Valid	0,463	0,001	Valid
10		0,785	0,000	Valid	0,712	0,000	Valid
11		0,755	0,000	Valid	0,578	0,000	Valid
12		0,659	0,000	Valid	0,594	0,000	Valid
13	Perhatian	0,785	0,000	Valid	0,510	0,000	Valid
14		0,830	0,000	Valid	0,739	0,000	Valid
15		0,797	0,000	Valid	0,789	0,000	Valid
16		0,822	0,000	Valid	0,778	0,000	Valid
17	Tindakan	0,787	0,000	Valid	0,662	0,000	Valid
18		0,762	0,000	Valid	0,751	0,000	Valid
19		0,770	0,000	Valid	0,679	0,000	Valid
20		0,617	0,000	Valid	0,736	0,000	Valid
21	Tanggung jawab	0,750	0,000	Valid	0,879	0,002	Valid
22		0,845	0,000	Valid	0,851	0,000	Valid
23		0,717	0,000	Valid	0,793	0,000	Valid
24		0,755	0,000	Valid	0,842	0,000	Valid

Sumber: data diolah (2015)

Dari tabel di atas diketahui bahwa seluruh nilai koefisien korelasi > r tabel, yaitu 0,285 (df=48-2). Selain itu, nilai probabilitas

pengujian juga $< 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item kuesioner yang digunakan adalah valid. Artinya, seluruh data dari setiap item kuesioner dapat digunakan dalam analisis data.

b. Uji Reliabilitas

Indikator pertanyaan yang telah valid kemudian dilakukan uji reliabilitas. Teknik uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Setiap indikator dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha $> 0,6$. Hasil uji kemampuan dengan bantuan program *SPSS versi 22.0* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.
Hasil Uji Kemampuan

Variabel	Item	Koefesien <i>Cronbach's Alpha</i>	Status
Kinerja kualitas pelayanan	Kemampuan	0,728	Reliabel
	Sikap	0,767	Reliabel
	Penampilan	0,660	Reliabel
	Perhatian	0,821	Reliabel
	Tindakan	0,706	Reliabel
	Tanggung jawab	0,760	Reliabel
Harapan	Kemampuan	0,759	Reliabel
	Sikap	0,816	Reliabel
	Penampilan	0,706	Reliabel
	Perhatian	0,659	Reliabel
	Tindakan	0,668	Reliabel
	Tanggung jawab	0,857	Reliabel

Sumber: data diolah (2015)

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh nilai koefisien *alpha* $> 0,6$. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh data pada masing-masing

indikator adalah reliabel. Dengan demikian data-data tersebut dapat digunakan pada proses analisis data selanjutnya.

3. Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Harapan Responden

a. Kualitas Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Kinerja kualitas pelayanan diukur melalui 24 pertanyaan yang terbagi dalam 6 indikator, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Hasil analisis deskriptif dari masing masing indikator tersebut diuraikan sebagai berikut.

1) Kemampuan

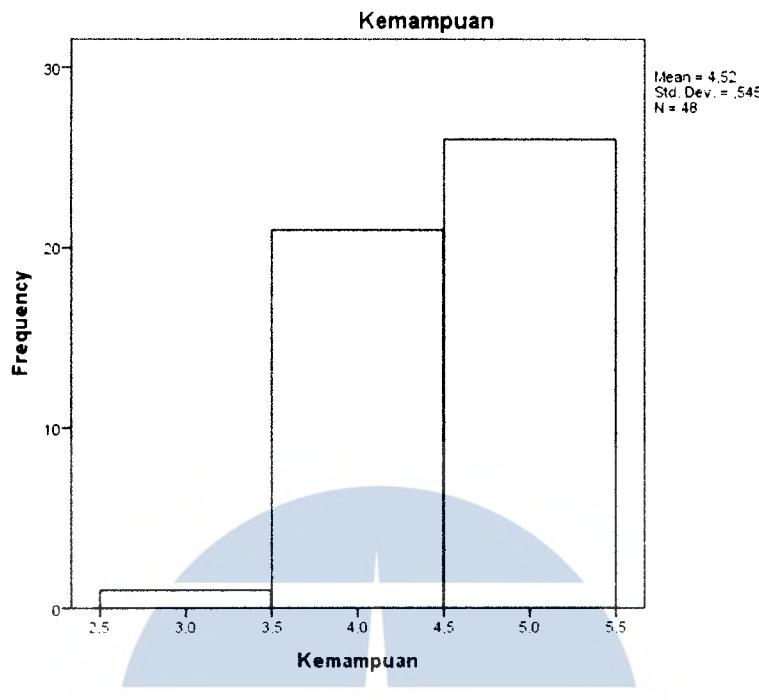
Penilaian publik terhadap kinerja dalam indikator kemampuan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.
Deskripsi Kemampuan Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	21	43,8%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	26	54,2%

Sumber: data diolah (2015)

Data pada tabel di atas dapat pula digambarkan sebagaimana diagram berikut.



Gambar 5. Diagram Deskripsi Kemampuan

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan pada indikator kemampuan tergolong dalam kategori sangat baik, dengan jumlah responden sebanyak 26 orang (54,2%). Responden juga banyak yang menilai bahwa kemampuan tergolong baik, yaitu sebanyak 21 orang (43,8%). Dari keseluruhan responden terdapat 1 orang (2,1%) yang menyatakan bahwa kemampuan pelayanan termasuk dalam kategori sedang. Tabel di atas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan kemampuan dalam kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tergolong kurang baik dan tidak baik.

2) Sikap

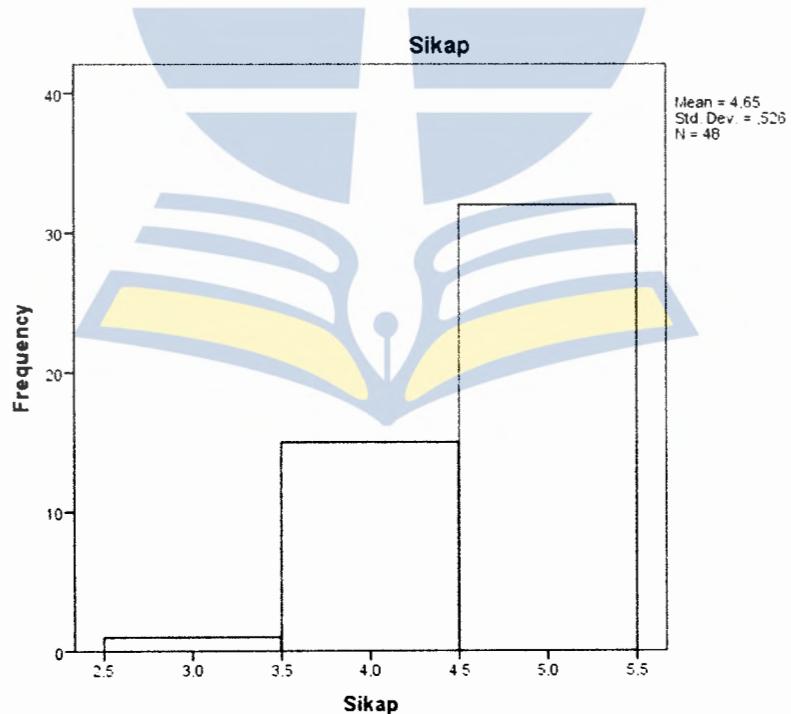
Respon publik mengenai sikap sebagai indikator kinerja kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6.
Deskripsi Sikap Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	15	31,3%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	32	66,7%

Sumber: data diolah (2015)

Data pada tabel di atas dapat pula digambarkan sebagaimana diagram berikut.



Gambar 6. Diagram Deskripsi Sikap

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas responden juga menilai sikap pada kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik, yaitu sebanyak 32 orang (66,7%). Pada indikator sikap juga masih terdapat responden yang menyatakan bahwa kinerja indikator ini tergolong sedang yaitu sebanyak 1 orang (2,1%). Responden ada pula yang menyatakan bahwa sikap termasuk dalam kategori baik adalah sebanyak 15 orang (31,3%). Tabel di atas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan sikap dalam kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tergolong kurang baik dan tidak baik.

3) Penampilan

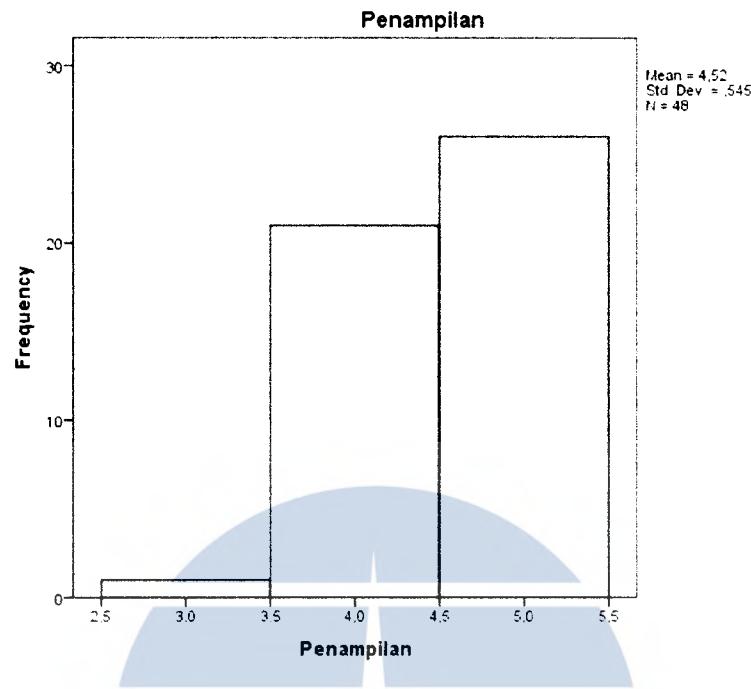
Penilaian terhadap kinerja pada indikator penampilan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7.
Deskripsi Penampilan Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	21	43,8%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	26	54,2%

Sumber: data diolah (2015)

Data pada tabel di atas dapat pula digambarkan sebagaimana diagram berikut.



Gambar 7. Diagram Deskripsi Penampilan

Sebagaimana kategori lainnya, indikator penampilan juga dinilai sangat baik oleh mayoritas responden, yaitu sebanyak 26 orang (54,2%). Responden yang menyatakan bahwa penampilan tergolong baik juga cukup banyak, yaitu 21 orang (43,8%). Responden yang menganggap penampilan sedang adalah sebanyak 1 orang (2,1%). Tidak ada responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam indikator penampilan kurang baik atau tidak baik.

4) Perhatian

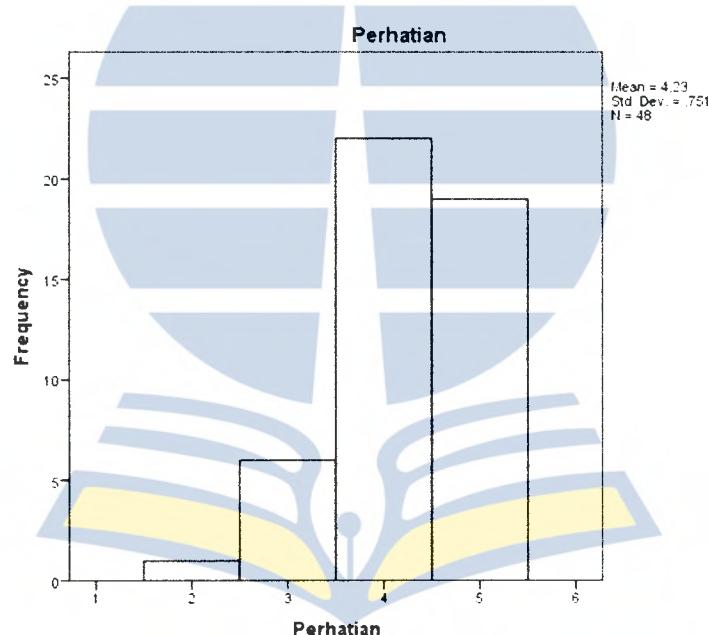
Penilaian responden terhadap perhatian yang disediakan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut.

Tabel 8.
Deskripsi Perhatian Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	1	2,1%
2,60 – 3,39	Sedang	6	12,5%
3,40 – 4,19	Baik	22	45,8%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	19	39,6%

Sumber: data diolah (2015)

Data pada tabel di atas dapat pula digambarkan sebagai berikut.



Gambar 8. Diagram Deskripsi Perhatian

Dalam segi perhatian, mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan termasuk dalam kategori baik, yaitu sebanyak 22 orang (45,8%). Responden yang menilai sangat baik

adalah sebanyak 19 orang (39,6%). Pada indikator ini masih terdapat responden yang menilai kinerja dalam kategori sedang, yaitu sebanyak 6 orang (12,5%), dan kurang baik, yaitu 1 orang (2,1%). Tabel di atas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan perhatian tergolong tidak baik.

5) Tindakan

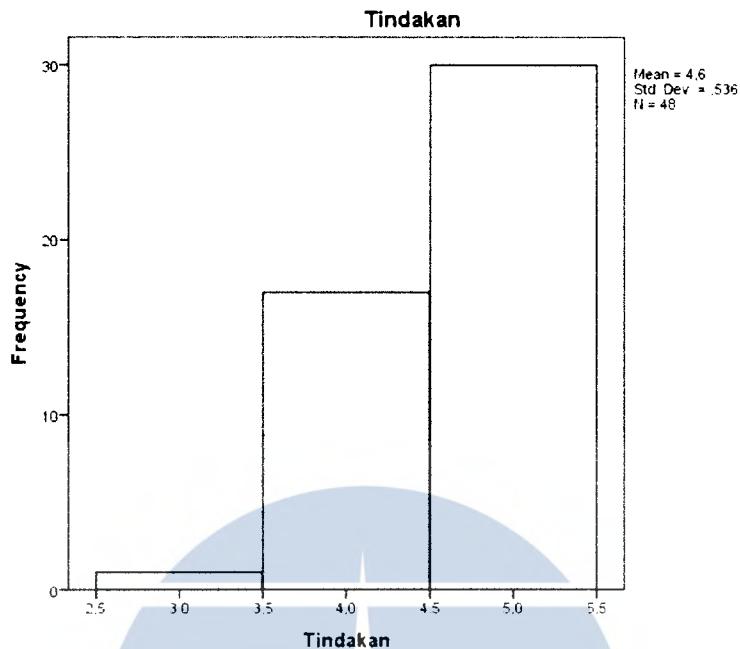
Deskripsi tindakan yang diberikan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan kepada investornya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9.
Deskripsi Tindakan Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	17	35,4%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	30	62,5%

Sumber: data diolah (2015)

Data pada tabel di atas dapat pula digambarkan sebagaimana diagram berikut.



Gambar 9. Diagram Deskripsi Tindakan

Dalam hal tindakan, mayoritas responden menilai dalam kategori sangat baik, yaitu sebanyak 30 orang (62,5%). Responden yang menyatakan bahwa tindakan dalam kategori baik adalah sebanyak 17 orang (35,4%). Responden yang menilai tindakan dalam sedang adalah sebanyak 1 orang (2,1%). Dalam hal tindakan ini, tidak ada responden yang menilai kurang baik dan tidak baik.

6) Tanggung jawab

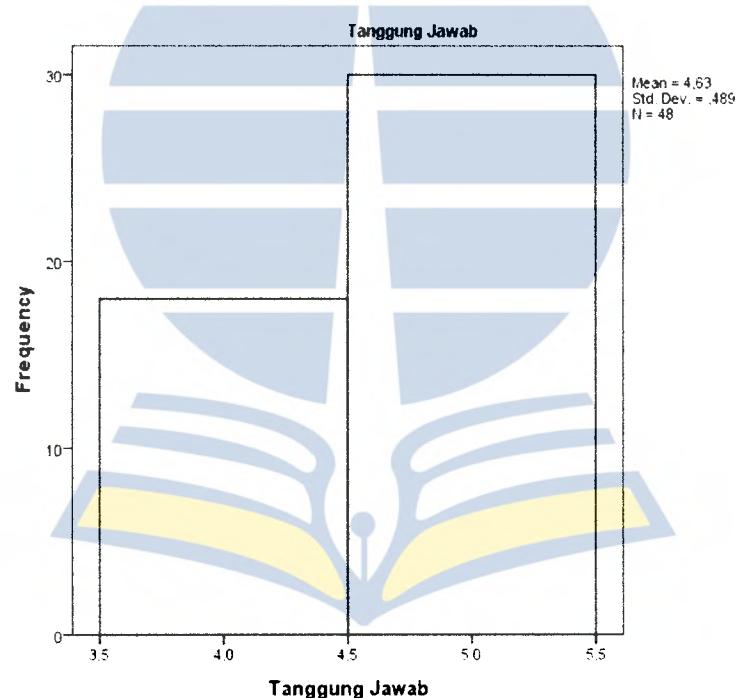
Tanggapan responden terkait indikator tanggung jawab adalah sebagai berikut.

Tabel 10.
Deskripsi Tanggung jawab Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	-	-
3,40 – 4,19	Baik	18	37,5%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	30	62,5%

Sumber: data diolah (2015)

Data pada tabel di atas dapat pula digambarkan sebagai berikut.



Gambar 10. Diagram Deskripsi Tanggung Jawab

Pada indikator ini tidak terdapat responden yang menilai dalam kategori sedang, kurang baik, atau tidak baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa tanggung jawab tergolong sangat

baik, dengan jumlah sebanyak 30 orang (62,5%). Jumlah responden yang menyatakan tanggung jawab dalam kategori baik adalah sebanyak 18 orang (37,5%).

b. Harapan terhadap Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Pada bagian ini akan diuraikan harapan responden atas kualitas pelayanan BPMPT dari masing-masing indikator yang diukur. Pengukuran juga dilakukan menggunakan kuesioner dengan 24 item yang terbagi dalam 6 indikator.

1) Kemampuan

Harapan publik akan kinerja dalam indikator kemampuan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11.

Deskripsi Kemampuan Berdasarkan Harapan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	-	-
3,40 – 4,19	Baik	6	12,5%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	42	87,5%

Sumber: data diolah (2015)

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden mengharapkan kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan pada indikator kemampuan menjadi sangat baik, dengan jumlah responden sebanyak 42 orang (87,5%).

2) Sikap

Harapan publik mengenai sikap sebagai indikator kinerja kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12.
Deskripsi Sikap Berdasarkan Harapan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	9	18,8%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	38	79,2%

Sumber: data diolah (2015)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas mengharapkan sikap Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani dalam kategori sangat baik, yaitu sebanyak 38 orang (79,2%).

3) Penampilan

Harapan terhadap pelayanan pada indikator penampilan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 13.
Deskripsi Penampilan Berdasarkan Harapan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	-	-
3,40 – 4,19	Baik	12	25,0%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	36	75,0%

Sumber: data diolah (2015)

Indikator penampilan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani juga diharapkan dapat berkategori baik oleh mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (75%).

4) Perhatian

Harapan responden terhadap perhatian yang disediakan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut.

Tabel 14.

Deskripsi Perhatian Berdasarkan Harapan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	11	22,9%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	36	75,0%

Sumber: data diolah (2015)

Dalam segi perhatian, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka berharap kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan termasuk dalam kategori sangat baik, yaitu sebanyak 36 orang (75%).

5) Tindakan

Harapan responden akan indikator tindakan yang diberikan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan kepada investornya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 15.
Deskripsi Tindakan Berdasarkan Harapan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	-	-
2,60 – 3,39	Sedang	1	2,1%
3,40 – 4,19	Baik	11	22,9%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	36	75,0%

Sumber: data diolah (2015)

Dalam hal tindakan, mayoritas responden mengharapkan bahwa tindakan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani menjadi kategori sangat baik, yaitu sebanyak 36 orang (75%).

6) Tanggung jawab

Harapan responden terhadap indikator tanggung jawab adalah sebagai berikut.

Tabel 16.
Deskripsi Tanggung Jawab Berdasarkan Harapan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase
1,00 – 1,79	Tidak Baik	-	-
1,80 – 2,59	Kurang Baik	1	2,1%
2,60 – 3,39	Sedang	-	-
3,40 – 4,19	Baik	12	25,0%
4,20 – 5,00	Sangat Baik	35	72,9%

Sumber: data diolah (2015)

Mayoritas responden mengharapkan tanggung jawab Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

dalam melayani menjadi sangat baik, dengan jumlah sebanyak 35 orang (72,9%).

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dan Indikator-Indikator Pelayanan yang Harus Ditingkatkan dan Dipertahankan

Importance Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja kualitas pelayanan dan kepentingan/harapan responden. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai X (rata-rata skor kinerja kualitas pelayanan) dan Y (rata-rata skor kepentingan/harapan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius dengan *software SPSS 22 for Windows*. Berikut uraian dari masing-masing langkah dalam *Importance Performance Analysis*.

a. Tingkat Kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 17.
Tingkat Kesesuaian

Indikator	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
Kemampuan	4,224	4,589	92%
Sikap	4,417	4,542	97%
Penampilan	4,203	4,385	96%
Perhatian	4,010	4,411	91%
Tindakan	4,292	4,427	97%
Tanggung jawab	4,427	4,500	98%
Rata-rata			95%

Sumber: data diolah (2015)

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja kualitas pelayanan publik yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dengan harapan responden, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Tolak ukur batas pengambilan keputusan adalah 95%, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh indikator pertanyaan.

Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Bila $TK < 95\%$, maka dilakukan perbaikan /*action* (A)
- 2) Bila $TK \geq 95\%$, maka dilakukan usaha untuk mempertahankan/*hold* (H)

Keputusan “*Hold*” dan “*Action*” untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut.

Tabel 18.
Keputusan “Hold” dan “Action”

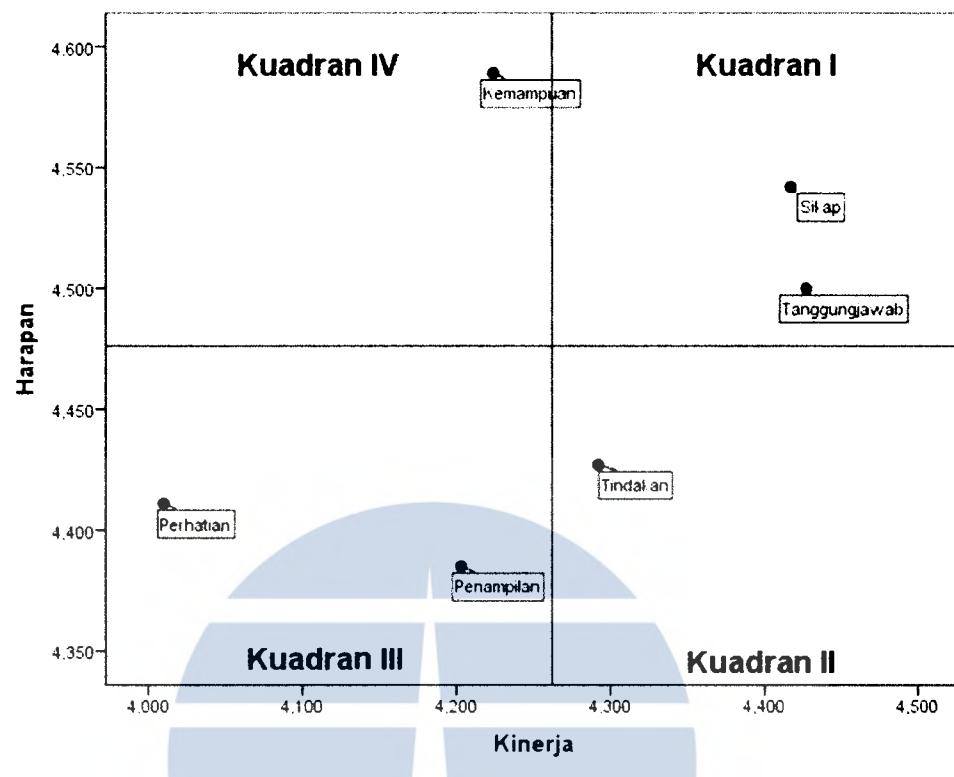
Indikator	Tingkat Kesesuaian	Keputusan
Kemampuan	92%	Action
Sikap	97%	Hold
Penampilan	96%	Hold
Perhatian	91%	Action
Tindakan	97%	Hold
Tanggung jawab	98%	Hold

Sumber: data diolah (2015)

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator yang membutuhkan perbaikan, yaitu kemampuan dan perhatian. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian indikator-indikator tersebut yang lebih kecil dari 95%.

b. Diagram Kartesius

Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan akan dijabarkan dan dibagi dalam empat kelompok Diagram Kartesius. Untuk secara jelasnya ditujukan pada gambar berikut.



Gambar 11. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas diketahui posisi ke-6 indikator kualitas pelayanan publik dalam Diagram Kartesius. Berikut uraian dari masing-masing kuadran.

- 1) Faktor yang berada pada kuadran I adalah:
 - a) Sikap
 - b) Tanggung Jawab
- 2) Faktor yang berada pada kuadran II adalah:
 - a) Tindakan
- 3) Faktor yang berada pada kuadran III adalah:
 - a) Penampilan
 - b) Perhatian

4) Faktor yang berada pada kuadran IV adalah:

- a) Kemampuan

2. Tingkat Kepuasan Investor terhadap Kualitas Pelayanan Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Tingkat kepuasan investor terhadap kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dapat ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Hasil analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan seluruh indikator yang ditawarkan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Hasil analisis kesenjangan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 19.
Analisis Kesenjangan (Gap)**

Indikator	Kinerja (X)	Harapan (Y)	GAP
Kemampuan	4,22	4,59	-0,36
Sikap	4,42	4,54	-0,13
Penampilan	4,20	4,39	-0,18
Perhatian	4,01	4,41	-0,40
Tindakan	4,29	4,43	-0,14
Tanggung jawab	4,43	4,50	-0,07

Sumber: data diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 4.24 tersebut, dapat diketahui penilaian tingkat kualitas pelayanan dan tingkat harapan investor untuk seluruh indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan,

perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa seluruh indikator masih memiliki kualitas pelayanan yang berada di bawah harapan responden. Hal ini dapat diketahui keseluruhan *gap* yang bernilai negatif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan secara keseluruhan masih berada dibawah harapan konsumen.

3. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan

Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dapat diketahui dari ungkapan informan dalam penelitian. Berdasarkan hasil uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masih berada di bawah tingkat kepuasan investor atau perusahaan. Hal ini tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Pada dasarnya pelaksanaan izin prinsip sudah dilaksanakan dengan baik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, namun investor atau perusahaan juga memiliki harapan yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik dalam pelaksanaan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten

Bulungan dapat diketahui dari pelaksanaannya yang sudah sesuai dengan SOP. Hal ini dapat diketahui dari kutipan wawacara berikut.

“Kalau untuk prosesnya, secara SOP di BPMPT Kabupaten Bulungan mulai dari *front office*, *back office*, Kepala Kantor, sama TU. Cuma BPMPT Kabupaten Bulungan terkendala dengan SDM-nya karena dia bisa di *back up* oleh satu orang saja tapi tetap nanti pengesahannya lewat kantor secara langsung (Hasil Wawancara BPMPT2, 2015)”.

Kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa proses perizinan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP pegurusan izin prinsip. Prosesnya adalah melalui *front office*, *back office*, Kepala Kantor, dan TU. Namun demikian, BPMPT masih terkendala karena kurangnya kualitas SDM sehingga pelayanan harus dilaksanakan oleh satu orang saja. Namun demikian, dalam pelayanan terhadap investor atau perusahaan, pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Hal ini dapat diketahui dari kutipan wawancara berikut.

“Ya, langsung berhubungan dengan investor. Kalau saya, kalau mereka butuh bantuan saya kasih secara langsung. Kalau ada yang mereka tidak tau langsung saya tuliskan. Tetapi prosesnya saya bantu (Hasil Wawancara BPMPT1, 2015)”.

Kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai bersedia memberikan bantuan terhadap investor yang membutuhkan bantuan dalam pengurusan izin prinsip penanaman modal. Begitu pula halnya apabila ada keluhan dari investor. Terkait dengan penanganan keluhan, dapat dipahami dari kutipan wawancara di bawah ini.

“Oiya, biasanya kalau ada sedikit kendala atau dari pihak investor, saya tampung, saya catat, saya konsultasikan pada kepala bidang saya, gimana, apakah sesuai dengan kewenangan

kita atau tidak. Kalau memang kewenagan kami, segera diatasi (Hasil Wawancara BPMPT1, 2015)”.

Berdasarkan kutipan di atas dapat diketahui bahwa sudah ada penanganan yang serius dari BPMPT apabila ada keluhan dari investor terkait dengan kualitas pelayanan. Apabila ada keluhan, pegawai yang menerima keluhan akan mengkonsultasikan kepada atasannya untuk mengetahui apakah permasalahan yang terjadi berada pada bidangnya. Apabila permasalahan yang terjadi memang berada pada bidang izin prinsip penanaman modal maka dilakukan penanganan secara langsung terhadap keluhan tersebut.

Terkait dengan hambatan yang terjadi dalam memberikan pelayanan dalam kepada investor dapat diketahui dari kutipan berikut.

“Kalau hambatan untuk pengurusan izin prinsip biasanya dari pihak investor atau penanam modal, itu kalau biasanya di Kabupaten Bulungan banyak yang mengajukan izin prinsip itu CV-CV kontraktor, yang mungkin proyeknya kurang begitu jelas, misalnya tidak konsisten begitu. Jadi mereka kadang terkendala KPM, terkendala pengisian, mungkin SDM sendiri (Hasil Wawancara BPMPT1, 2015)”.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa hambatan pada dasarnya berasal dari eksternal organisasi. Dari pihak investor atau penanam modal di Kabupaten Bulungan seringkali banyak yang mengajukan izin prinsip penanaman modal dari CV atau kontraktor dengan jenis usaha yang kurang jelas, sehingga menjadi terkendala dari pengisian berkas. Hambatan dari internal BPMT terkait dengan SDM, dimana jumlah SDM masih terbilang kurang. Hal ini dapat diketahui dari kutipan wawancara berikut.

“Kalau untuk sementara ini, karena kurang SDM, jadi harus menunggu. Tapi kalau ada berkas, kalau ditaruh sini, tetap saya proses (Hasil Wawancara BPMPT1, 2015)”.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai masih kurang. Namun demikian, tidak mungkin untuk melaksanakan penambahan pegawai karena harus melalui proses seleksi penerimaan CPNS terlebih dahulu. Hal ini dikemukakan oleh Kepala BPMPT bahwa jumlah pegawai tidak mungkin ditambah. Oleh karena itu, untuk mengatasi hambatan tersebut BPMPT melakukan upaya-upaya sebagaimana kutipan berikut.

“Untuk kami biasanya ada monitoring, sosialisasi, istilahnya itu memberi tahu izin prinsip itu apa, wajib untuk mengurus izin selanjutnya, mulai dari SIUP, SITU (Hasil Wawancara BPMPT1, 2015)”.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa sudah ada upaya yang dilaksanakan BPMPT dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pengurusan izin prinsip penanaman modal. Upaya yang dilakukan antara lain monitoring dan sosialisasi mengenai izin prinsip penanaman modal. Hal ini dilakukan agar investor memahami tentang izin prinsip penanaman modal dan bagaimana pengurusannya.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data sebelumnya diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan pada kebanyakan indikator termasuk dalam kategori baik, bahkan sangat baik. Namun demikian, dari deskripsi tingkat kepentingan/harapan investor diketahui bahwa investor

mengharapkan agar Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi pada keseluruhan indikator kualitas pelayanan. Indikator tersebut antara lain kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Apabila dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan diketahui bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah mengupayakan agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada investor. Hal ini dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui pelatihan-pelatihan. Dalam melakukan pelayanan, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu berorientasi pada investor (*customer oriented*). Berkaitan dengan hal tersebut, maka Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dituntut untuk terus melakukan inovasi-inovasi guna memperbaiki kualitas pelayanannya yang selama ini masih dinilai berada di bawah harapan. Kondisi ini memaksa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, antara lain dengan melakukan monitoring dan sosialisasi terkait dengan pelaksanaan izin prinsip penanaman modal.

Strategi yang diterapkan menuju terwujudnya citra positif Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan antara lain dengan mengubah strategi menjadi *improved quality oriented* dengan lebih mempertimbangkan harapan dan kepuasan investor. Upaya ke arah cita-cita

terwujudnya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sebagai organisasi yang dapat memuaskan investor, dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan diharapkan dapat mengurangi keluhan-keluhan dari investor, investor akan memenuhi kewajibannya dengan sukarela, tingkat kebutuhan akan layanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan meningkat dan pada akhirnya kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan pun akan meningkat. Cara yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam meningkatkan kepuasan investor adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, ramah tamah, sopan, dan bertanggung jawab.

Untuk dapat menyediakan energi yang konsisten kepada investor, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan juga telah melakukan berbagai upaya, antara lain dengan mempertahankan kinerja yang baik serta penyediaan sarana dan prasarana kantor yang memadai. Upaya ini tentunya juga dilakukan untuk mengurangi keluhan investor. Pada saat ini, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan terbilang jarang menerima keluhan dari invstor.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu mendengarkan dan berupaya menangani keluhan investor. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan juga selalu

memotivasi pegawai agar dapat melayani dengan baik. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan menerapkan beberapa peraturan kepada pegawai ketika melakukan pelayanan investor, terutama dalam hal pelayanan keluhan investor. Aturan-aturan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Mendengarkan dengan baik

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan mewajibkan pegawainya untuk memberikan perhatian secara penuh ketika menangani keluhan investor. Ketika berhadapan dengan investor, pegawai tidak boleh mengerjakan hal lain sehingga tidak terkesan “separuh mendengarkan”. Setelah mendengarkan keluhan investor pegawai kontak harus menuliskan apa yang dikatakan investor dan mengidentifikasi hal-hal yang spesifik. Dengan demikian, pegawai harus memahami dan berfokus pada investor.

2. Meyakinkan investor bahwa masalah dapat diatasi

Ketika pegawai dinilai sudah mendengarkan dan memahami keluhan investor, maka pegawai seharusnya sudah mengerti mengapa investor menyampaikan keluhan. Hal yang harus dilakukan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah mengambil langkah berikutnya, yaitu meyakinkan investor bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan akan mengambil tindakan pencegahan agar permasalahan tidak terulang

kembali. Namun, tentunya juga diikuti dengan tindakan perbaikan atas masalah yang terjadi.

Selanjutnya, informasi keluhan investor akan diolah agar kemudian segera ditangani. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah memiliki perhatian yang baik.

Selain memiliki kelebihan atas faktor-faktor yang telah diuraikan sebelumnya, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan juga melakukan tanggung jawab dengan baik, khususnya dalam hal melayani investor. Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan tersebut, maka Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan merasa melayani investor dengan baik dan sopan. Dalam hal ini, pimpinan juga melakukan pengawasan terhadap tindakan pegawai dalam melayani investor. Berkenaan dengan pengawasan, pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah memiliki petugas untuk melakukan hal tersebut. Selain itu, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan juga selalu memberitahukan bagi setiap pegawai, untuk saling mengingatkan satu sama lain, agar selalu memberikan pelayanan dengan baik dan sopan dalam menghadapi investor.

Hasil analisis terhadap tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa 2 dari 6 indikator yang diukur harus diperbaiki, guna menghasilkan kualitas pelayanan yang baik untuk investor. Indikator yang harus diperbaiki tersebut antara lain kemampuan dan perhatian. Sedangkan 4 indikator lainnya dapat

dipertahankan, yaitu sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab. Dari diagram kartesius diketahui bahwa terdapat 2 indikator pada kuadran I, yaitu sikap dan tanggung jawab. Hal ini berarti bahwa siap dan tanggung jawab merupakan penunjang bagi kepuasan investor, sehingga pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berkewajiban memastikan bahwa kualitas pelayanan dapat terus mempertahankan prestasi dari sikap dan tanggung jawab yang telah dicapai.

Pada kuadran II terdapat 1 indikator, yaitu tindakan. Artinya, tindakan merupakan indikator yang cenderung berlebihan, dan tidak terlalu penting. Kualitas pelayanan dalam hal tindakan sudah dilakukan dengan sangat baik, namun harapan investor tidak terlalu banyak terhadap indikator tersebut. Kuadran III ditempati oleh indikator perhatian dan penampilan. Hal ini dapat diartikan bahwa perhatian dan penampilan mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada kedua indikator tersebut. Sedangkan pada kuadran IV terdapat indikator kemampuan. Kemampuan dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen, namun kualitas pelayanan belum memuaskan sehingga pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada indikator tersebut. Dengan kata lain, kemampuan merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Keimpulan

Berdasarkan penelitian tentang tingkat kualitas pelayanan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai seluruh indikator kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kategori sangat baik, kecuali pada indikator perhatian, yang memiliki kategori baik. Pada harapan investor diketahui bahwa seluruh indikator yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab diharapkan memiliki kategori sangat baik. Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator yang harus diperbaiki, yaitu kemampuan dan perhatian. Sedangkan 4 indikator lainnya yang terdiri dari sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab harus dipertahankan dan harapannya. Namun dari pemetaan pada diagram kartesius diketahui bahwa terdapat 2 indikator pada kuadran I yang harus dipertahankan, yaitu sikap dan tanggung jawab. Pada kuadran II terdapat 1 indikator, yaitu tindakan. Artinya, tindakan merupakan indikator yang cenderung berlebihan, dan tidak terlalu penting. Pada kuadran III terdapat faktor perhatian dan penampilan yang memiliki tingkat kinerja rendah,

namun tidak harus diprioritaskan karena tidak terlalu penting bagi investor. Sedangkan pada kuadran IV terdapat 1 indikator, yaitu kemampuan, yang harus diprioritaskan karena faktor ini sangat penting bagi investor, namun BPMPT masih dinilai kurang dalam faktor ini.

2. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan masih berada di bawah harapan investor. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa seluruh indikator masih memiliki kualitas pelayanan yang berada di bawah harapan responden. Hal ini dapat diketahui keseluruhan gap yang bernilai negatif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan secara keseluruhan masih berada dibawah harapan konsumen.
3. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di Bagian Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan antara lain terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor internalnya adalah kurangnya sumber daya manusia, sedangkan faktor eksternalnya adalah adanya pihak investor atau penanaman modal di Kabupaten Bulungan yang mengajukan izin prinsip penanaman modal dari CV atau kontraktor dengan jenis usaha yang kurang jelas, sehingga menjadi terkendala dari pengisian berkas.

B. Saran

Saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Faktor yang perlu memperoleh perhatian lebih dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan adalah indikator yang berada pada kuadran IV, yaitu kemampuan. Karena hal ini merupakan prioritas yang perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan investor terhadap kualitas pelayanan, terutamanya mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik pada pengurusan izin prinsip penanaman modal. Hal ini dapat dilakukan dengan pembinaan serta pelatihan terhadap pegawai mengenai cara melayani investor.
2. Hendaknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh investor dengan terus melakukan perbaikan layanan dengan mempertahankan serta meningkatkan prestasinya, seperti halnya indikator yang berada pada kuadran I, yaitu sikap dan tanggung jawab. Faktor-faktor ini penting bagi investor dan telah dinilai memiliki kualitas yang baik. Namun Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan perlu mempertahankan sikap yang baik dalam melayani investor dan juga tetap bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan perlu melakukan evaluasi untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan

investor. Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan, dapat menggunakan konsep tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis* (IPA), karena selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo. 1997. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Akhmad, Jazuli. 2002. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Widya Wiwaha.
- Alima, Buchori. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suahrsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Armistead, Colin G. dan Clark, Graham. 1992. "Customer Service and Support". *Paper of Longman group UKA Limited*.
- Atinawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Barata, Ateb Adya. 2008. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bogdan, Robert C. & Biklen, Sari K. 2003. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Ally and Bacon, Inc.
- Bruce, Judith. 1990. "Fundamental Elements of the Quality of Care: A Simple Framework". *Study Family Planning*, 1990 Mar-Apr;21(2), p. 61-91.
- Chotimah, Chusnul. 2013. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas pelayanan Museum Gunungapi Merapi Dengan Metoda *Importance Performance Analysis*". *Tesis tidak diterbitkan*, Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Chrystl, David. 2010. *The Cambridge Encyclopedia of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, David. 1995. *Cambridge International Dictionary of English*. London: Cambridge University Press.
- Halim, Abdul; Tjahjono, Achmad; dan Husein, Muh. Fakhri. 2003. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Harmadi, Agus. 2013. "Importance-performance Analisys (IPA) Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Metode ESQS Di SMK 3 Wonogiri Gunungkidul". *Tesis tidak diterbitkan*, Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Haryanti, Kristina dan Hadi, Sutrisno. 2000. "Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen". *Psikodimensia kajian Ilmiah Psikologis Vol. 1 Semarang*.

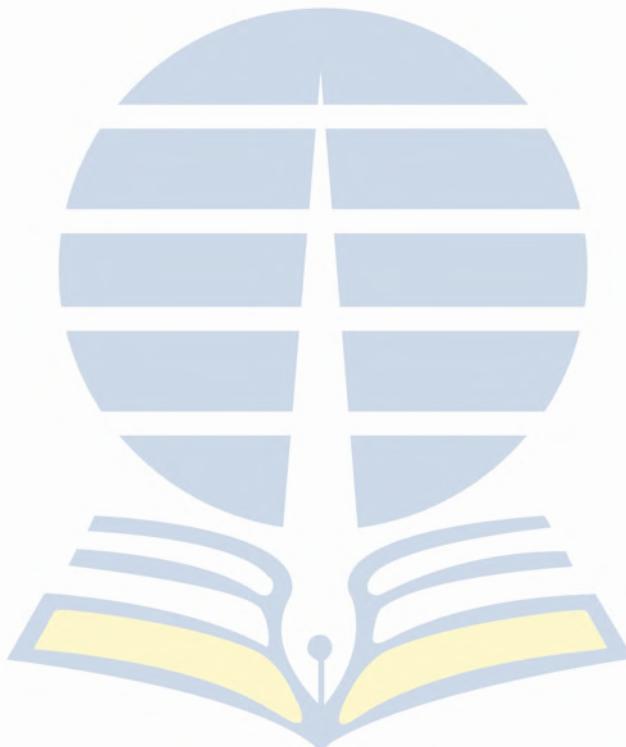
- Imawati. 2008. "SerQual: Metode Survey dalam Mengukur Kualitas Jasa". Artikel Universitas Tarumanegara Jakarta.
- Indrianto, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*,. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Juran, J.M. 1995. *Merancang Mutu*. Jakarta: Pustaka Binawan Presindo.
- Kotler, Philip dan Susanto, AB. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafri, dan Hubeis, Aida Vitayala. 2007. *Manajemen Mutu Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. "Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik".
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. "Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Publik Unit Pelayanan Instansi Pemerintah".
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 2009. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Mukhlis, Maulana. 2009. "Ombudsman untuk Kualitas Pelayanan". Artikel Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung.
- Ponirin. 2005. "Manajemen Usahawan Indonesia". No 7 Th XXXIV Edisi Juli.
- Puspitasari, Nia Budi; Suliantoro, Heri; dan Kusumawardhani, Laila. 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)". *J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010, hal. 185-198*.

- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2008, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Satoto, Bambang. 2009. "Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan USG Radiodiagnostik Private Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Garuda Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi". Tesis. SPS UNDIP, Semarang.
- Setyaningsih, Ira. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service and Service Performance*) (Studi Kasus Rumah Sakit X)". *Spektrum Industri*, 2013, Vol. 11, No. 2, hal. 117-242.
- Sunarto. 2007. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Amus.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Swanita R., Komang. 2014. "Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Model Kano". *Tesis tidak diterbitkan*, Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Tjahyono, Heru Kurniawan. 2009. *Metode Penelitian Bisnis 1.0*. Yogyakarta: Visi Solusi Madani.
- Tjahyono, Heru Kurniawan. 2009. *Metode Penelitian Bisnis 2.0*. Yogyakarta: Visi Solusi Madani.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction, Edisi 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastacia. 2005. *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widyaratna, Theresia; Danny; dan Chandra, Filicia. "Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)" *Jurnal Manajemen Petra*, Vol 3, No 2 (2001), hal. 85-95.

Zeithaml, V.A. and Bittner.M.J. 1993. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm, 3rd Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Zulian, Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.



Lampiran 1-Instrumen Penelitian

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di- Tempat

Dengan hormat,

Dengan kerendahan hati, saya mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk mengisi kuisioner dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuesioner ini saya ajukan guna memperoleh data sebagai bekal melakukan proses penelitian dalam rangka penyusunan tesis saya. Judul dari penelitian ini adalah **“Kualitas Pelayanan Publik Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan”**.

Bersama ini pula, perlu saya sampaikan bahwa data yang Bapak / Ibu / Saudara/i berikan hanya untuk kepentingan penggerjaan tesis semata, dan dijamin kerahasiaannya. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuisioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Hormat Saya

Margaretha
NIM. 500025066

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : ≤ 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 ≥ 51 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL PADA

BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

KABUPATEN BULUNGAN

I. Kualitas Pelayanan

<p>Berikanlah penilaian saudara atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan saudara.</p>	<p>Pendapat Saudara</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input type="checkbox"/> 2</td> <td><input type="checkbox"/> 3</td> <td><input type="checkbox"/> 4</td> <td><input type="checkbox"/> 5</td> </tr> <tr> <td>Sangat Tidak Setuju</td> <td>Tidak Setuju</td> <td>Netral</td> <td>Setuju</td> <td>Sangat Setuju</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5							
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju							
Kemampuan (Ability)											
<p>1. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani publik.</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5										
<p>2. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan penjelasan mengenai pelayanan dan proses penanaman modal secara jelas.</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5										
<p>3. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dapat memberikan pelayanan secara konsisten kepada publik.</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5										

4. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki pengetahuan yang luas terkait dengan perizinan dan penanaman modal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> 5
Sikap (Attitude)					
5. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu melayani dengan ramah.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
6. Resepsionis pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu melayani dengan sopan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
7. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan penjelasan dengan sopan mengenai penanaman modal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> 5
8. Petugas pengawas dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersikap sopan dalam melaksanakan pekerjaannya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
Penampilan (Appearance)					
9. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berpenampilan baik dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> 5
10. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki fasilitas yang baik dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
11. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berkomunikasi dengan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
12. Kepribadian petugas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan cukup baik untuk melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> 5
Perhatian (Attention)					
13. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sangat mengetahui kebutuhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
14. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan perhatian pada keluhan secara individual.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> 5
15. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu membantu secara individual apabila terjadi permasalahan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> *
16. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersedia datang untuk menangani keluhan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> 5

Tindakan (Action)					
17. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
18. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu memberikan penjelasan mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
19. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu melakukan penanganan dengan cepat pada setiap masalah yang muncul dalam penyampaian pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
20. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kejelasan tentang biaya yang dibebankan kepada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
Tanggung Jawab (Accountability)					
21. Pelaksanaan penanaman modal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki risiko yang minim.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
22. Pelaksanaan pengawasan dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan keamanan pada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
23. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan kerahasiaan mengenai data investor.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
24. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan privasi kepada investor.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5

II. Harapan Pelayanan

Berikanlah penilaian saudara atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan saudara.	Pendapat Saudara				
	<input type="checkbox"/> 1 Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/> 2 Tidak Penting	<input type="checkbox"/> 3 Netral	<input type="checkbox"/> 4 Penting	<input type="checkbox"/> 5 Sangat Penting
Kemampuan (Ability)					
1. Kemampuan Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
2. Penjelasan mengenai pelayanan dan proses penanaman modal dari pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5

Kabupaten Bulungan.					
3. Pelayanan yang konsisten dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
4. Pengetahuan pegawai yang luas terkait dengan perizinan dan penanaman modal di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
Sikap (Attitude)					
5. Keramahan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> ✕
6. Kesopanan resepsionis pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
7. Kesopanan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam memberikan penjelasan mengenai penanaman modal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
8. Kesopanan petugas pengawas dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melaksanakan pekerjaannya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> ✕
Penampilan (Appearance)					
9. Penampilan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> ✕
10. Fasilitas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
11. Pemanfaatan kemajuan teknologi dalam berkomunikasi dengan publik oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
12. Kepribadian petugas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5
Perhatian (Attention)					
13. Pemahaman pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan akan kebutuhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> ✕
14. Perhatian pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan pada keluhan secara individual.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> ✕
15. Kesediaan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk membantu secara individual apabila terjadi permasalahan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> ✕	<input type="checkbox"/> 5

16. Kesediaan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk datang dalam menangani keluhan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Tindakan (Action)	
17. Kesediaan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan mendengarkan saran dan keluhan publik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
18. Penjelasan mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada publik dari pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
19. Penanganan dengan cepat pada setiap masalah yang muncul dalam penyampaian pelayanan oleh pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
20. Kejelasan tentang biaya yang dibebankan kepada publik dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Tanggung Jawab (Accountability)	
21. Risiko yang minim dari penanaman modal di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
22. Jaminan keamanan pada publik dalam pelaksanaan pengawasan dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
23. Jaminan kerahasiaan mengenai data investor oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
24. Jaminan privasi kepada investor yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

TERIMAKASIH

Lampiran 1-Instrumen Penelitian

PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS TERBUKA

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di- Tempat

Dengan hormat,

Dengan kerendahan hati, saya mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk mengisi kuisioner dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuesioner ini saya ajukan guna memperoleh data sebagai bekal melakukan proses penelitian dalam rangka penyusunan tesis saya. Judul dari penelitian ini adalah **“Kualitas Pelayanan Publik Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan”**.

Bersama ini pula, perlu saya sampaikan bahwa data yang Bapak / Ibu / Saudara/i berikan hanya untuk kepentingan penggeraan tesis semata, dan dijamin kerahasiaannya. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuisioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Hormat Saya



Margaretha
Margaretha
NIM. 500025066

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : ≤ 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 ≥ 51 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL PADA

BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

KABUPATEN BULUNGAN

I. Kualitas Pelayanan

<p>Berikanlah penilaian saudara atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan saudara.</p>	Pendapat Saudara				
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Kemampuan (Ability)					
1. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
2. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan penjelasan mengenai pelayanan dan proses penanaman modal secara jelas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
3. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dapat memberikan pelayanan secara konsisten kepada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5

4. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki pengetahuan yang luas terkait dengan perizinan dan penanaman modal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
Sikap (Attitude)					
5. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu melayani dengan ramah.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
6. Resepsionis pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu melayani dengan sopan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
7. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan penjelasan dengan sopan mengenai penanaman modal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
8. Petugas pengawas dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersikap sopan dalam melaksanakan pekerjaannya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
Penampilan (Appearance)					
9. Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berpenampilan baik dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
10. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki fasilitas yang baik dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
11. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berkomunikasi dengan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
12. Kepribadian petugas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan cukup baik untuk melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
Perhatian (Attention)					
13. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan sangat mengetahui kebutuhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
14. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan perhatian pada keluhan secara individual.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
15. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu membantu secara individual apabila terjadi permasalahan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
16. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersedia datang untuk menangani keluhan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X

Tindakan (Action)					
17. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
18. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu memberikan penjelasan mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
19. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan selalu melakukan penanganan dengan cepat pada setiap masalah yang muncul dalam penyampaian pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
20. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki kejelasan tentang biaya yang dibebankan kepada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5
Tanggung Jawab (Accountability)					
21. Pelaksanaan penanaman modal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memiliki risiko yang minim.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
22. Pelaksanaan pengawasan dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan keamanan pada publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
23. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan kerahasiaan mengenai data investor.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
24. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan privasi kepada investor.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 5

II. Harapan Pelayanan

Berikanlah penilaian saudara atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan saudara.	Pendapat Saudara				
	<input type="checkbox"/> 1 Sangat Tidak Penting	<input type="checkbox"/> 2 Tidak Penting	<input type="checkbox"/> 3 Netral	<input type="checkbox"/> 4 Penting	<input type="checkbox"/> 5 Sangat Penting
Kemampuan (Ability)					
1. Kemampuan Pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
2. Penjelasan mengenai pelayanan dan proses penanaman modal dari pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X

Kabupaten Bulungan.					
3. Pelayanan yang konsisten dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
4. Pengetahuan pegawai yang luas terkait dengan perizinan dan penanaman modal di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
Sikap (Attitude)					
5. Keramahan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
6. Kesopanan resepsionis pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
7. Kesopanan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam memberikan penjelasan mengenai penanaman modal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
8. Kesopanan petugas pengawas dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melaksanakan pekerjaannya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
Penampilan (Appearance)					
9. Penampilan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10. Fasilitas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melayani publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
11. Pemanfaatan kemajuan teknologi dalam berkomunikasi dengan publik oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
12. Kepribadian petugas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
Perhatian (Attention)					
13. Pemahaman pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan akan kebutuhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
14. Perhatian pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan pada keluhan secara individual.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X
15. Kesediaan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk membantu secara individual apabila terjadi permasalahan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> X

16. Kesediaan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan untuk datang dalam menangani keluhan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
Tindakan (Action)					
17. Kesediaan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan mendengarkan saran dan keluhan publik.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
18. Penjelasan mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada publik dari pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
19. Penanganan dengan cepat pada setiap masalah yang muncul dalam penyampaian pelayanan oleh pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam melakukan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
20. Kejelasan tentang biaya yang dibebankan kepada publik dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
Tanggung Jawab (Accountability)					
21. Risiko yang minim dari penanaman modal di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
22. Jaminan keamanan pada publik dalam pelaksanaan pengawasan dan monitoring Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
23. Jaminan kerahasiaan mengenai data investor oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>
24. Jaminan privasi kepada investor yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/>

TERIMAKASIH

PEDOMAN WAWANCARA
(Kepada Pihak Pegawai BPMPT Bagian Penanaman Modal)

1. Bagaimakah proses Izin Prinsip Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Jawaban:

2. Adakah pegawai yang bertugas untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dalam proses izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan? Bagaimana sikap pegawai tersebut?

Jawaban:

3. Adakah hambatan dalam proses izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Jawaban:

4. Apa saja upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan dalam proses izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Jawaban:

5. Apakah upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan dalam proses izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berhasil mengatasi hambatan dalam melayani pelanggan?
Jawaban:

6. Apakah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal?
Jawaban:

7. Bagaimanakah kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Jawaban:

8. Bagaimana penguasaan keterampilan dan pengetahuan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dalam menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan?

Jawaban:

9. Apakah pegawai yang terkait dengan pengurusan izin prinsip penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan dapat dengan mudah ditemui?

Jawaban:

-
-
10. Apakah pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersikap santun, respek, atensi dan ramah kepada pelanggan?

Jawaban:

11. Apakah pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan?

Jawaban:

12. Apakah pegawai pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersifat jujur dan dapat dipercaya guna menjaga nama organisasi dan reputasi organisasi?

Jawaban:

13. Apakah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan memberikan jaminan keamanan dalam pengurusan perizinan dan penanaman modal di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

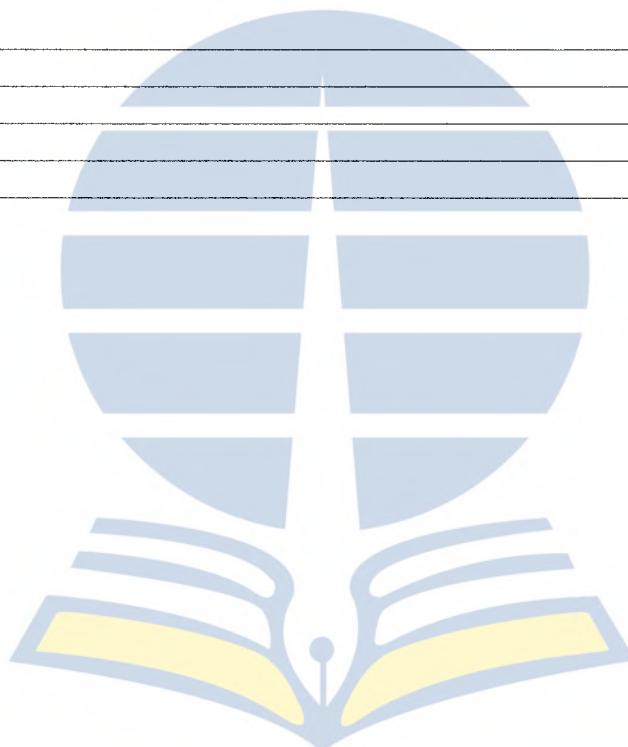
Jawaban:

14. Apakah pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan bersedia dan mau memahami kebutuhan pelanggan?

Jawaban:

15. Bagaimanakah fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi yang digunakan dalam melayani pelanggan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Jawaban:



Lampiran 2-Tabulasi Data

No	Kualitas Kinerja																							
	Kemampuan				Sikap			Penampilan				Perhatian				Tindakan				Tanggungjawab				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
2	3	4	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	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	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3
9	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
10	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
11	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
12	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
13	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
14	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
15	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5
20	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
22	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
24	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
26	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
34	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
36	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	
37	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
39	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
40	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
41	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
43	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
45	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4
47	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4
48	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3

No	Harapan Kinerja																							
	Kemampuan				Sikap			Penampilan				Perhatian				Tindakan				Tanggungjawab				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
7	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
10	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
11	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
12	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
20	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
24	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
27	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5
43	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4
44	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
46	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2
47	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	2
48	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4

**Lampiran 3-Hasil Uji Instrumen
Kuesioner Kinerja Kualitas Pelayanan
Uji Validitas**

Correlations

		Correlations				
		Kemampuan 1	Kemampuan 2	Kemampuan 3	Kemampuan 4	Skor Kemampuan Total
Kemampuan 1	Pearson Correlation	1	,443	,553	,272	,746
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,061	,000
	N	48	48	48	48	48
Kemampuan 2	Pearson Correlation	,443	1	,464	,341	,742
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,018	,000
	N	48	48	48	48	48
Kemampuan 3	Pearson Correlation	,553	,464	1	,351	,818
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,015	,000
	N	48	48	48	48	48
Kemampuan 4	Pearson Correlation	,272	,341	,351	1	,665
	Sig. (2-tailed)	,061	,018	,015		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Kemampuan Total	Pearson Correlation	,746	,742	,818	,665	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

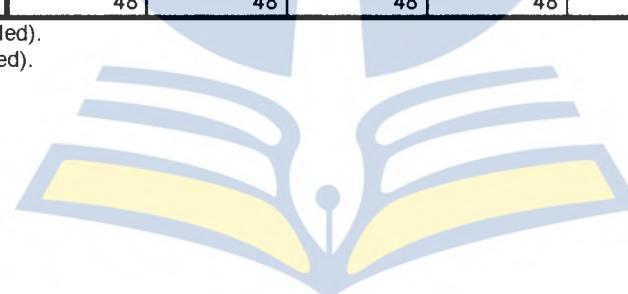
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations				
		Sikap 1	Sikap 2	Sikap 3	Sikap 4	Skor Sikap Total
Sikap 1	Pearson Correlation	1	,843**	,542**	,331*	,899**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,022	,000
	N	48	48	48	48	48
Sikap 2	Pearson Correlation	,843**	1	,449**	,201	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,170	,000
	N	48	48	48	48	48
Sikap 3	Pearson Correlation	,542**	,449**	1	,333*	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,021	,000
	N	48	48	48	48	48
Sikap 4	Pearson Correlation	,331*	,201	,333*	1	,598**
	Sig. (2-tailed)	,022	,170	,021		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Sikap Total	Pearson Correlation	,899**	,835**	,730**	,598**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

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



Correlations

		Correlations				
		Penampilan 1	Penampilan 2	Penampilan 3	Penampilan 4	Skor Penampilan Total
Penampilan 1	Pearson Correlation	1	,354	,281	,138	,622**
	Sig. (2-tailed)		,013	,053	,349	,000
	N	48	48	48	48	48
Penampilan 2	Pearson Correlation	,354	1	,520**	,369*	,785*
	Sig. (2-tailed)	,013		,000	,010	,000
	N	48	48	48	48	48
Penampilan 3	Pearson Correlation	,281	,520**	1	,317*	,755*
	Sig. (2-tailed)	,053	,000		,028	,000
	N	48	48	48	48	48
Penampilan 4	Pearson Correlation	,138	,369**	,317*	1	,659**
	Sig. (2-tailed)	,349	,010	,028		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Penampilan Total	Pearson Correlation	,622**	,785*	,755*	,659**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

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

Correlations

Correlations

		Perhatian 1	Perhatian 2	Perhatian 3	Perhatian 4	Skor Perhatian Total
Perhatian 1	Pearson Correlation	1	,560**	,443**	,539*	,785**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Perhatian 2	Pearson Correlation	,560**	1	,629**	,526*	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Perhatian 3	Pearson Correlation	,443**	,629**	1	,535*	,797**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Perhatian 4	Pearson Correlation	,539**	,526**	,535**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Perhatian Total	Pearson Correlation	,785**	,830**	,797**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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



Correlations

Correlations

		Tindakan 1	Tindakan 2	Tindakan 3	Tindakan 4	Skor Tindakan Total
Tindakan 1	Pearson Correlation	1	,531**	,564**	,214	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,145	,000
	N	48	48	48	48	48
Tindakan 2	Pearson Correlation	,531**	1	,485**	,271	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,062	,000
	N	48	48	48	48	48
Tindakan 3	Pearson Correlation	,564**	,485**	1	,255	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,080	,000
	N	48	48	48	48	48
Tindakan 4	Pearson Correlation	,214	,271	,255	1	,617**
	Sig. (2-tailed)	,145	,062	,080		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Tindakan Total	Pearson Correlation	,787**	,762**	,770**	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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



Correlations

		Correlations				
		Tanggung Jawab 1	Tanggung Jawab 2	Tanggung Jawab 3	Tanggung Jawab 4	Skor Tanggung Jawab Total
Tanggung Jawab 1	Pearson Correlation	1	,470	,491	,317	,750
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,028	,000
	N	48	48	48	48	48
Tanggung Jawab 2	Pearson Correlation	,470	1	,512	,620	,845
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Tanggung Jawab 3	Pearson Correlation	,491	,512	1	,311	,717
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,032	,000
	N	48	48	48	48	48
Tanggung Jawab 4	Pearson Correlation	,317	,620	,311	1	,755
	Sig. (2-tailed)	,028	,000	,032		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Tanggung Jawab Total	Pearson Correlation	,750	,845	,717	,755	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

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

Uji Reliabilitas

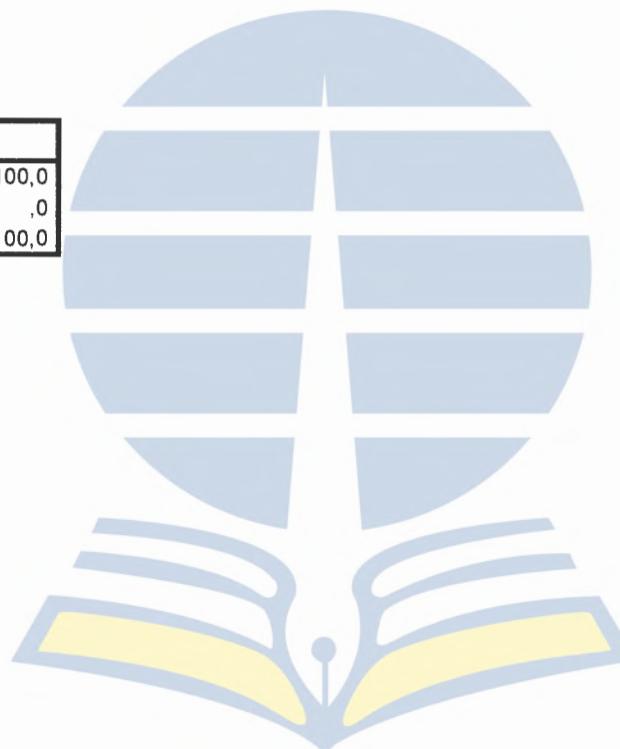
Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,728	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

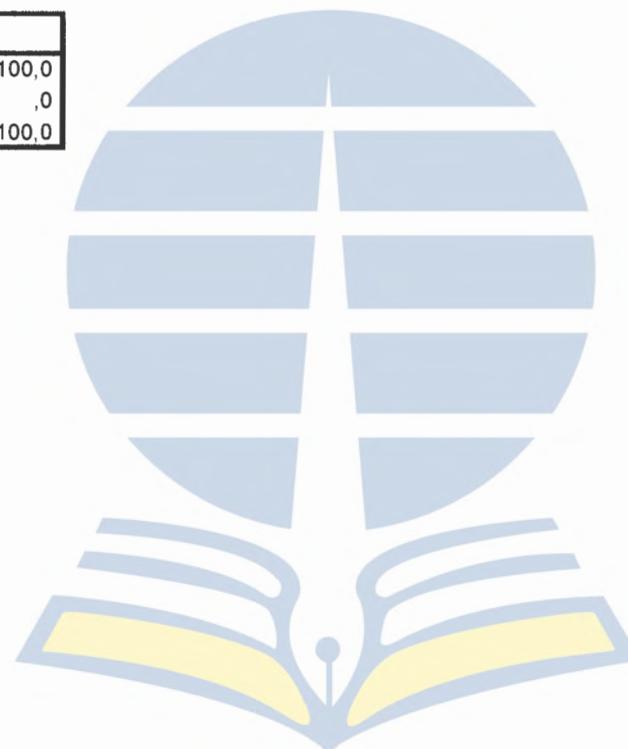
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

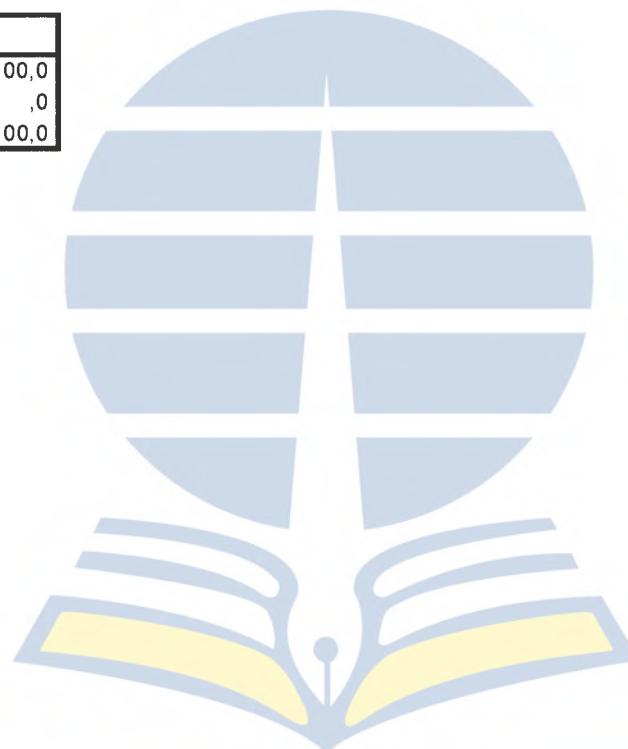
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,660	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

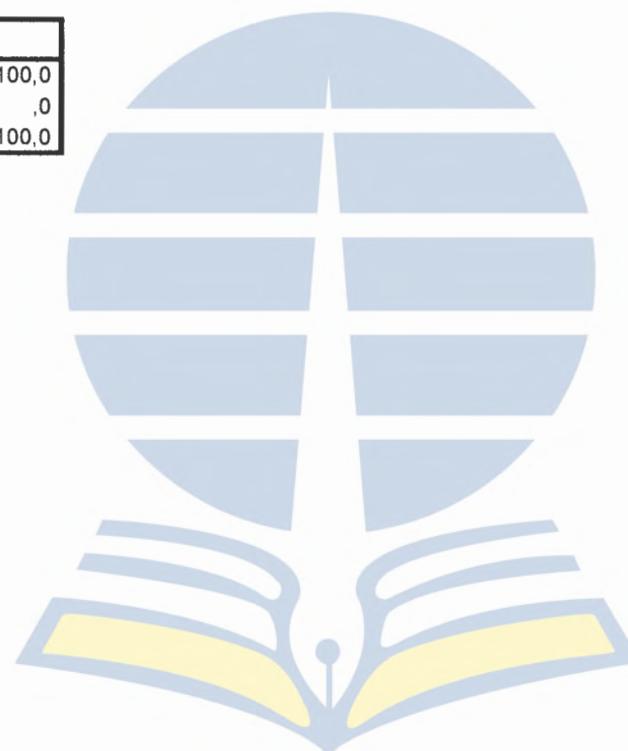
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total		48 100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	4



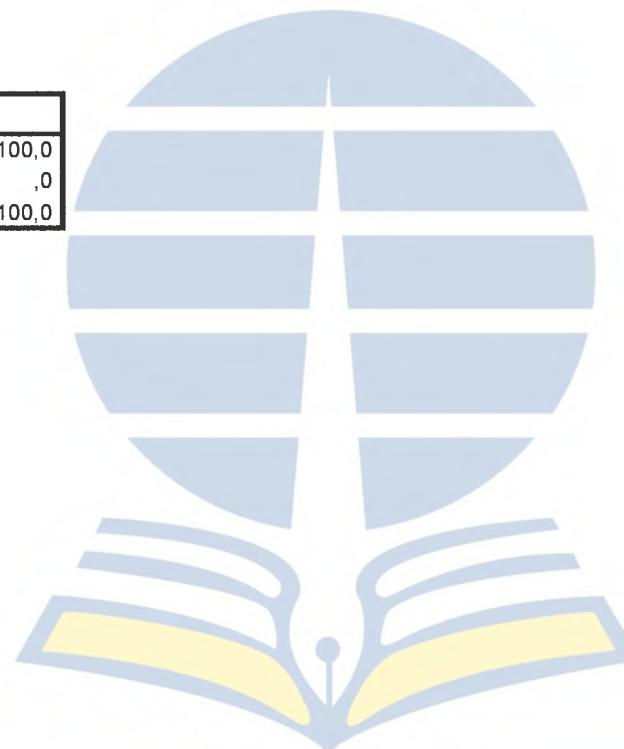
Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,706	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

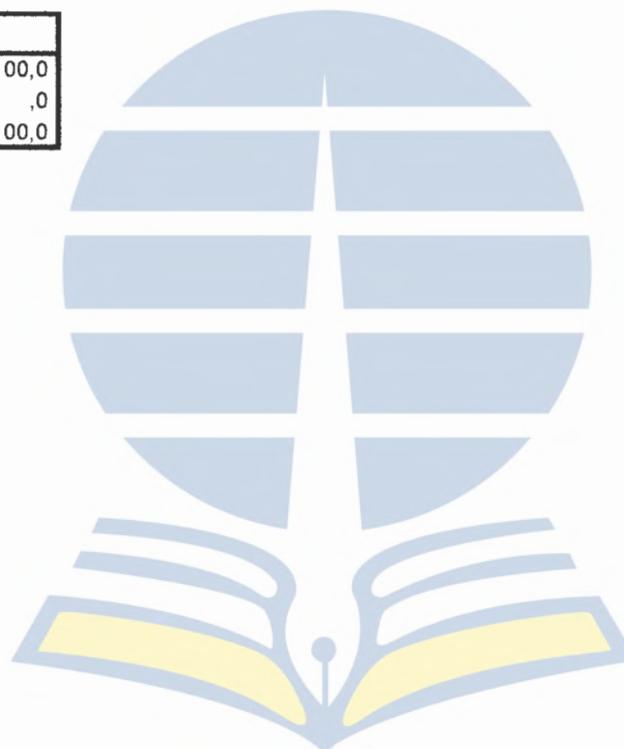
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	4



Kuesioner Harapan

Uji Validitas

Correlations

		Correlations				
		Kemampuan 1	Kemampuan 2	Kemampuan 3	Kemampuan 4	Skor Kemampuan Total
Kemampuan 1	Pearson Correlation	1	,388**	,522**	,107	,790
	Sig. (2-tailed)		,006	,000	,470	,000
	N	48	48	48	48	48
Kemampuan 2	Pearson Correlation	,388**	1	,102	,260	,648**
	Sig. (2-tailed)	,006		,491	,074	,000
	N	48	48	48	48	48
Kemampuan 3	Pearson Correlation	,522**	,102	1	,094	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000	,491		,527	,000
	N	48	48	48	48	48
Kemampuan 4	Pearson Correlation	,107	,260	,094	1	,503**
	Sig. (2-tailed)	,470	,074	,527		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Kemampuan Total	Pearson Correlation	,790**	,648**	,689**	,503**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

Correlations

		Correlations				
		Sikap 1	Sikap 2	Sikap 3	Sikap 4	Skor Sikap Total
Sikap 1	Pearson Correlation	1	,537**	,537**	,268	,705**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,065	,000
	N	48	48	48	48	48
Sikap 2	Pearson Correlation	,537**	1	,713**	,501**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Sikap 3	Pearson Correlation	,537**	,713**	1	,628**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Sikap 4	Pearson Correlation	,268	,501**	,628**	1	,769**
	Sig. (2-tailed)	,065	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Sikap Total	Pearson Correlation	,705**	,850**	,894**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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



Correlations

Correlations

		Penampilan 1	Penampilan 2	Penampilan 3	Penampilan 4	Skor Penampilan Total
Penampilan 1	Pearson Correlation	1	,224	-,129	-,121	,463
	Sig. (2-tailed)		,126	,381	,413	,001
	N	48	48	48	48	48
Penampilan 2	Pearson Correlation	,224	1	,289	,174	,712
	Sig. (2-tailed)	,126		,047	,238	,000
	N	48	48	48	48	48
Penampilan 3	Pearson Correlation	-,129	,289	1	,334	,578
	Sig. (2-tailed)	,381	,047		,020	,000
	N	48	48	48	48	48
Penampilan 4	Pearson Correlation	-,121	,174	,334	1	,594
	Sig. (2-tailed)	,413	,238	,020		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Penampilan Total	Pearson Correlation	,463	,712	,578	,594	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

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



Correlations

		Correlations				
		Perhatian 1	Perhatian 2	Perhatian 3	Perhatian 4	Skor Perhatian Total
Perhatian 1	Pearson Correlation	1	,394**	,272	,085	,510*
	Sig. (2-tailed)		,006	,062	,566	,000
	N	48	48	48	48	48
Perhatian 2	Pearson Correlation	,394**	1	,429**	,419**	,739*
	Sig. (2-tailed)	,006		,002	,003	,000
	N	48	48	48	48	48
Perhatian 3	Pearson Correlation	,272	,429**	1	,459**	,789*
	Sig. (2-tailed)	,062	,002		,001	,000
	N	48	48	48	48	48
Perhatian 4	Pearson Correlation	,085	,419**	,459**	1	,778*
	Sig. (2-tailed)	,566	,003	,001		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Perhatian Total	Pearson Correlation	,510**	,739*	,789*	,778*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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



Correlations

		Correlations				
		Tindakan 1	Tindakan 2	Tindakan 3	Tindakan 4	Skor Tindakan Total
Tindakan 1	Pearson Correlation	1	,384**	,305	,258	,662
	Sig. (2-tailed)		,007	,035	,077	,000
	N	48	48	48	48	48
Tindakan 2	Pearson Correlation	,384**	1	,249	,435**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,007		,087	,002	,000
	N	48	48	48	48	48
Tindakan 3	Pearson Correlation	,305	,249	1	,377**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,035	,087		,008	,000
	N	48	48	48	48	48
Tindakan 4	Pearson Correlation	,258	,435**	,377**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,077	,002	,008		,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Tindakan Total	Pearson Correlation	,662**	,751**	,679**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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

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



Correlations

		Correlations				
		Tanggung Jawab 1	Tanggung Jawab 2	Tanggung Jawab 3	Tanggung Jawab 4	Skor Tanggung Jawab Total
Tanggung Jawab 1	Pearson Correlation	1	,656**	,623**	,653**	,879**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Tanggung Jawab 2	Pearson Correlation	,656**	1	,612**	,588**	,851**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Tanggung Jawab 3	Pearson Correlation	,623**	,612**	1	,548**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Tanggung Jawab 4	Pearson Correlation	,653**	,588**	,548**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
Skor Tanggung Jawab Total	Pearson Correlation	,879**	,851**	,793**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48

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



Uji Reliabilitas

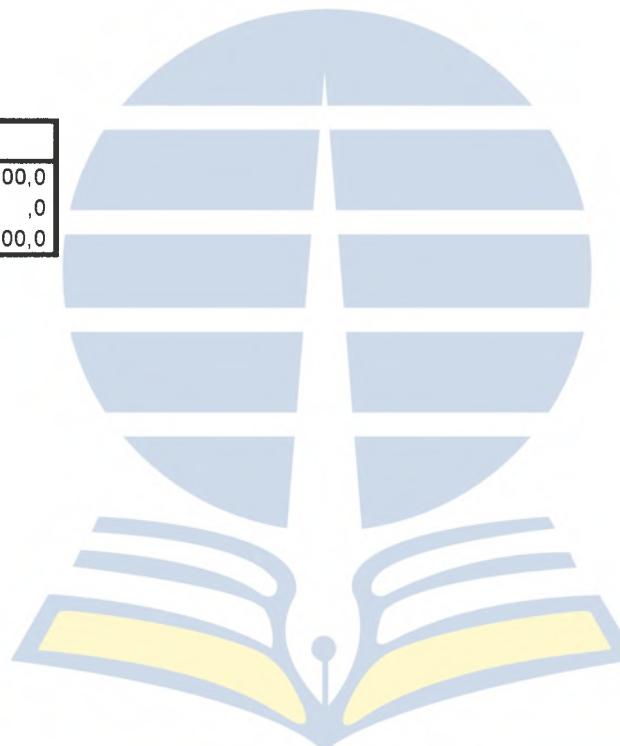
Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,759	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

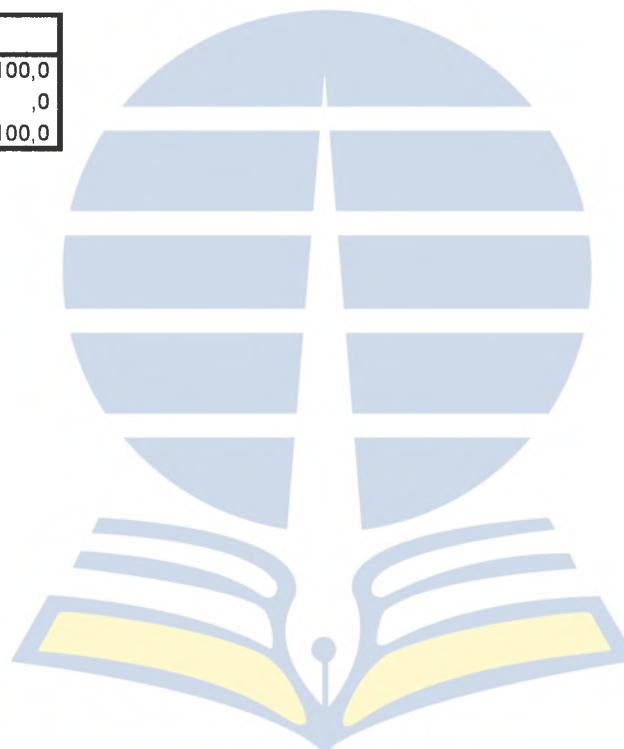
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

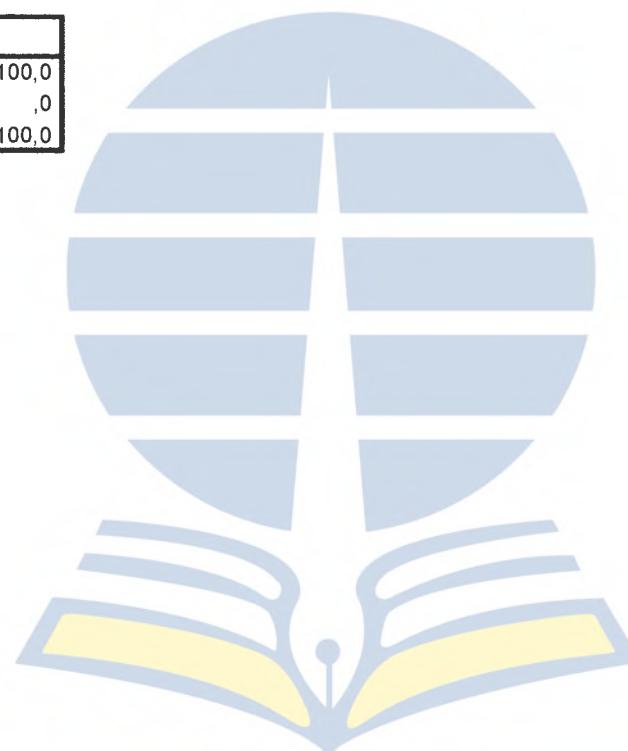
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

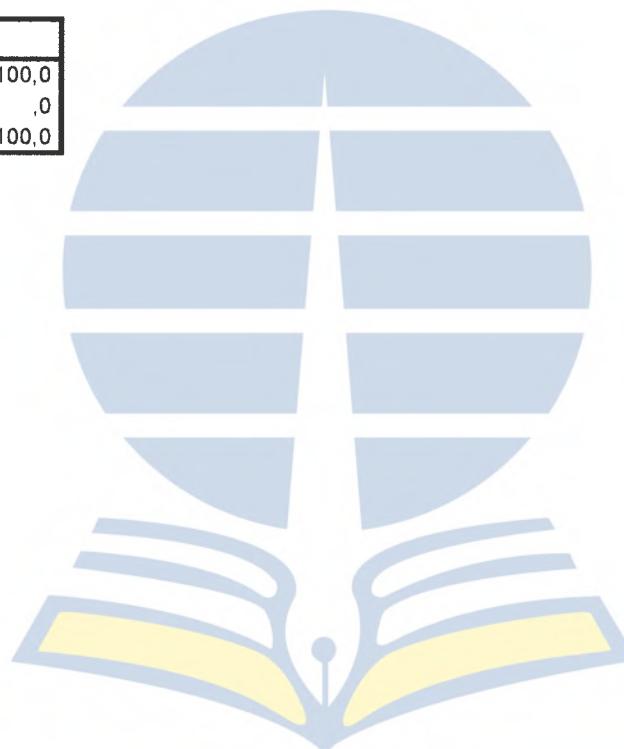
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total		48 100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,659	4



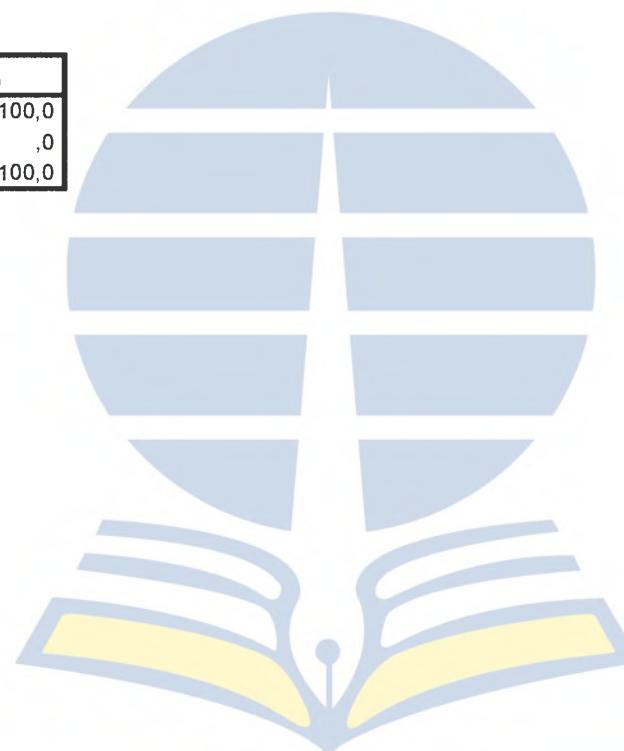
Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,668	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

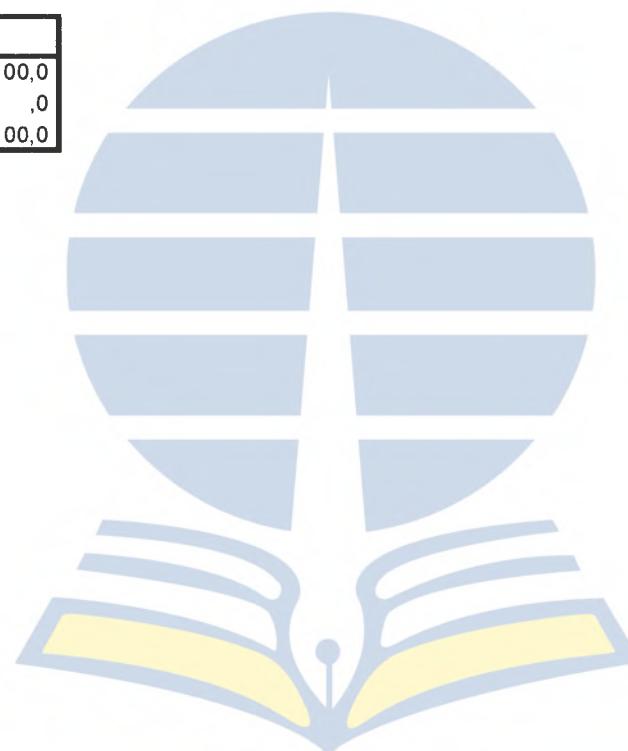
Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	48 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,857	4



**Lampiran 4-Analisis Deskriptif
Kinerja Kualitas Pelayanan
 Frequencies**

Statistics

	Kemampuan	Sikap	Penampilan	Perhatian	Tindakan	Tangungjawab
N	Valid 48	48	48	48	48	48
	Missing 0	0	0	0	0	0

Frequency Table**Kemampuan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60 - 3.39	1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	21	43,8	43,8
	4.40 - 5.00	26	54,2	54,2
	Total	48	100,0	100,0

Sikap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60 - 3.39	1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	15	31,3	31,3
	4.40 - 5.00	32	66,7	66,7
	Total	48	100,0	100,0

Penampilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60 - 3.39	1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	21	43,8	43,8
	4.40 - 5.00	26	54,2	54,2
	Total	48	100,0	100,0

Perhatian

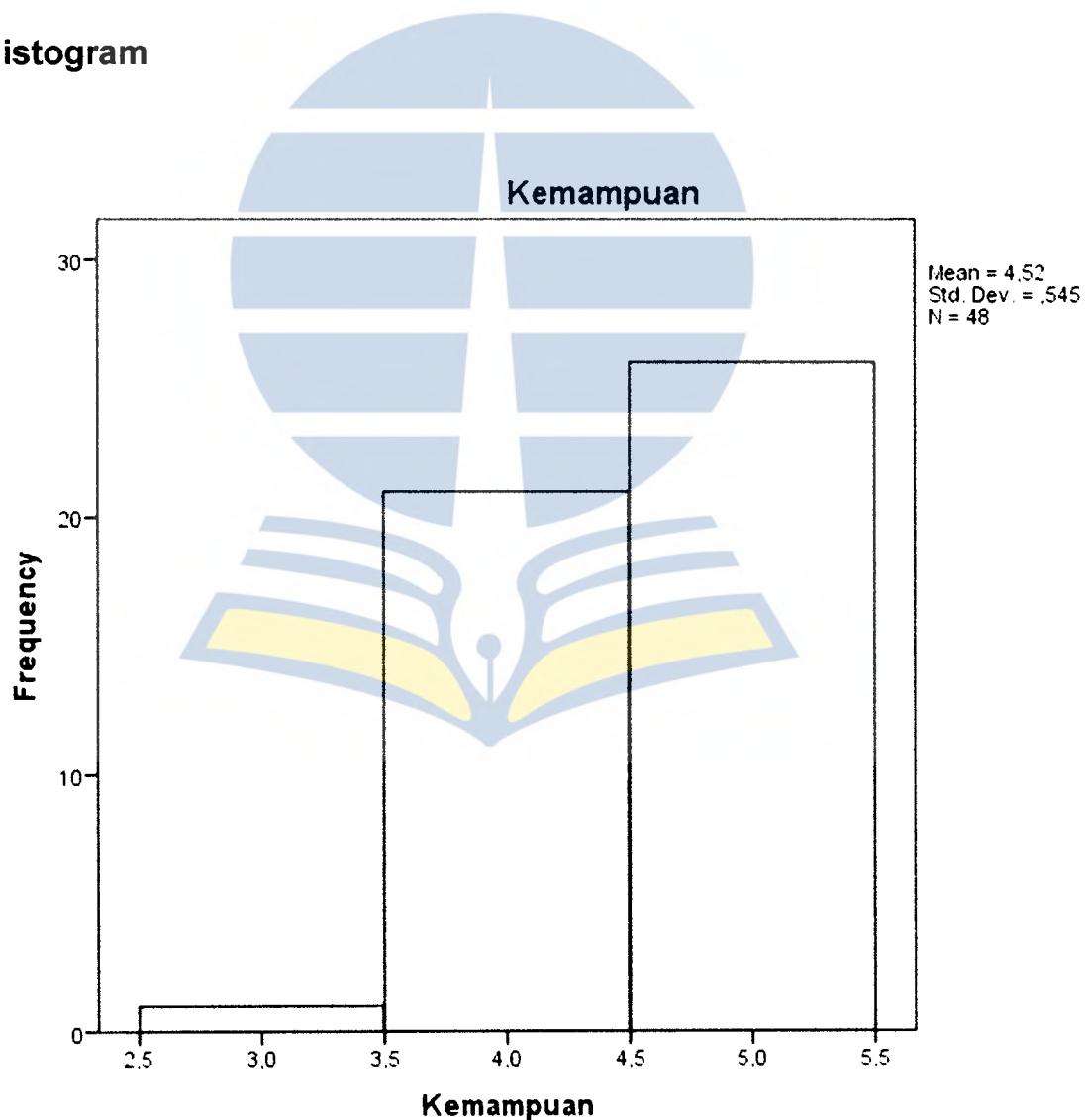
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	1	2,1	2,1
	2.60 - 3.39	6	12,5	12,5
	3.40 - 4.39	22	45,8	45,8
	4.40 - 5.00	19	39,6	39,6
	Total	48	100,0	100,0

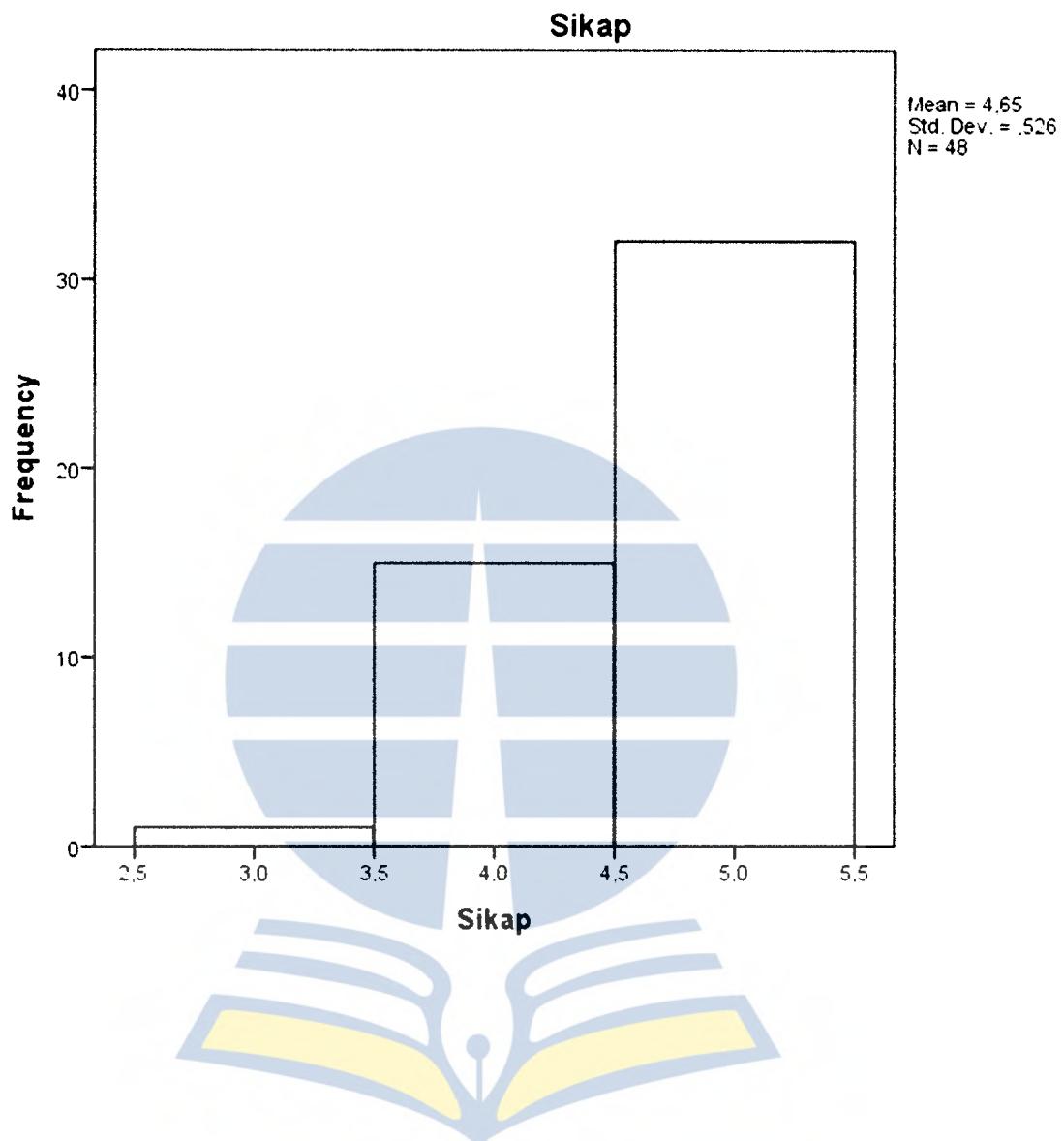
Tindakan

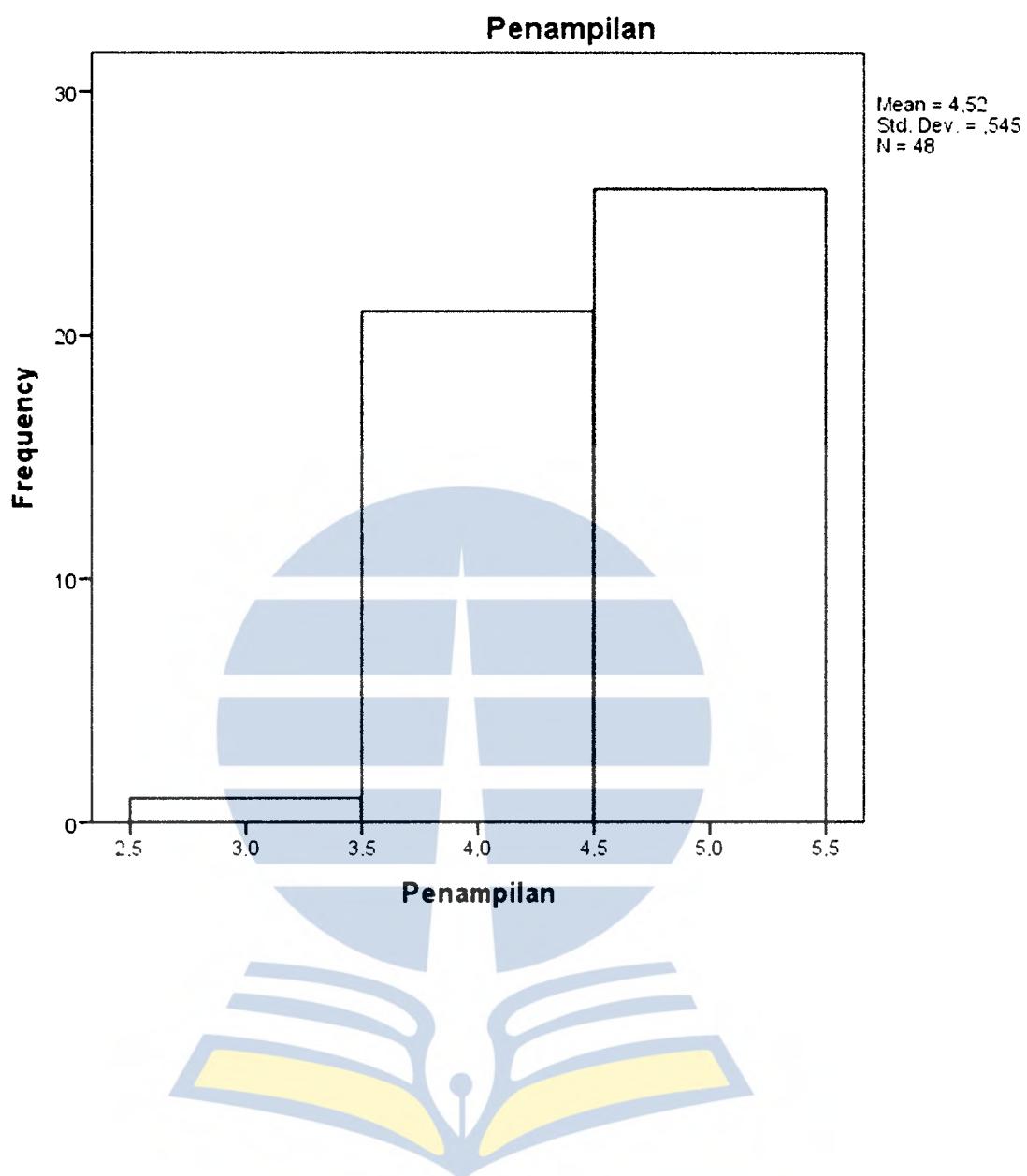
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,60 - 3,39	1	2,1	2,1	2,1
	3,40 - 4,39	17	35,4	35,4	37,5
	4,40 - 5,00	30	62,5	62,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

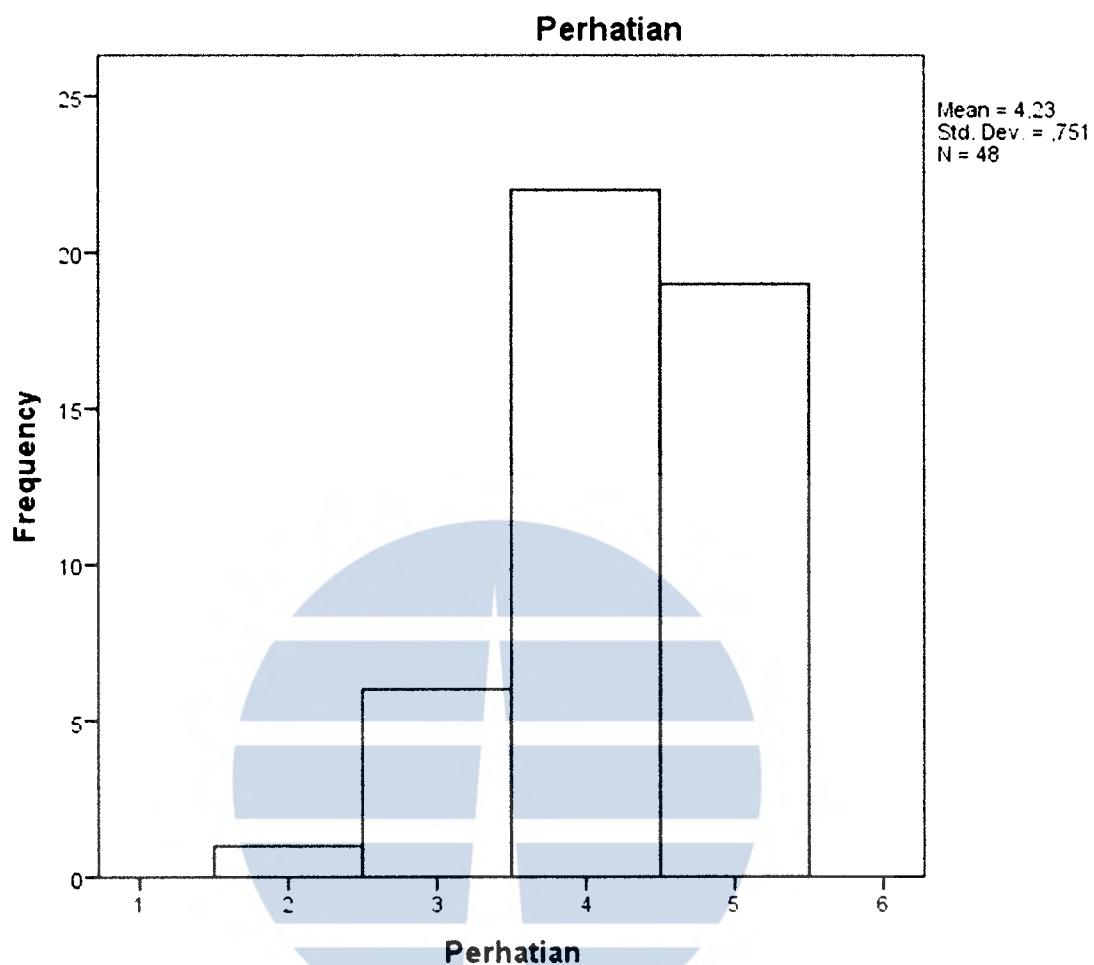
Tangungjawab

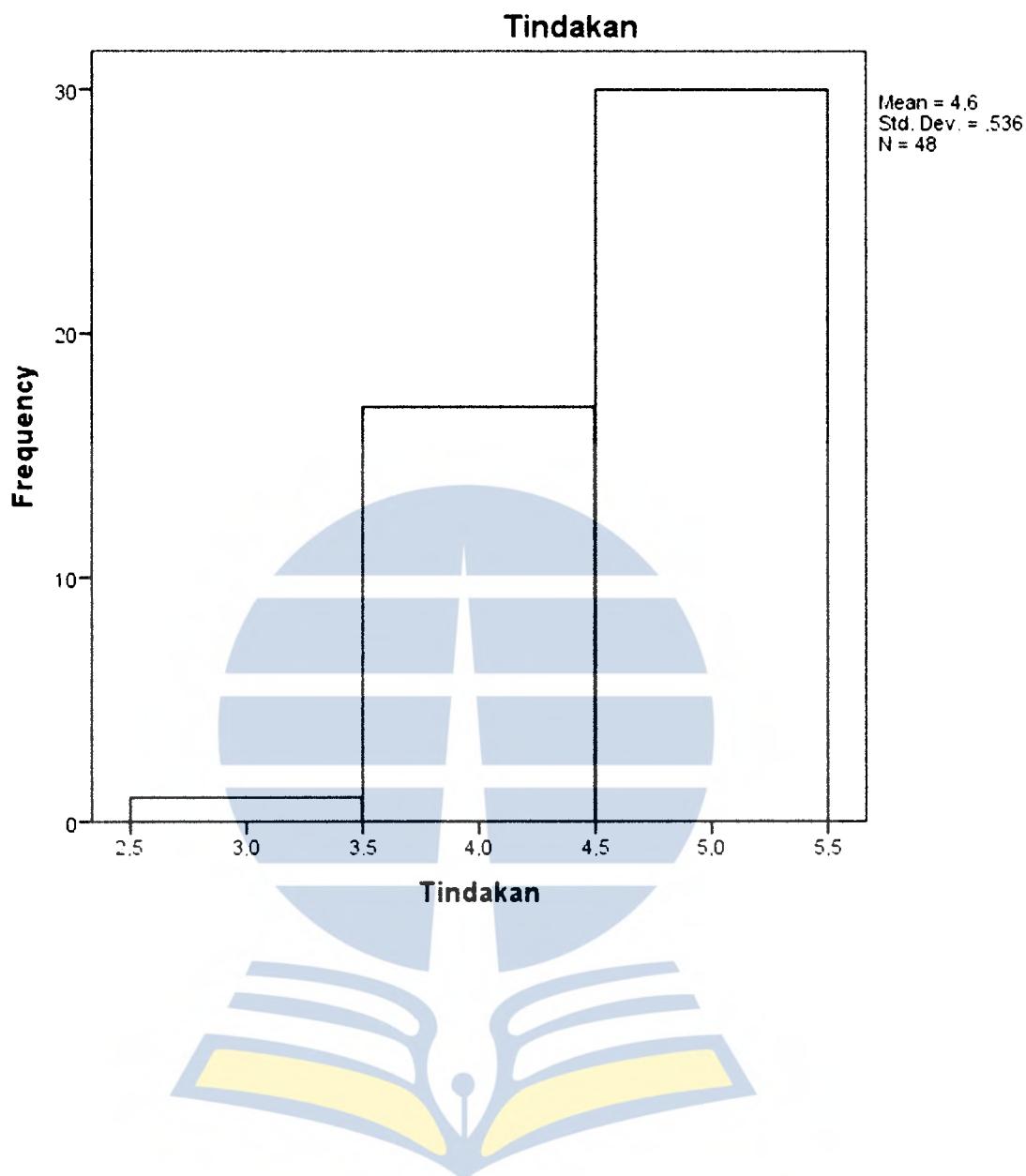
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,40 - 4,39	18	37,5	37,5	37,5
	4,40 - 5,00	30	62,5	62,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

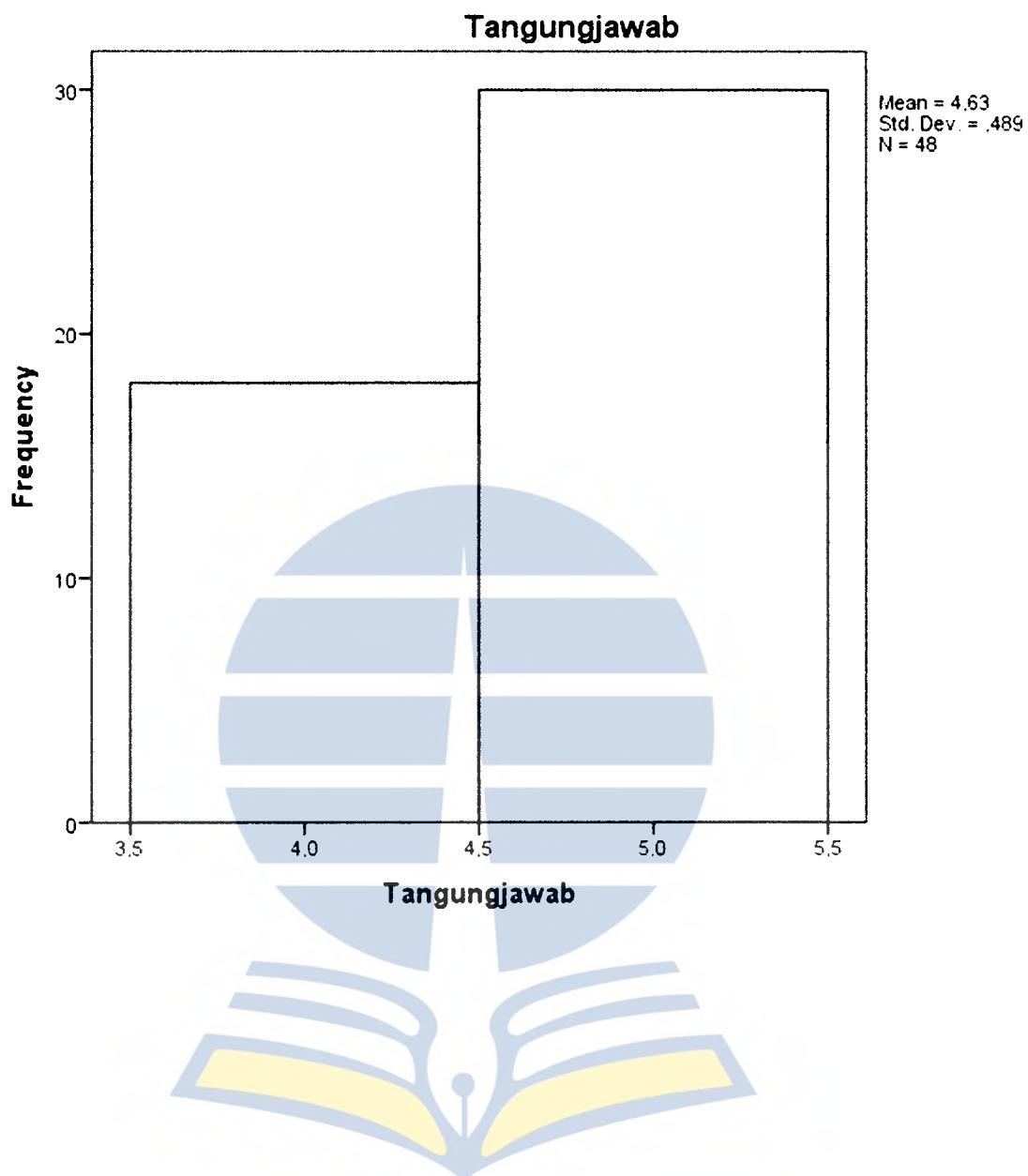
Histogram











Harapan terhadap Kualitas Pelayanan

Frequencies

Statistics

	Kemampuan	Sikap	Penampilan	Perhatian	Tindakan	Tanggungjawab
N	Valid	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table**Kemampuan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.40 - 4.39	6	12,5	12,5
	4.40 - 5.00	42	87,5	87,5
	Total	48	100,0	100,0

Sikap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60 - 3.39	1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	9	18,8	18,8
	4.40 - 5.00	38	79,2	79,2
	Total	48	100,0	100,0

Penampilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.40 - 4.39	12	25,0	25,0
	4.40 - 5.00	36	75,0	75,0
	Total	48	100,0	100,0

Perhatian

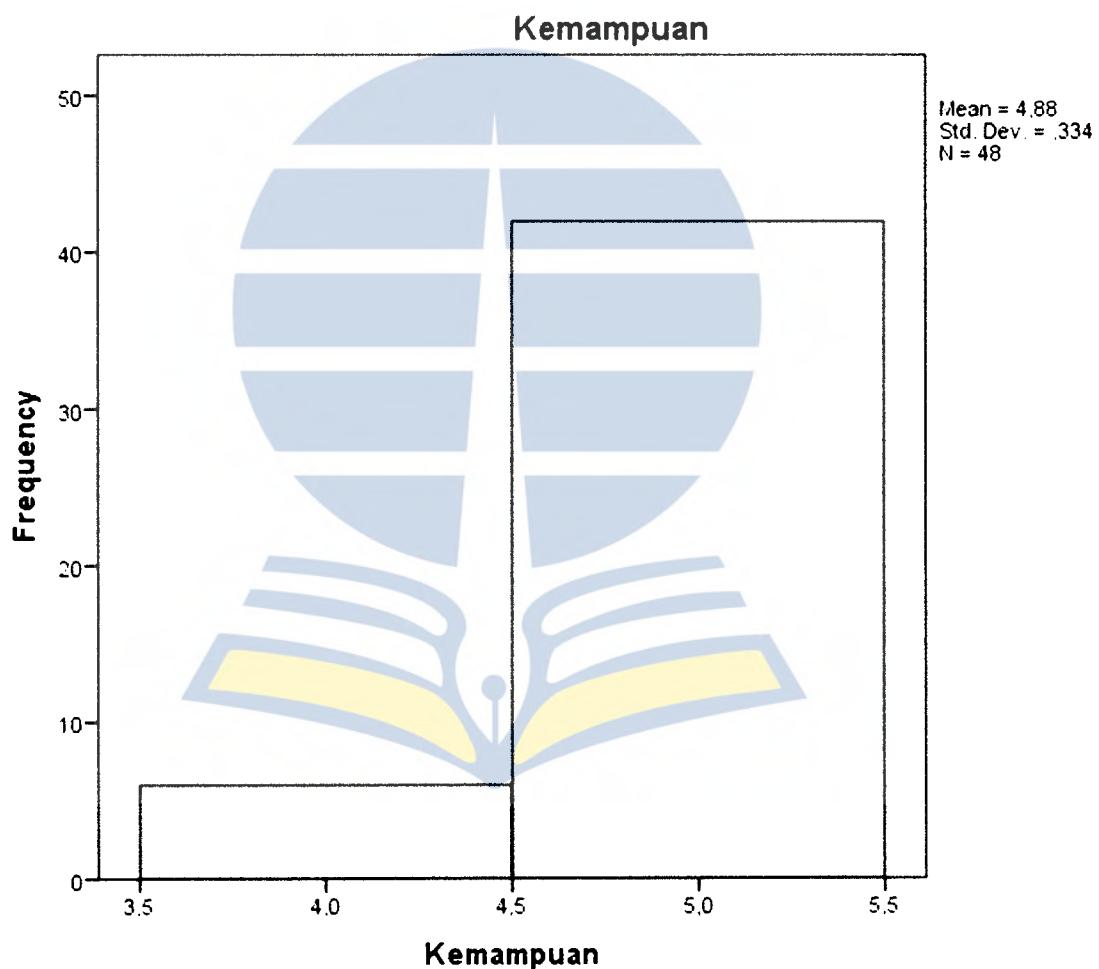
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60 - 3.39	1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	11	22,9	22,9
	4.40 - 5.00	36	75,0	75,0
	Total	48	100,0	100,0

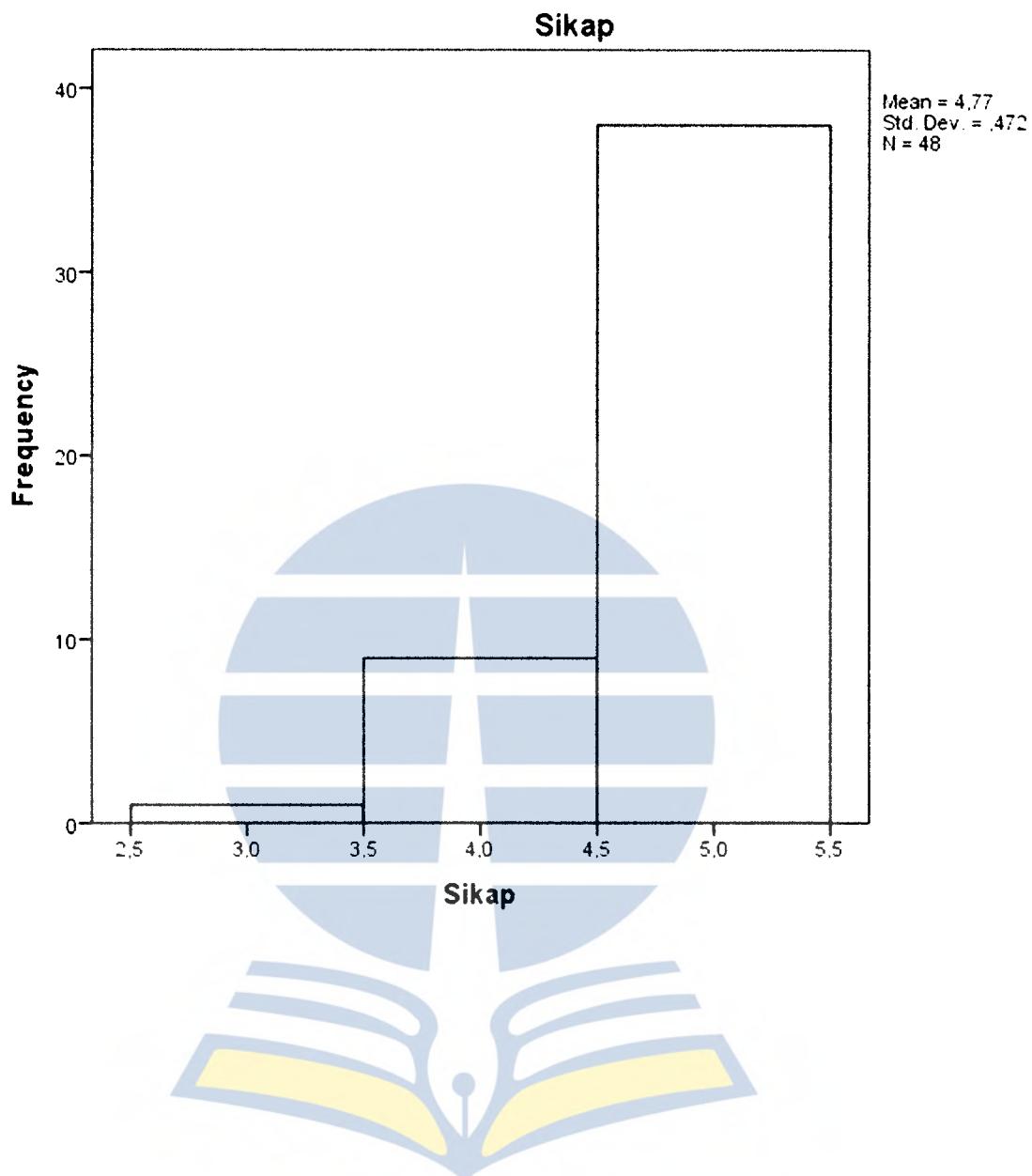
Tindakan

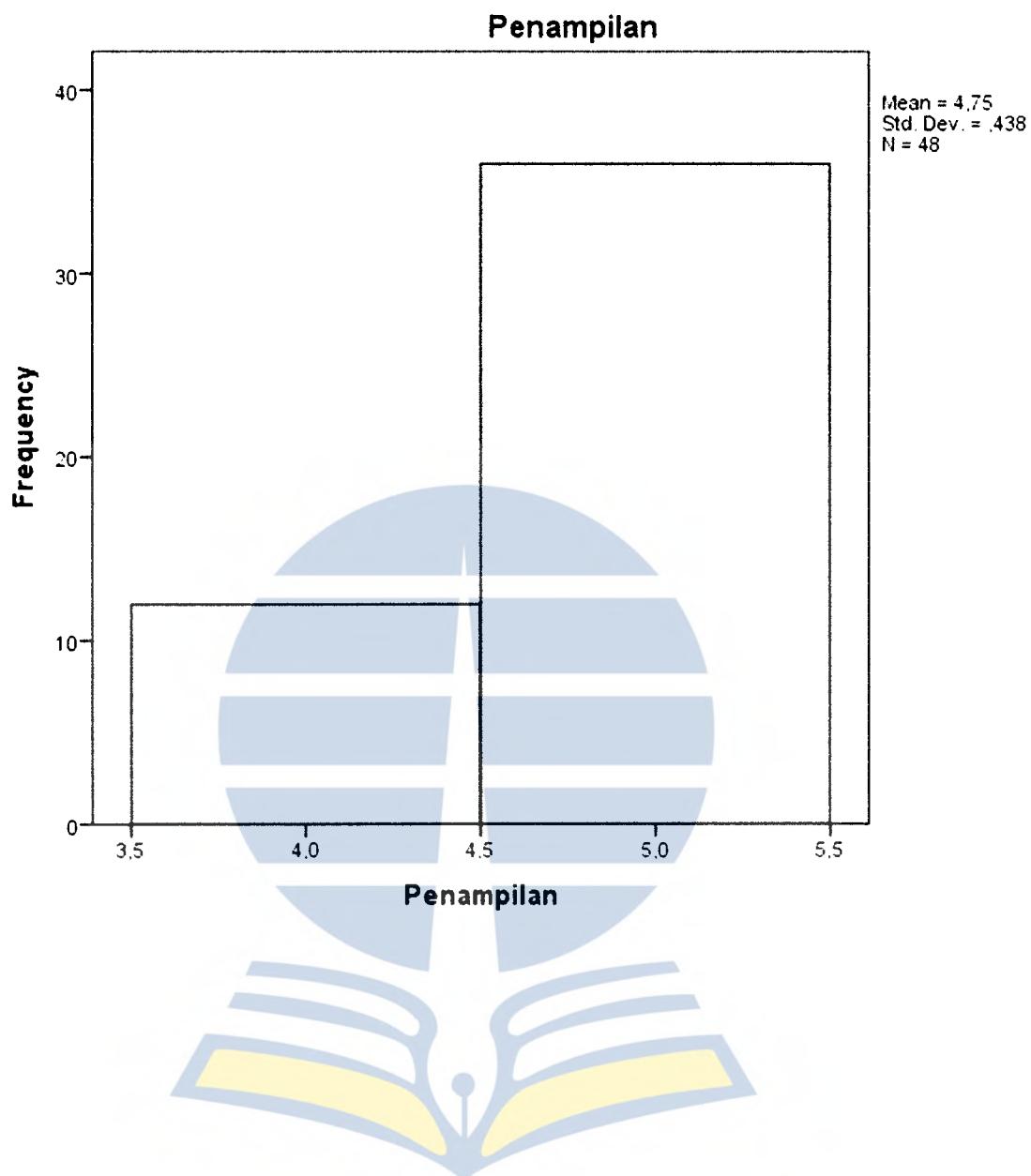
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60 - 3.39	1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	11	22,9	22,9
	4.40 - 5.00	36	75,0	75,0
	Total	48	100,0	100,0

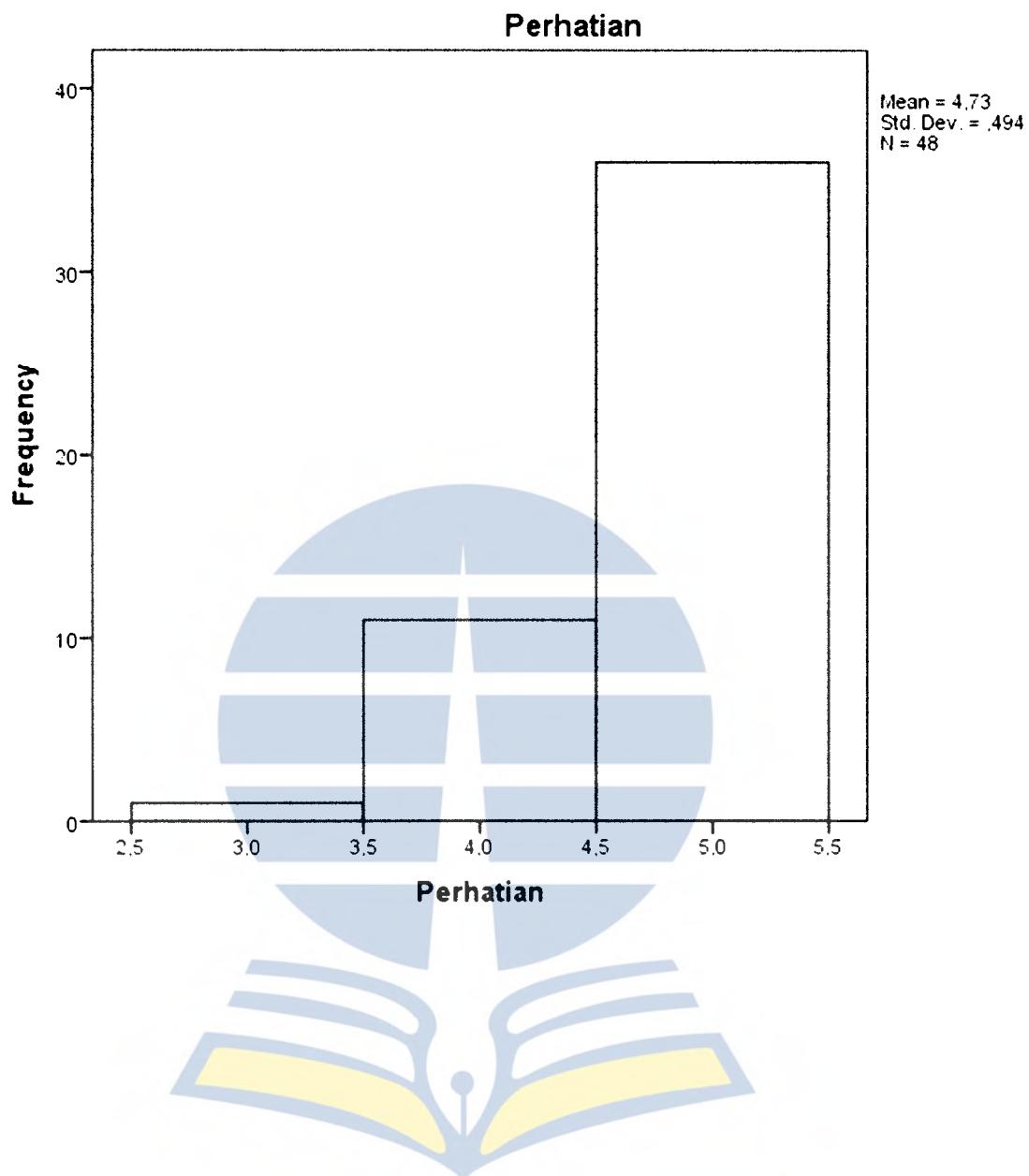
Tangungjawab

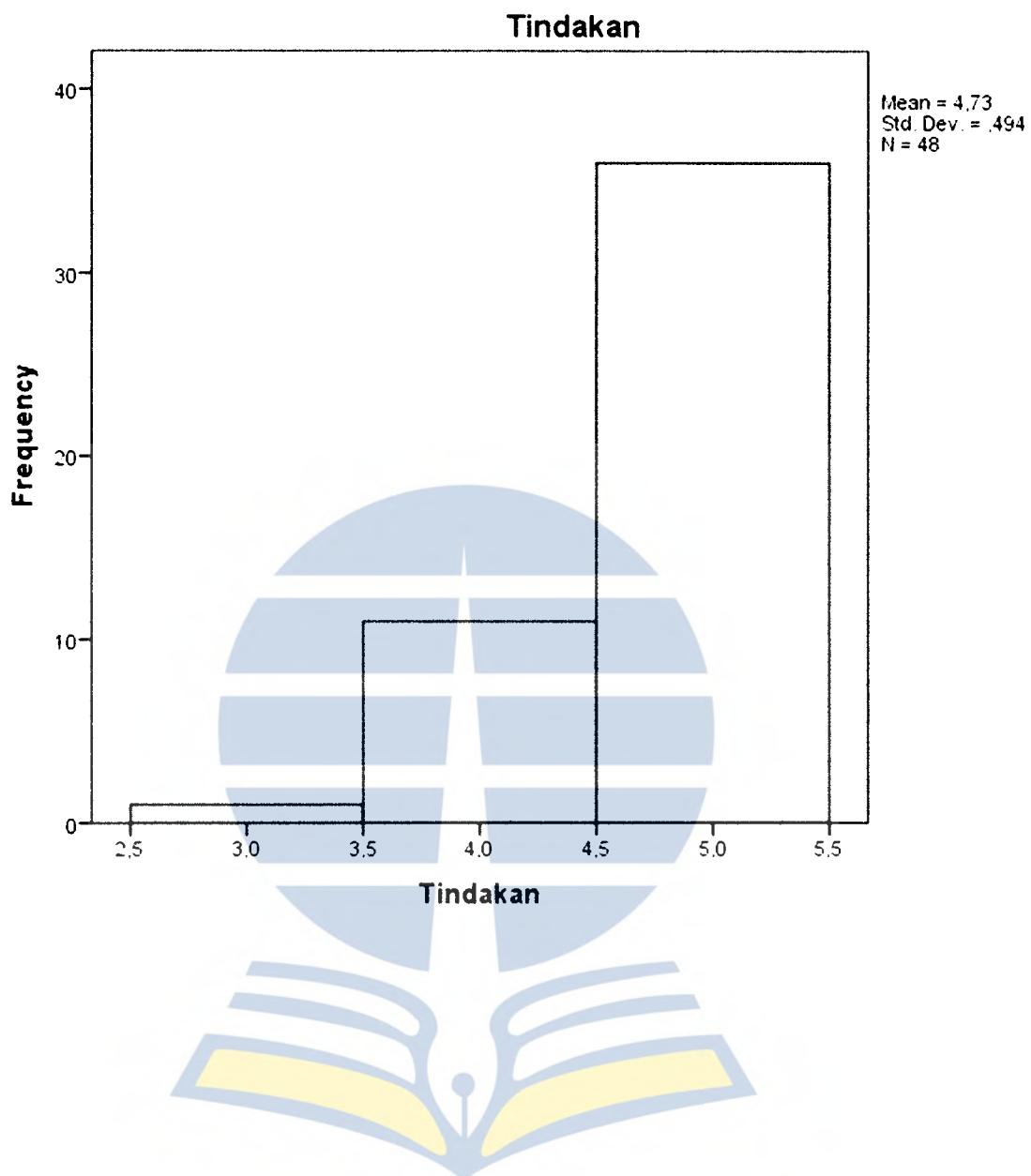
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80 - 2.59	1	2,1	2,1	2,1
	3.40 - 4.39	12	25,0	25,0	27,1
	4.40 - 5.00	35	72,9	72,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

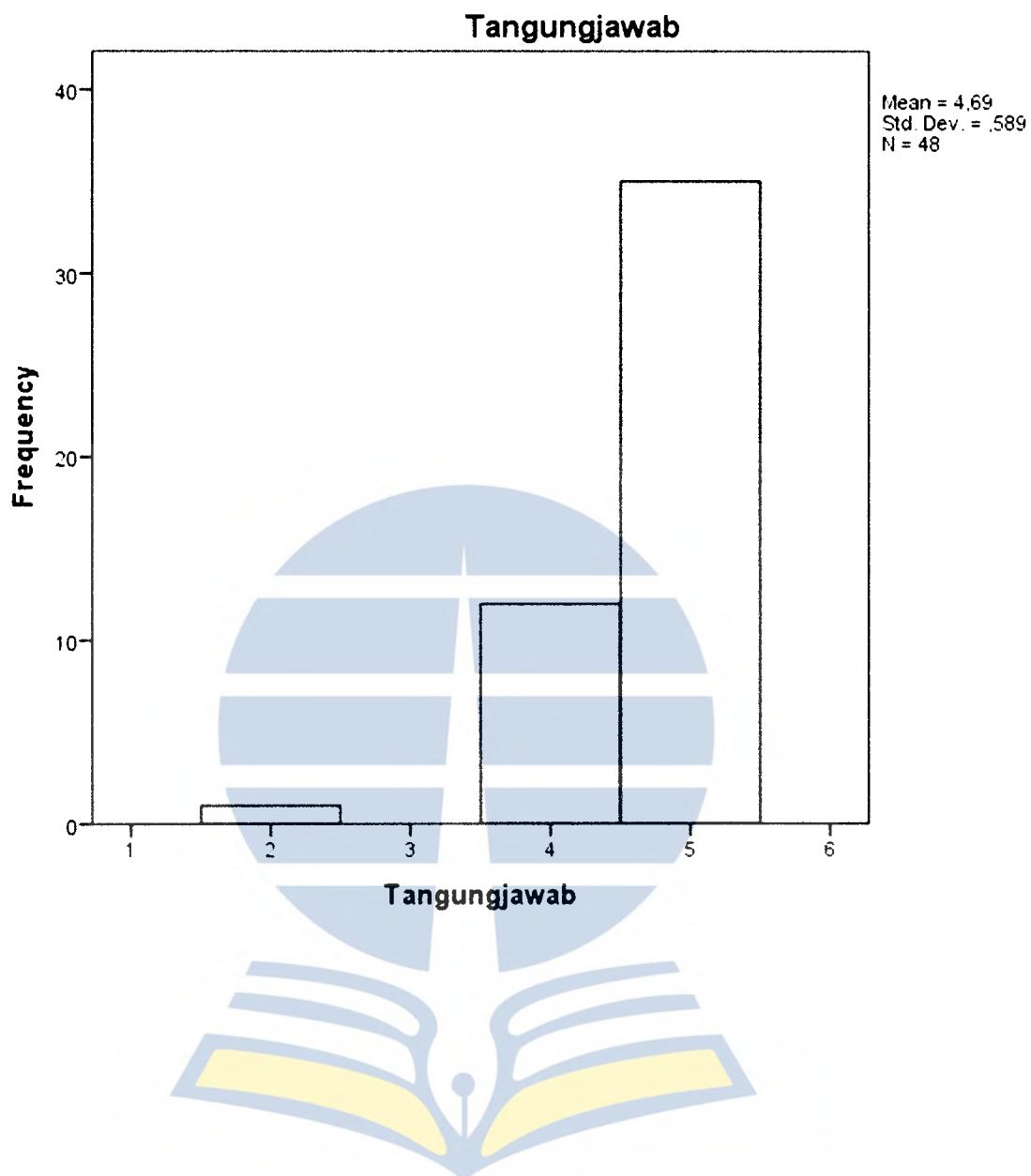
Histogram

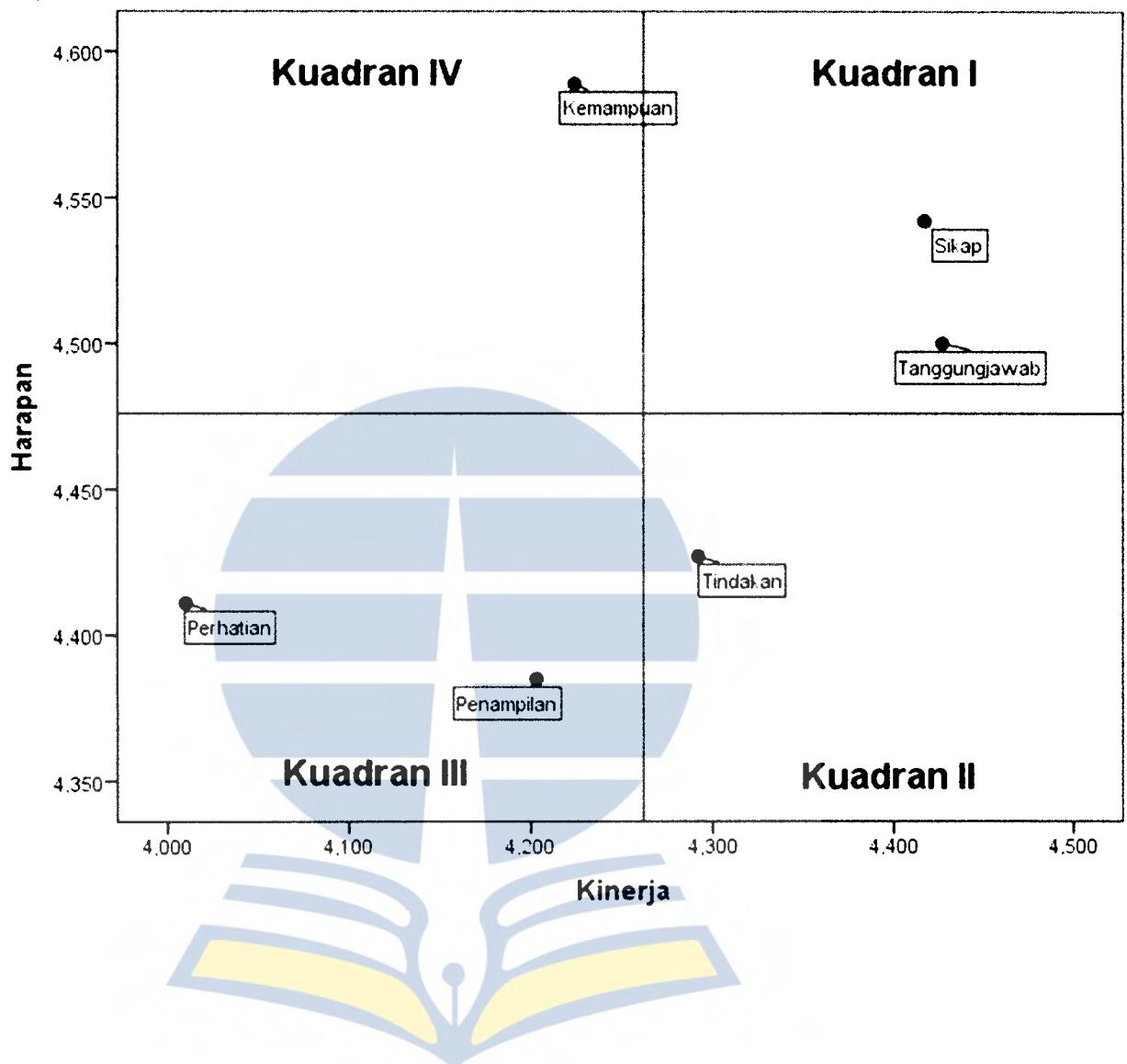










Lampiran 5-Scatterplot**Graph**

Lampiran 5-Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

(Dengan Pihak Pegawai Bagian Ijin Prinsip

BPMPT Bagian Penanaman Modal)

Peneliti : Bagaimanakah proses perizinan dan penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Informan : Kalau untuk prosesnya, secara SOP di BPMPT Kabupaten Bulungan mulai dari *front office, back office*, Kepala Kantor, sama TU. Cuma BPMPT Kabupaten Bulungan terkendala dengan SDM-nya karena dia bisa di back up oleh satu orang saja tapi tetap nanti pengesahannya lewat kantor secara langsung.

Peneliti : Adakah pegawai yang bertugas untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dalam proses perizinan dan penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan? Bagaimana sikap pegawai tersebut?

Informan : Ya, langsung berhubungan dengan pelanggan. Kalau saya, kalau mereka butuh bantuan saya kasih secara langsung. Kalau ada yang mereka tidak tau langsung saya tuliskan. Tetap prosesnya saya bantu.

Peneliti : Adakah hambatan dalam proses perizinan dan penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Informan : Kalau hambatan untuk pengurusan ijin prinsip biasanya dari pihak investor atau penanam modal, itu kalau biasanya di Kabupaten Bulungan banyak yang mengajukan ijin prinsip itu CV-CV kontraktor, yang mungkin proyeknya kurang begitu jelas, misalnya tidak konsisten begitu. Jadi mereka kadang terkendala KPM, terkendala pengisian, mungkin SDM sendiri.

Peneliti : Apa saja upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan dalam proses perizinan dan penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Informan : Untuk kami biasanya ada monitoring, sosialisasi, istiahnya itu memberi tau ijin prinsip itu apa, wajib untuk mengurus ijin selanjutnya, mulai dari SIUP, SITU.

Peneliti : Apakah upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan dalam proses perizinan dan penanaman modal pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berhasil mengatasi hambatan dalam melayani pelanggan?

Informan : Kalau sampai searang masih berjalan baik, dari BPMPT sendiri sudah mengupayakan untuk menyelesaikan hambatan pada pengurusan ijin prinsip.

Peneliti : Bagaimanakah kesediaan dan kesiapan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan?

Informan : Dari saya pribadi, kalau ada pihak investor, atau CV atau persahaan yang mau membuat ijin prinsip atau perijinan langsung saya tangani. Kalau data berkas itu lengkap ya secepatnya dilaksanakan. Bahkan biasanya saya menyimpan *contact person*-nya. Kalau sudah selesai saya *contact*.

Peneliti : Setiap ada keluhan dari pelanggan, Bapak dendarkan kemudian disampaikan kepada pimpinan? Kalau di luar kewenangan?

Informan : Oiya, biasanya kalau ada sedikit kendala atau dari pihak investor, saya tampung, saya catat, saya konsultasikan pada kepala bidang saya, gimana, apakah sesuai dengan kewenangan kita atau tidak. Kalau memang kewenangan kami, segera diatasi.

Peneliti : Jadi kalau misalnya Bapak tidak ada di tempat bagaimana pelaksanaan ijin prinsipnya?

Informan : Kalau untuk sementara ini, karena kurang SDM, jadi harus menunggu. Tapi kalau ada berkas, kalau ditaruh sini, tetap saya proses.

Peneliti : Dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan apa pegawainya bisa menjaga nama organiasi?

Informan : Insha Allah bisa, tapi ini kan menyangkut data perusahaan, data yang tidak boleh, atau rahasia. Jadi kalau tidak resmi harus ada ijin dulu.

Peneliti : Apakan BMPT memberikan jaminan keamanan dalam pengurusan perizinan?

Informan : Untuk kemanan yang jelas kami kan bertanggung jawab, apa yang dikeluarkan dari perijinan BPMPT kami bertanggung jawab. Tapi kalau nanti ada kesalahan atau perubahan bisa diurus. Untuk ijin prinsip sendiri biasanya kalau ada kesalahan misalnya pengetikan biasanya ada perubahan.

Peneliti : Bagaimana fasilitas fisik Pak, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi yang digunakan dalam melayani pelanggan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan? Ya seeperti sarana dan prasarana gitu.

Informan : Untuk sarana dan prasarana, kami dapat bantuan dari BKPM pusat 1 set komputer. Itu sampai sekarang ini kondisinya bagus, normal.

Peneliti : Hanya disini permasalahan di SDM ya Pak?

Informan : Iya di SDM, jadi SDM-nya kurang, terus sumber dayanya memang kurang. Terus ada lagi untuk pelatihan-pelatihan.

Peneliti : Ada pelatihan juga Pak ya?

Informan : Ya, untuk pelatihan biasanya diklat.

Peneliti : Bapak sudah pernah diklat?

Informan : Kalau untuk Diklat belum, tapi magangnya 3 hari sudah. Jadi dikirim 4 orang.

Peneliti : Sejak tahun berapa di BPMPT Pak?

Informan : Saya dari 2014, akhir 2014, September.

Peneliti : Sebelumnya dimana?

Informan : Sebelumnya di Satpol PP

Peneliti : Tapi seiring berjalannya waktu sudah banyak ya pengetahuan Bapak?

Informan : Ya, karena mau tidak mau kita harus bisa. Itu dihadapi setiap hari. Satu kelebihan saya itu cuma bisa komputer, internet bisa. Jadi itu mendukung pekerjaan saya sebagai operator.

Peneliti : Jadi kalau ijin prinsip penanaman modal itu hanya ijin sementara sebelum mereka mendapatkan ijin usaha? Jadi seperti perusahaan-erusahaannya yang Bapa bilang tadi, mereka kesini dulu, setelah mengajukan ijin prinsipnya baru mengurus ijin usaha. Begitu Pak ya?

Informan : Iya, ijin usaha, SIP, SITU, IMB, semuanya.

Peneliti : Tapi ijin prinsipnya dulu?

Informan : Iya, tetapi ijin prinsipnya dulu. Biasanya ada skalanya, untuk skala kecil biasanya diprioritaskan, cuma sebetulnya semuanya bisa tapi karena disini terkendala, jadi dengan investasi 500 juta ke atas baru dibuatkan disini. Dibawah itu biasanya langsung aja, misal ijin usaha itu langsung saja.

Peneliti : Kalau di perijinan sendiri Pak, pegawainya sudah cukup memadaikah untuk melakukan pelayanan perijinan?

Informan : Kalau di perijinan setahu saya sudah cukup, karena disitu cenderung lebih banyak pegawainya.

Peneliti : Sebenarnya Pak, kalau prosedurnya, misalnya ini investor nih, mereka ke bidang perijinan dulu ya?

Informan : Iya, nanti pada waktu di perijinan, front office itu biasanya diarahkan, diarahkan apa perlu dibuat ijin prinsip atau tidak. Kalau skalanya kecil dibawah 500 juta ndak usah, langsung ditangani disitu. Tapi kala 00 ke atas itu diarahkan ke saya.

Peneliti : Nanti baru beliau mengarahkan ke Bapak ya?

Informan : Iya

Peneliti : Kemudian nanti proses-proses perijinan, kelenkapan, sampai ijin prinsip itu keluar disini?

Informan : Iya, disini

Peeneliti : Kemudian nanti kalau mereka mau mengurus SIUP, SITU baru kembali kesana?

Informan : Iya, kembali kesana

Peeneliti : Baik Pak, kalau begitu, terimakasih

Informan : Sama-sama Bu.



Lampiran 7- Dokumentasi Foto

Foto 1. Wawancara dengan Kepala BPMPT Kabupaten Bulungan



Foto 2. Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan

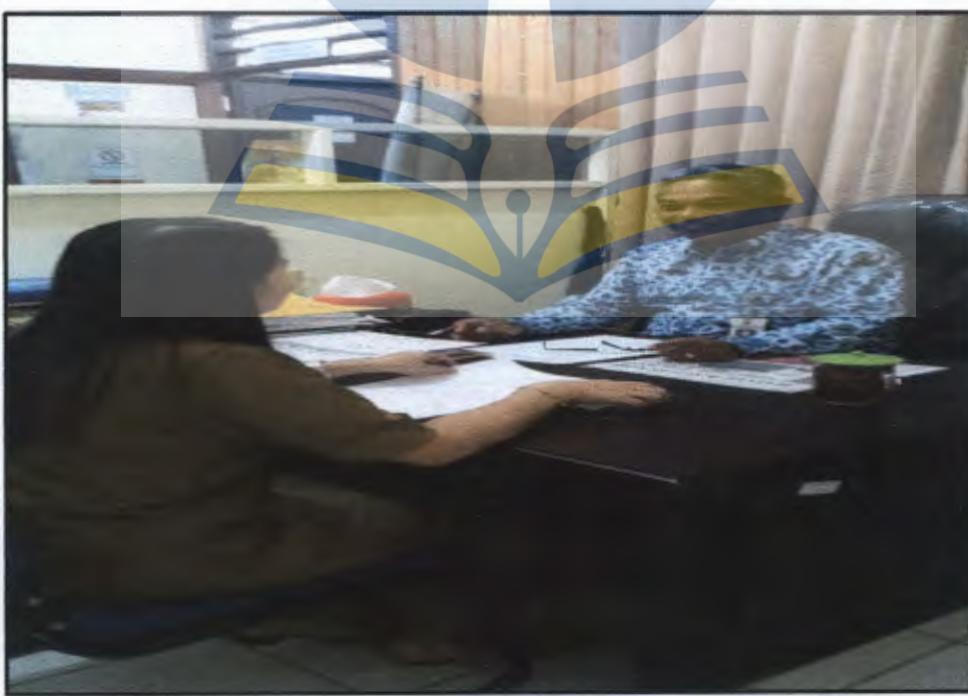


Foto 3. Wawancara dengan PNS yang menangani proses Izin Prinsip Penanaman Modal di BPMPT Kabupaten Bulungan



Foto 4. Profil BPMPT Kabupaten Bulungan



IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL DALAM NEGERI (PMDN)
TAHUN 2014

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
1	PT. KAYAN KALTARA COAL	Jl. Sabanar Lama No. 88 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-23100 Fax. 0552-21793	503/001/IP-BPMPT-II/III/2014	Eksplorasi Batubara	Pertambangan	Ds. Sajau Kec. Tanjung Palas Timur Kab. Bulungan Prov. Kaltara
2	PT. PUTRA KAYAN	Jl. Jend. Soedirman RT.01 RW.30 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21480	503/002/IP-BPMPT-II/IV/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
3	PT. LIMANTARA MAS	Jl. Diponegoro RT.26 RW.08 No.16 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21480	503/003/IP-BPMPT-II/IV/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
4	PT. KAYAN MAKMUR SEJAHTERA	Jl. Sabanar Lama No. 88 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-23100 Fax. 0552-21793	503/004/IP-BPMPT-II/IV/2014	Hutan Tanaman Industri	Kehutanan	Ds. Sajau Kec. Tanjung Palas Timur Kab. Bulungan Prov. Kaltara
5	PT. CIPTA MANDIRI JAYA	Jl. Jend. Soedirman No.128 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21388	503/005/IP-BPMPT-II/IV/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
6	PT. CIPTA UTAMA	Jl. Sabanar Lama No. 88 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-23100 Fax. 0552-21793	503/006/IP-BPMPT-II/VI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
7	PT. TANJUNG BUYU SEJAHTERA	Jl. Sabanar Lama Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21036	503/007/IP-BPMPT-II/VI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
8	PT. BINA HARAPAN	Jl. Imam Bonjol Gg. Gudang Batu Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21036	503/008/IP-BPMPT-II/VI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
9	PT. GERBANG DEMA MALINAU	Jl. Cempedak RT.42 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara	503/009/IP-BPMPT-II/VI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
10	CV. WAHANA KARYA USAHA	Jl. Manggis II RT.06 RW.02 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara	503/010/IP-BPMPT-II/VI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
11	PT. PRIMA AGUNG RAYA	Jl. Yos Sudarso RT.12 RW.14 Kota Tarakan Prov. Kaltara Tlp. 0551-22133,21177 Fax. 0551-22143	503/011/IP-BPMPT-II/VII/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
12	PT. LENTERA BERKAH BERSAUDARA	Jl. Sabanar Lama RT.29 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21220 Fax. 0552-22143	503/012/IP-BPMPT-II/VII/2014	Agen Minyak Tanah Non Subsidi	Perdagangan	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
13	PT. BULUNGAN RAYA	Jl. Salak RT.16 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-202631 Fax. 0552-202631	503/013/IP-BPMPT-II/VII/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
14	PT. SUMBER ALAM SEKURAU	Graha Irama 6th floor, Suite A-B Jl. HR Rasuna Said Blok X-1 Kav. 01-02 Jakarta Tlp. 021-5213711 / 12 Fax. 021-5261217	503/014/IP-BPMPT-II/IX/2014	Penyedia Tenaga Listrik	Kelistrikan	Desa Tengkapak Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara
15	PT. PESONA KHATULISTIWA NUSANTARA	Jl. Sengkawit No.88 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara	503/015/IP-BPMPT-II/IX/2014	Pertambangan Batubara	Pertambangan	Ds. Kelubir Tg. Palas Utara; Ds. Apung Tg. Palas Timur Ds. Binai Tg. Plas Timur
16	PT. BUMI SARANA UTAMA	Jl. H.O.S. Cokroaminoto No.27 Makassar Prov. Sulawesi Selatan	503/016/IP-BPMPT-II/IX/2014	Distributor aspal curah	Perdagangan besar khusus lainnya	Jl. KH. Ahmad Dahlan Selimau II Kel. Tg. Selor Timur Kab. Bulungan Prov. Kaltara
17	CV. PUTRA MANDIRI PENTIAN	Kota Tarakan Prov. Kaltara	503/017/IP-BPMPT-II/XI/2014	Industri penggergajian kayu	Kehutanan	Ds. Pentian Kab. Bulungan Prov. Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
18	PT. BAHTRA INDAH JAYA	Jl. Sabanar No.39 RT.26 RW.08 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-22016 Fax. 0552-23016	503/018/IP-BPMPT-II/XI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
19	PT. ANDHIKA JAYA ABADI KALTARA	Jl. Sabanar Lama RT.31 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-23067	503/019/IP-BPMPT-II/XI/2014	Gas elpiji 3 kg	Perdagangan eceran bahan bakar bukan untuk kendaraan bermotor di toko	Tanjung Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara
20	CV. NADIRA BERLIAN MANDIRI	Jl. Imam Bonjol RT.04 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-23067	503/020/IP-BPMPT-II/XI/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
21	PT. ANDALAS TIGA BERLIAN	Jl. Padat Karya RT.IV Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-21563 Fax. 0552-2024154	503/021/IP-BPMPT-II/XI/2014	Perdagangan premium dan solar eceran	Perdagangan bahan bakar padat,cair,dan gas	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
22	PT. RINJANI PERMAI	Jl. Tanah Abang RT.011 RW.005 Kec. Bunyu Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 0552-24176 Fax. 0552-24176	503/022/IP-BPMPT-II/XII/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
23	PT. BENTENG MAS PERKASA JAYA	Jl. Wijaya Kusuma RT.46 No.2 Kel. Karang Anyar Kec. Tarakan Barat Kota Tarakan Prov. Kaltara Tlp. 0551-21616 Fax. 0551-23540	503/023/IP-BPMPT-II/XII/2014	Jasa sewa alat kontruksi	Jasa persewaan dan sewa guna tanpa hak opsi mesin dan peralatan dan teknik sipil	Ds. Kelubir Kab. Bulungan Prov. Kaltara
24	CV. SUMBER MAKMUR	Jl. Amal Baru RT.1 RW.1 Kel. Tg. Selor Hilir Kec. Tg. Selor Kab. Bulungan Prov. Kaltara Tlp. 085388152119	503/024/IP-BPMPT-II/XII/2014	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
TOTAL						

IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL DALAM NEGERI (PMDN)
TAHUN 2015

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
1	PT. BORNEO MULTINDO MANDIRI	Jl. Manga No.34 RT.014 RW.005 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-23293 Fax. 0552-2024317	1/6407/IP/PMDN/2015	Pengadaan Kelistrikan	Perdagangan dan Reparasi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
2	PT. BARADINAMIKA CITRA LESTARI	Jl. MH. Thamrin No.1 Menara BCA Lt.50 Grand Indonesia Jakarta Pusat- DKI Jakarta Tlp. 021-3155066 Fax. 021-3804150	2/6407/IP/PMDN/2015	Pertambangan Minyak Bumi	Pertambangan	Ds. Sajau Metun Kec. Tanjung Palas Timur Kab. Bulungan Prov. Kaltara
3	PT. PANTAI MAS INDAH	Jl. Jend. Soedirman RT.009 RW.003 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-21689 Fax. 021-21121	3/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
4	CV. STAR SWALAYAN	Jl.Duku No. 43 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-23366 Fax. 0552-23367	4/6407/IP/PMDN/2015	Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang Di Toko	Perdagangan dan Reparasi	Jl.Duku No. 43 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
5	CV. TIGA DARA BARU	Jl. Kol. Soetadji No. 43 RT.006 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-21143	5/6407/IP/PMDN/2015	Perdagangan Eceran Berbagai Macam Material Bangunan	Perdagangan dan Reparasi	Jl. Kol. Soetadji No. 43 RT.006 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
6	PT. BUMI KAYAN PROPERTINDO	Jl. Sabanar Lama No.88 RT.027 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-23100 Fax. 0552-21793	6/6407/IP/PMDN/2015	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makanan Minuman	Hotel dan Restoran	Jl. Sabanar Lama-Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
7	CV. SINAR AGUNG	Jl. Perindu RT.XVI Kab. Bulungan Prov. Kaltara	7/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
8	PT. MUTIARA KALTARA MANDIRI	Jl. Semangka RT.38 No.10 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-22900 Fax. 021-22900	8/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Jl. Semangka RT.38 No.10 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
9	CV. ARJUNA EXPRESS	Jl. Methanol-Pangkalan RT.006 Bunyu Barat-Bulungan-Kaltara	9/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
10	TOKO FAJAR BARU	Jl. Kol. Soetadji RT.13 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-22214	10/6407/IP/PMDN/2015	Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang Di Toko	Perdagangan dan Reparasi	Jl. Kol. Soetadji RT.13 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
11	PT. EXTIGASATU	Jl. Skip I Gang Famili Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-2028232 Fax. 0552-2028232	11/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Arsitektur dan Teknik Sipil serta Konsultasi Teknis Ybdi	Jasa Lainnya	Jl. Skip I Gang Famili Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
12	CV. MAESA	Jl. Sudirman RT.002 Tg. Selor Hulu Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-22171	12/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
13	PT. AULIA JAYA KALTARA	Jl. Langsat RT.04 RW.005 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-23144 Fax. 021-23144	13/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi & Sewa Alat Berat Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
14	PT. SYMLIR NIAGA PERKASA	Jl. Sengkawit Gg. Garuda RT.024 RW.008 Tg. Selor Hilir-Bulungan-Kaltara Tlp. 082159230000	14/6407/IP/PMDN/2015 1/6407/IP-PB/PMDN/2017	Eksport Merica Impor Daging Sapi	Perdagangan Ekspor Impor Hasil Pertanian Peternakan	Ds. Bumi Rahayu KM 9 Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Jl. Katamso Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
15	PT. KALTARA RAYA INDONESIA	Jl. Sengkawit Gg. Padaidi RT.023 RW.008 Tg. Selor Hilir-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-2028343	15/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
16	CV. KABUL JAYA BERSAMA	Jl. Skip I RT.007 RW.003 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara	16/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Reparasi dan Perawatan Komputer	Jasa Reparasi Komputer dan Peralatan Sejenisnya	Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
17	PT. GEMINI RAYA	Jl. Binjai Tg.Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-21036	17/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
18	PT. SANDHIKA JAYA ABADI	Jl. Bhayangkara RT.041 RW.005 Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-21036	18/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
19	CV. NARANATA	Jl. Sabanar Lama RT.27 RW.08 Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-22219 Fax. 0552-22219	19/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
20	PT. MUTIARA JAYA MANDIRI PRATAMA	Jl. Sengkawit Gg. Padaidi RT.51 Tg. Selor Hilir-Bulungan-Kaltara	20/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
21	PT. BULUNGAN SEJAHTERA ABADI	Jl. Sengkawit RT. 24 Tg. Selor Hilir-Bulungan-Kaltara	21/6407/IP/PMDN/2015	Pengadaan Alat - Alat Kesehatan	Perdagangan Besar Alat Laboratorium, Farmasi dan Kedokteran	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
22	CV. SUMBER HARAPAN	Jl. Jend. Sudirman No.12 RT.15 Kel. Karang Balik Kec. Tarakan Barat Kota Tarakan Prov. Kaltara	22/6407/IP/PMDN/2015	Dealer / Showroom dan Bengkel Mobil	Perdagangan Eceran Mobil Baru dan Perawatan	Jl. Sengkawit No.88 RT.23 RW.10 Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara
23	PP TOKO PERDANA	Jl. Jend. Sudirman RT.8 RW.03 Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara	23/6407/IP/PMDN/2015	Perdagangan Eceran Sembako, Minuman dan Lainnya di Toko	Perdagangan dan Reparasi	Tanjung Selor - Bulungan - Kaltara

No.	Nama Perusahaan	Alamat Kantor	No. Izin Prinsip	Bidang Usaha	Sektor	Lokasi Proyek
24	CV. BUMI LESTARI JAYA	Jl. Kol. Soetadji RT.013 RW.005 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara Tlp. 0552-21128	24/6407/IP/PMDN/2015	Penampungan Hasil Hutan Kayu seperti Damar, Gaharu, Gamat,dll	Pemungutan Hasil Hutan Bukan Kayu	Wilayah Kabupaten Bulungan
25	CV. TIMBUL BERSAMA	Jl. Sabanar Lama RT.027 RW.008 Kab. Bulungan Prov. Kaltara	25/6407/IP/PMDN/2015	Jual Beli Batu Koral	Perdagangan Eceran Material	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
26	PT. PELITA BARU HARAPAN	Jl. Langsat RT.013 RW.005 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara	26/6407/IP/PMDN/2015	Jasa EO dan Percetakan	Jasa EO dan Percetakan	Wilayah Kab. Bulungan
27	CV. MERPATI AUTOMOTIF	Jl. Jelarai Raya Tanjung Selor Bulungan-Kaltara	27/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Reparasi Mobil	Perdagangan dan Reparasi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
28	PT. TANJUNG BERLIAN	Jl. Kapur RT.96 RW.36 Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara	28/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Wilayah Kabupaten Bulungan
29	CV. KALTARA MULTI MATERIAL	Jl. Sabanar Lama Tanjung Selor Hilir-Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara	29/6407/IP/PMDN/2015	Distributor Batu Pecah	Perdagangan Bahan Material	Wilayah Kabupaten Bulungan
30	PT. MEGA LONG JAYA	Jl. Jambu No.27 RT.91 RW.36 Tanjung Selor-Bulungan-Kaltara	30/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara
31	PT. ARRSUR	Jl. Emplasemen RT.VII Bunyu Timur-Bulungan-Kaltara	31/6407/IP/PMDN/2015	Jasa Pelaksana Kontruksi	Kontruksi	Kab. Bulungan Prov. Kaltara