

## BAB IV HASIL PENELITIAN

### Gambaran Umum Obyek Penelitian

#### Gambaran Umum Pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal

Sesuai dengan misi yang ke tiga BKPM, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal, mengandung semangat peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal dengan segala manivestasinya, diantaranya berkiat dengan norma, standart prosedur dan kriteriaan , kualitas dan kompetensi aparatur serta dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Sistem pelayanan yang akan dikembangkan utamanya berpijak pada PTSP sesuai dengan Perpres No. 27 Tahun 2009. BKPM berperan sebagai pelaksana system PTSP di Pusat dan melakukan fasilitasi penyelenggaraan PTSP di daerah. Dalam lingkup unit Deputi bidang Pelayanan Penanaman Modal adalah pelaksana teknis yang menangani secara langsung semua kegiatan pelayanan perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal. Dalam lingkup internal akan terus dikembangkan SPIPISE (Renstra 2010-2014).

Sesuai dengan Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 tanggal 23 Desember 2009, maka sejak tanggal 1 Januari 2010 secara efektif dilaksanakan prosedur dan tata cara pelayanan perizinan penanaman modal yang baru. Namun secara garis besar alur pelayanan yang dibuat adalah sama dengan sistem sebelumnya. Dengan cara membagi tugas antara *Front Office* (FO) dan *Back Office* (BO). Para pengguna jasa pelayanan hanya dapat bertemu dengan petugas front office yang telah ditugaskan BKPM untuk melaksanakan tugas-tugas di *front office*. Petugas *Front Office* bertugas melayani penerimaan surat permohonan sebagaimana yang diamanatkan dalam Perka BKPM No. 12 Tahun 2009 tersebut. Dengan demikian formasi penempatan sumber daya dan tenaga yang ada harus sesuai dengan beban kerja yang ada.

Khusus untuk pemrosesan Pendaftaran Penanaman Modal sebagian *Back Office* khususnya para staf yang mengetik persetujuan ditempatkan di depan (*Front Office*) sedangkan untuk jenis pengetikan persetujuan lainnya dilakukan di *Back Office*. Tentu hal ini dilakukan untuk mengejar waktu penyelesaian pendaftaran yang hanya 1 hari kerja. Saat ini penandatanganan pendaftaran dilakukan oleh Deputi

Pelayanan Penanaman Modal, sedangkan harapannya sesuai dengan prosedur yang ada dapat dilakukan atau didelegasikan kepada pejabat setingkat eselon III sehingga akan lebih cepat penyelesaiannya karena semua pelaksanaan pemrosesan Izin Pendaftaran dapat dilakukan di FO saja. Untuk perizinan lainnya masih dilakukan di *Back Office* sehingga FO hanya menerima permohonan yang bisa diproses lebih lanjut.



Sumber: Bahan Presentasi Direktorat Pelayanan Aplikasi Tahun 2009

Gambar. 4.1

Mekanisme Pelayanan Perizinan Badan Koordinasi Penanaman modal.

Konsep pelayanan dengan *Back Office* dan *Front Office* yang baik sebenarnya setiap petugas hanya dibebani satu pekerjaan saja untuk menjaga kontinuitas pekerjaan secara cepat dan tidak terjadi *overlapping* pekerjaan, sehingga prinsip *first in first out* atas layanan yang ada dapat dipertahankan. Sesuai dengan konsep pembentukan FO dan BO, maka para FO sebaiknya dijabat oleh pejabat khusus atau pejabat fungsional agar kecepatan pelayanan dapat tercapai. Selama ini para pejabat *Front Officer* masih merangkap jabatan struktural yang tugasnya

mengkoreksi pekerjaan yang telah dikerjakan oleh staf. Tentunya pekerjaan struktural baru dapat dilaksanakan setelah selesai jam kerja di FO, sehingga banyak waktu yang terbuang untuk memeriksa pekerjaan di BO. Akhirnya untuk mengejar Standar Operasional dan Prosedur khususnya jangka waktu penyelesaian perizinan para *Front Officer* dituntut untuk kerja keras bekerja melebihi jam kerja kantor. Secara garis besar *flow chart* pelayanan di BKPM untuk semua jenis pelayanan dapat dilihat pada Gambar 4.1.

### **Tugas dan Fungsi Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal**

Unit Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal adalah unsur pelaksana sebagian tugas dan fungsi BKPM di bidang pelayanan penanaman modal yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BKPM. Unit Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal dipimpin oleh Deputy.

Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pelayanan penanaman modal. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Peraturan Presiden No. 90 Tahun 2007.

Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi:

- a. koordinasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan penanaman modal;
- b. pengkajian dan pengusulan kebijakan di bidang pelayanan penanaman modal;
- c. penetapan norma, standar, dan prosedur pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan penanaman modal;
- d. koordinasi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan penanaman modal terpadu satu pintu;
- e. koordinasi pelaksanaan penempatan perwakilan/pejabat dari sektor terkait dan daerah dalam pelayanan penanaman modal terpadu satu pintu;
- f. pemberian pelayanan perizinan dan fasilitas penanaman modal;
- g. pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala BKPM.

Sedangkan sesuai dengan Sesuai dengan Peraturan Kepala BKPM No. 90/SK/2007 jo No. 4/P/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Koordinasi

Penanaman Modal, bahwa Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal berada dibawah Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal.

Direktorat Pelayanan Aplikasi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis dan pelayanan persetujuan penanaman modal. Dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis pelayanan aplikasi penanaman modal
- b. penilaian permohonan termasuk yang diterima melalui media elektronik dan penyiapan persetujuan penanaman modal di sektor primer, sekunder dan tersier.

Dalam menjalankan fungsinya Direktur Pelayanan Penanaman Modal dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Sub Direktorat dan 6 (enam) orang Kepala Seksi.

#### **Susunan Organisasi Deputi Bidang Penanaman Modal**

Unit Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal terdiri dari 3 (tiga) Direktorat, masing-masing dijabat oleh seorang Direktur, pejabat setingkat eselon II yaitu:

1. Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal
  1. Direktorat Pelayanan Perizinan Penanaman Modal
  2. Direktorat Pelayanan Fasilitas Penanaman Modal

Direktorat yang menangani izin pendirian Perusahaan baik Model I pada prosedur lama dan Pendaftaran pada prosedur baru adalah Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal. Direktorat ini dipimpin oleh seorang Direktur. Direktur Pelayanan Aplikasi dibantu langsung oleh 2 orang Kasubdit, yaitu Kasubdit Aplikasi Pelayanan Sektor Primer dan Tersier dan Kasubdit Aplikasi Sektor Sekunder. Ketiga pejabat ini berada di *Back Office*.

- a. Kepala Sub Direktorat Aplikasi Sektor Primer dan Tersier, adalah pejabat setingkat eselon III-A, dibantu oleh 3 (tiga) orang Kepala Seksi setingkat pejabat eselon IV-A yang terdiri dari:
  - Kepala Seksi Aplikasi Baru Sektor Primer dan Tersier
  - Kepala Seksi Aplikasi Perluasan Sektor Primer dan Tersier
  - Kepala Seksi Aplikasi Perubahan Sektor Primer dan Tersier

b. Kepala Sub Direktorat Aplikasi Sektor Sekunder, adalah pejabat setingkat eselon III-A, dibantu oleh 3 (tiga) orang Kepala Seksi setingkat pejabat eselon IV-A yang terdiri dari:

- Kepala Seksi Aplikasi Baru Sektor Sekunder
- Kepala Seksi Aplikasi Perluasan Sektor Sekunder
- Kepala Seksi Aplikasi Perubahan Sektor Sekunder

Tabel. 4.1. Pejabat dan Staf di Lingkungan Direktorat Pelayanan Aplikasi

No	Jabatan	Eselon	Jumlah (orang)
1	Direktur	II-A	1
2	Kasubdit	III-A	2
3	Kasi	IV-A	6
4.	Staff	--	17

Sumber: Rekapitulasi data sekunder, diolah

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari para pejabat Eselon IV ini pada pukul 09.00 s/d 15.00 WIB berada di *Front Office* untuk menerima tamu dan memverifikasi permohonan para investor yang diajukan ke BKPM. Sedangkan pada pukul 7.30 s/d 09.00 dan 15.00 s/d 16.30 berada di *Back Office* untuk melanjutkan pemeriksaan dan penyiapan surat persetujuan yang telah diterima lengkap dan benar pada pukul 09.00 s/d 15.00. Staf yang membantu pelaksanaan tugas sehari-hari sebanyak 17 orang. Jumlah ini tentunya belum sebanding dengan jumlah permohonan yang diharapkan sehingga untuk mengejar SOP para pelaksana harus menambah waktu kerja.

Tabel. 4.2 Pendidikan dan Umur Pejabat dan Staf Pelaksana Pelayanan Perizinan

No	Jabatan	Pendidikan			Jumlah Orang	Umur			Jumlah orang
		SMA	S1	S2		20-30	30-40	40-56	
1	Direktur	-	-	1	1	-	-	1	1
2	Kasubdit	-	2	-	2	-	-	2	2
3	Kasi	-	4	2	6	3	1	2	6
4.	Staff	6	9	2	17	5	3	9	17
Jumlah		6	15	5	26	8	4	14	26

Sumber: Rekapitulasi data sekunder, diolah

Bila dilihat dari pendidikan maka unit Direktorat Pelayanan Aplikasi paling banyak staf berpendidikan S1, sehingga untuk melaksanakan tugas pelayanan dinilai cukup. Bila dilihat dari umurnya maka mayoritas berumur antara 40-56 tahun, mengingat pelayanan perizinan harus dilakukan secara cepat untuk mengejar target SOP maka staf pelaksana perlu dilakukan peremajaan.

## Hasil Penelitian

### 4.2.1. Data Deskripsi Responden

Agar didapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai responden pada penelitian ini, maka dalam subbab ini akan dijelaskan mengenai data deskriptif responden.

Selama kurun waktu 2 bulan, responden yang mengisi kuesioner untuk pelayanan yang dialaminya berdasarkan sistem baru sejauh ini sebanyak 74 orang dari 85 orang yang mengisi, namun 11 kuesioner dinilai kurang memenuhi syarat antara lain kurang lengkap mengisi identitas dan kurang lengkap mengisi kuesioner. Sedangkan untuk kuesioner atas responden yang mengalami pelayanan pada sistem dan prosedur lama dilakukan melalui surat yang dikirim sebanyak 299 surat meliputi lokasi Sumatera, Jawa dan Bali diperoleh sekitar 20 surat jawaban namun karena ada yang kurang lengkap mengisi identitas dan kurang lengkap mengisi kuesioner sebesar 6 orang maka responden yang melalui surat sebanyak 14 orang, sedangkan 59 orang lainnya mengisi kuesioner atas sistem kebijakan lama yang diperoleh dari *front office desk*, *consultation desk* dan Tata Usaha BKPM pada saat perusahaan sedang mengajukan permohonan izin perubahan, dan dengan didatangi langsung di perusahaan, 1 kuesioner dikirim melalui fax.

Tabel. 4.3 Pendidikan Responden

No	Jenis Responden	Pendidikan					Jumlah (orang)
		SMA	D3	S1	S2	S3	
1	Kebijakan Lama	11	10	46	3	-	70
2	Kebijakan Baru	19	16	36	2	1	74
Jumlah		30	26	82	5	1	144

Sumber: Rekapitulasi data kuesioner, diolah

Dari responden yang mengisi kuesioner sebagaimana terdapat dalam Tabel. 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan S1, artinya sesuai dengan kapasitasnya akademisnya dalam mengisi kuesioner dapat dipertanggung jawabkan.

Sedangkan bila dilihat berdasarkan umur para responden yang mengisi kuesioner sebagaimana dalam Tabel 4.4 bahwa sebagian besar responden pada kebijakan lama berumur antara 26-35 tahun sedangkan responden pada kebijakan baru sebagian besar berumur antara 36-45 tahun namun secara total sebagian besar responden berumur antara 36-45 tahun dapat dikatakan dalam menentukan pilihan sudah matang dan tepat sesuai dengan apa yang dialaminya, sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Hasil rekapitulasi kuesioner responden dapat dilihat pada Lampiran 2 dan Lampiran 3.

Tabel. 4.4 Umur Responden

No	Jenis Responden	Umur (tahun)					Jumlah (orang)
		< 25	26-35	36-45	46-55	> 55	
1	Kebijakan Lama	4	33	16	15	2	70
2	Kebijakan Baru	3	20	47	2	2	74
	Jumlah	7	55	63	17	4	144

Sumber: Rekapitulasi data kuesioner, diolah

Data responden tidak dibedakan antara Perusahaan PMA dan PMDN karena sesuai dengan amanat Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dinyatakan adanya perlakuan yang sama bagi penanam modal dalam negeri dan penanam modal asing dengan tetap memperhatikan kepentingan nasional dan dalam Perka No. 12 Tahun 2009 tidak lagi menyebutkan adanya status sehingga dalam pelayanan perizinan tidak ada perubahan status dari Non PMA/PMDN ke PMA atau dari PMDN menjadi PMA.

#### 4.2.2. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen terdiri atas uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut yang ada pada kuesioner penelitian memiliki validitas untuk dijadikan kuesioner penelitian.

Untuk melihat validitas setiap pertanyaan dari penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada kolom *corrected item-Total Correlation*. Nilai ini sebenarnya merupakan hasil korelasi antara tiap butir pertanyaan dengan totalnya yang dilakukan koreksi variannya.<sup>1</sup>

Jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r tabel (0,349) , maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil pengujian validitas dengan menggunakan SPSS versi 11,5 sebagaimana terdapat dalam Lampiran 4, didapatkan semua instrumen melalui runing data menunjukkan nilai korelasi dari seluruh atribut lebih besar dari 0,349 sehingga semua atribut tersebut dikatakan valid. Rekapitulasi hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5. Uji Validitas

VARIABEL	NO ATRIBUT PERTANYAAN																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Sebelum ada aturan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Sesudah ada aturan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Keterangan : V = status valid

Uji reliabilitas merupakan salah satu uji untuk mengetahui sejauh mana atribut penelitian dapat memberikan hasil penelitian yang relatif sama jika dilakukan pengukuran kembali pada subyek penelitian yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan formula *alpha cronbach*. Nilai reliabilitas akan semakin baik apabila nilai alpha untuk setiap variabelnya mendekati satu. Hasil pengujian ini seperti disajikan dalam Lampiran 4 diakhir tesis ini dan rekapitulasi dari hasil pengujian seperti tersebut dalam Tabel 4.5.

Menurut Sugiyono dan Eri Wibowo (2001) nilai *alpha chronbach* untuk nilai kualitas pelayanan sebesar 0,7. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan batas reliabel bila nilai *alpha chronbach* lebih besar dari 0,7.

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai *alpha chronbach* yang didapat untuk semua variabel penelitian baik dalam kebijakan lama dan kebijakan baru menunjukkan nilai diatas 0,7. Pada kebijakan lama sebesar 0,9626 dan pada

<sup>1</sup> Sofyan Yamin et al, 2009, SPSS Complete, Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS, hal 284-286.

kebijakan baru nilai *alpha chronbach* sebesar 0,9544 atau mendekati angka satu, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua variabel ini baik pada kebijakan lama dan kebijakan baru memiliki status reliabel. Hasil analisis dapat dilihat pada Lampiran 4.

Tabel. 4.6. Uji Reliabilitas

VARIABEL	NILAI ALPHA CRONBACH	STATUS
Sebelum ada kebijakan baru	0.9626	Reliabel
Sesudah ada kebijakan baru	0.9544	Reliabel

#### 4.2.3. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan

Analisis ini dilakukan pada seluruh item dalam seluruh dimensi. Dari tabel-tabel dibawah ini dapat dilihat perbedaan yang terjadi antara kualitas pelayanan penanaman modal sebelum adanya peraturan/kebijakan baru dan sesudah adanya peraturan/kebijakan baru.

Hasil kuesioner (likert) dengan nilai 1 sampai dengan 9, dibagi dalam 3 interval yaitu:

Nilai 1 – 3 = kualitas pelayanan rendah

Nilai 4 – 6 = kualitas pelayanan sedang

Nilai 7 – 9 = kualitas pelayanan tinggi.

Dengan tabulasi frekuensi responden memilih jawaban kuesioner yang ada akan diperoleh masing-masing nilai frekensinya dan diperoleh pula nilai prosentase dari frekuensinya. Nilai prosentase merupakan perbedaan atau selisih antara nilai persentase frekuensi kebijakan baru dan kebijakan lama. Apabila selisih prosentasenya bernilai positif berarti bahwa peraturan baru menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan pelayanan dan sebaliknya bila perbedaannya negatif maka peraturan baru belum memberikan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

##### 4.2.3.1 Analisis Empiris

Apabila dianalisis secara empiris dari perbedaan secara keseluruhan sebagaimana tersebut dalam Tabel 4.7.

Untuk dimensi *reliability*, dengan adanya peraturan baru hampir semua atribut mengalami kenaikan. Kemampuan petugas untuk menepati janji waktu

pelayanan dinilai tidak ada responden yang menilainya rendah. Kenaikan tertinggi adalah atribut kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan.

Atribut –atribut dalam dimensi *responsiveness*, semua responden mengalami kenaikan tingkat kualitas pelayanan pelayanan. Sementara itu hanya atribut pelayanan diberikan secara cepat dipandang seluruh responden tidak tergolong pelayanan yang rendah. Kenaikan selisih tertinggi adalah atribut pelayanan diberikan secara cepat.

Tabel 4.7 Analisis Kenaikan dan Penurunan Kualitas Secara Empiris

DIMENSI	ATRIBUT	Kenaikan/Penurunan (%)		
		RENDAH	SEDANG	TINGGI
<i>Tangible</i>	1	-1.43	-22.28	23.71
	2	1.35	-30.23	28.88
	3	1.35	-24.67	23.32
	4	1.35	-27.53	26.18
	Rata-rata	0.66	-26.18	25.52
<i>Reliability</i>	5	-2.86	-24.98	27.84
	6	0.00	-33.78	33.78
	7	-0.08	-30.77	30.85
	Rata-rata	-0.98	-29.85	30.82
<i>Responsiveness</i>	8	-0.08	-44.36	44.44
	9	0.00	-40.54	40.54
	10	-0.08	-26.49	26.56
	11	-1.43	-26.49	27.92
	Rata-rata	-0.40	-34.47	34.86
<i>Assurance</i>	12	-2.86	-37.84	40.69
	13	-1.43	-37.76	39.19
	14	-0.08	-37.30	37.37
	Rata-rata	-1.45	-37.63	39.09
<i>Transparency</i>	15	1.35	-36.87	35.52
	16	0.00	-22.82	22.82
	17	0.00	3.75	-3.75
	Rata-rata	0.45	-18.65	18.20
<i>Fairness</i>	18	-0.08	-28.15	28.22
	19	0.00	-39.27	39.27
	20	0.00	-46.10	46.10
	Rata-rata	-0.03	-37.84	37.86

Dimensi *assurance* dengan adanya kebijakan baru hampir semua atribut mengalami kenaikan tingkat kualitas pelayanan. Kenaikan tertinggi terjadi pada atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani.

Pada dimensi *transparency*, tidak semua atribut mengalami kenaikan. Atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan mengalami penurunan atau dengan adanya kebijakan baru tidak mempengaruhi kenaikan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk semua atribut masih dipandang oleh responden ada kualitas pelayanan yang rendah, khususnya atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa.

Sedangkan untuk dimensi *fairness*, hampir semua atribut mengalami peningkatan dengan adanya kebijakan baru. Kenaikan selisih tertinggi terjadi pada atribut sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih.

Dari hasil analisis diatas, imensi yang mengalami kenaikan dengan adanya kebijakan baru adalah dimensi *tangible*, *rekaibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *fairness*. Sedangkan untuk dimensi *transparency* tidak dapat dikatakan mengalami kenaikan secara utuh sebab atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan justru mengalami penurunan dengan adanya penerapan kebijakan baru.

Secara empiris dapat dikatakan bahwa kebijakan baru lebih baik dari kebijakan lama, terbukti besarnya peningkatan jumlah responden yang menyatakan kualitas pelayanannya terhadap hampir semua dimensi beserta indikator/atributnya naik diatas 20% (dua puluh persen) kecuali dimensi *transparency* dimana jumlah responden yang menyatakan kualitas pelayanannya terhadap kebijakan baru mengalami penurunan sebesar 3,75% meskipun dalam jumlah yang relatif kecil. Sedangkan untuk masing-masing atribut dapat digambarkan sebagaimana uraian analisis dibawah ini.

#### **4.2.3.2 Dimensi *Tangible***

Dari empat pertanyaan yang diajukan terhadap responden sebagaimana tersebut pada Tabel 4.8 terlihat adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan sesudah diterapkannya peraturan/kebijakan baru, yang dapat dijelaskan sebagaimana dalam Tabel 4.8.

Secara keseluruhan mayoritas atribut mengalami kenaikan pada kualitas pelayanan tinggi pada kebijakan baru. Nilai kenaikan tertinggi dicapai pada atribut

kebersihan dan kenyamanan kantor pada kualitas pelayanan tinggi yaitu sebesar 28,88%. Sedangkan nilai penurunan terendah dicapai oleh atribut lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) pada kualitas pelayanan sedang dengan nilai -27,53

Berdasarkan nilai frekuensi maka atribut peralatan dan teknologi yang digunakan seluruh kualitas pelayanan benar-benar mengalami kenaikan, artinya dengan adanya kebijakan baru unsur peralatan dan teknologi yang digunakan meningkatkan kualitas pelayanan para responden sehingga perlu dipertahankan, sedangkan untuk unsur atribut kebersihan dan kenyamanan, penampilan dan kerapian petugas serta lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) meskipun dengan adanya kebijakan baru meningkatkan kualitas pelayanan responden namun masih ada responden yang menyatakan adanya kualitas pelayanan yang rendah, dengan rata-rata sekitar 1,35%, sehingga untuk atribut kebersihan dan kenyamanan, penampilan dan kerapian petugas serta lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.8 Dimensi *Tangible*

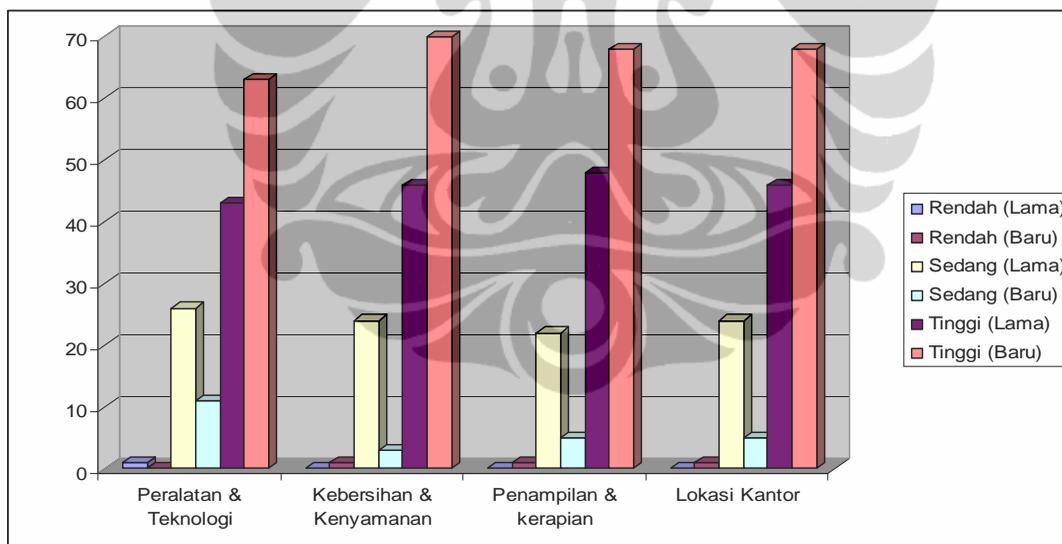
Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Pertanyaan	Kebijakan Lama			Kebijakan Baru			Penurunan/Kenaikan		
		R	S	T	R	S	T	R	S	T
<i>Tangible</i>	Peralatan dan teknologi yang digunakan	1	26	43	0	11	63	-1,43	-22,28	23,71
	Kebersihan dan kenyamanan kantor	0	24	46	1	3	70	1,35	-30,23	28,88
	Penampilan dan kerapian petugas	0	22	48	1	5	68	1,35	-24,67	23,32
	Lokasi kantor pelayanan (Mencapai lokasi Kantor Pelayanan)	0	24	46	1	5	68	1,35	-27,96	26,18
Rata-rata								0,655	-26,29	25,52

Keterangan: R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi)

Bila dilihat hasil rata-rata selisih prosentase dimensi *tangible* diperoleh hasil bahwa responden yang menilai mengalami kenaikan tingkat kualitas pelayanan yang rendah rata-rata sebesar 0,66%, artinya tingkat kualitas pelayanannya yang rendah dialami oleh responden dengan adanya kebijakan baru terjadi penurunan frekuensi responden menyatakan rendah mengalami penurunan nilainya rata-rata 0,60% berarti

masih ada responden yang menilai kualitas pelayanan masih rendah. Sedangkan yang menyatakan penurunan frekuensi responden atas tingkat kualitas sedang rata-rata sebesar -26,18% artinya yang menyatakan kualitas pelayanannya sedang menurun dengan beralihnya pada tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi rata-rata sebesar 26,18 dan interval kualitas pelayanan tinggi yang dialami responden meningkat sebesar rata-rata sebesar 25,52%.

Berdasarkan Lampiran 5, atribut peralatan dan teknologi, kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas, serta lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan) menunjukkan jumlah frekuensi responden diatas 62 orang atau diatas 85%, dengan demikian mayoritas responden mengalami kualitas pelayanan dengan menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi. Dengan kebijakan baru maka dimensi *tangible* dinyatakan dapat memuaskan responden atau dinilai tingkat kualitas dimensi tangible mengalami kenaikan. Dalam grafik histogram dapat digambarkan sebagai berikut:



Grafik 4.1 Dimensi *Tangible*

Berdasarkan Grafik 4.1 diatas maka frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan memilih tingkat kualitas pelayanan perizinan yang tinggi setelah diterapkan kebijakan baru cenderung naik, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas perizinan sedang cenderung turun dan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan kualitas

pelayanan rendah cenderung mengalami kenaikan kecuali berdasarkan peralatan dan teknologi yang digunakan mengalami penurunan. Bila dijelaskan secara rinci tiap atribut sebagai berikut:

#### **a. Peralatan dan teknologi yang digunakan**

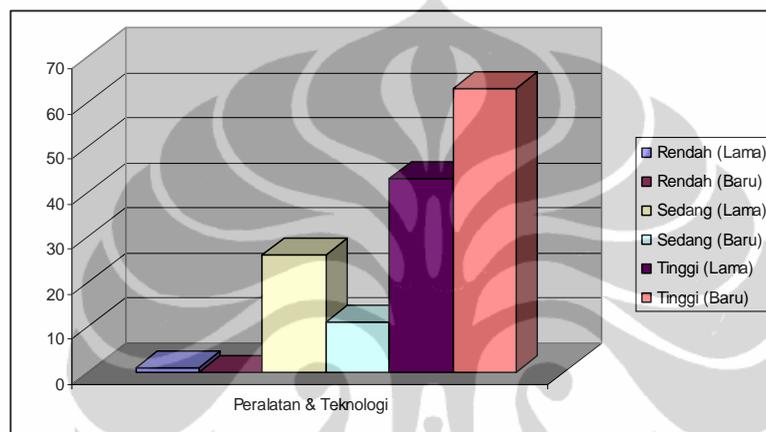
Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.7. bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden atau sebanyak 63 responden (85,14%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa sebanyak 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa peralatan teknologi yang digunakan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru tidak ada responden yang menyatakan rendah (0%), pada prosentase selisih menunjukkan angka - 1,43% yang berarti responden yang menilai kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan 1,43%.

Sebanyak 26 responden (37,14%) menyatakan bahwa peralatan teknologi yang digunakan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 11 responden (14,86%) yang menyatakan kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 22,28%. Pada prosentase gap ditunjukkan angka -22,28%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 43 responden (61,43%) menyatakan bahwa peralatan dan teknologi yang digunakan pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 63 responden (85,14%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 23,71%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 23,71% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 23,71%.

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan kualitas pelayanan yang tinggi berdasarkan peralatan dan teknologi yang digunakan setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami kenaikan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan, demikian juga frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.2 berikut ini:



Grafik 4.2 Peralatan dan Teknologi yang Digunakan

#### b. Kebersihan dan kenyamanan kantor

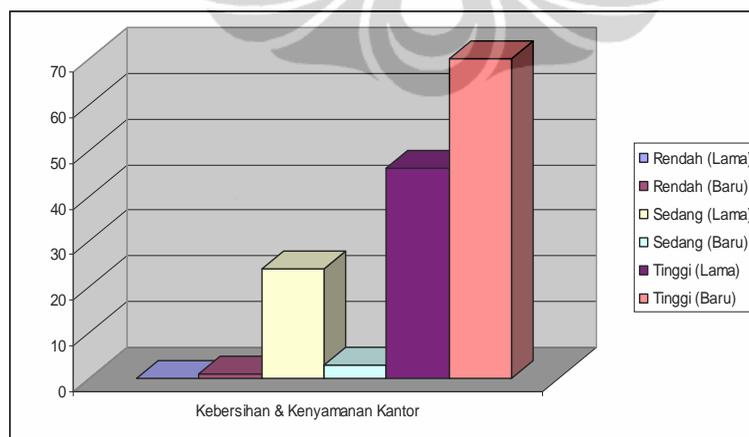
Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.8 bahwa dari 144 Responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan atau sebanyak 70 responden (94,59%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0%) menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan kantor pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru ada 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 1,35% yang berarti responden yang menyatakan atau menilai rendah mengalami kenaikan 1,35% atau kualitas pelayanan atas kebersihan dan kenyamanan kantor masih dirasa rendah

sebesar 1,35%. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di front office perlu ada tempat sampah yang representatif sehingga tidak ada kertas atau plastik yang ditinggal di tempat duduk sehingga mengurangi kenyamanan tamu lainnya, sehingga beberapa hal yang perlu dilaksanakan antara lain dengan menjaga setiap saat ruang tunggu tamu atau antrian dari kotoran sisa makan dengan cara menyediakan tempat sampah yang representatif dan sebagainya.

Sebanyak 24 responden (34,29%) menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan kantor pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 3 responden (4,05%) yang menyatakan kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 30,23%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka  $-30,23\%$ . Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 46 responden (65,71%) menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan kantor pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 70 responden (94,59%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 28,88%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 28,88% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 28,88%.



Grafik 4.3 Kebersihan dan Kenyamanan Kantor

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.3 bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya

dengan kualitas pelayanan tinggi berdasarkan kebersihan dan kenyamanan kantor setelah diterapkannya kebijakan baru meningkat, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan rendah mengalami kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

### **c. Penampilan dan kerapian petugas**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.8 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa penampilan dan kerapian petugas pelayanan yaitu sebanyak 68 responden (91,89%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama kualitas pelayanannya rendah.

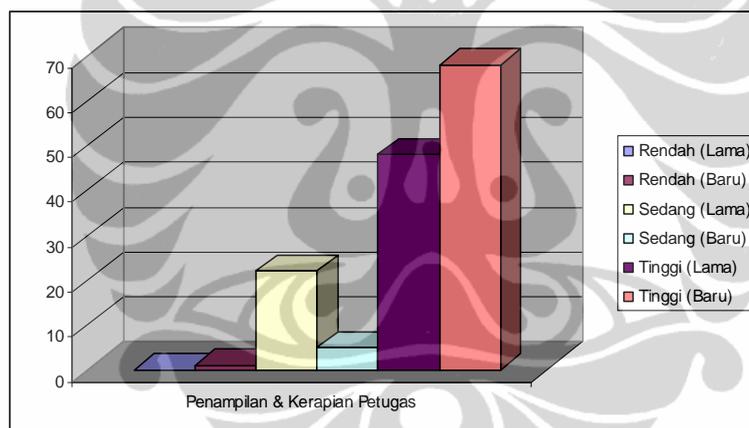
Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0%) menyatakan bahwa penampilan dan kerapian petugas pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru ada 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 1,35% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami kenaikan 1,35% atau kualitas pelayanan atas penampilan dan kerapian petugas masih dirasa rendah sebesar 1,35%. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, meja kerja beberapa petugas kurang rapi akibat banyak menumpuknya berkas, harapan mereka dapat dapat dilengkapi dengan tempat berkas yang memadai.

Sebanyak 22 responden (31,43%) menyatakan bahwa penampilan dan kerapian petugas pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 5 responden (6,76%) yang menyatakan kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 24,67%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka - 24,67%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 48 responden (68,57%) menyatakan bahwa penampilan dan kerapian petugas pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi

sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 68 responden (91,89%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 23,32%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase kenaikan sebesar 23,32% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 23,32%.

Dari hasil analisis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan kualitas pelayanan tinggi berdasarkan penampilan dan kerapian petugas setelah diterapkannya kebijakan baru meningkat, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan rendah mengalami kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.4 berikut ini:

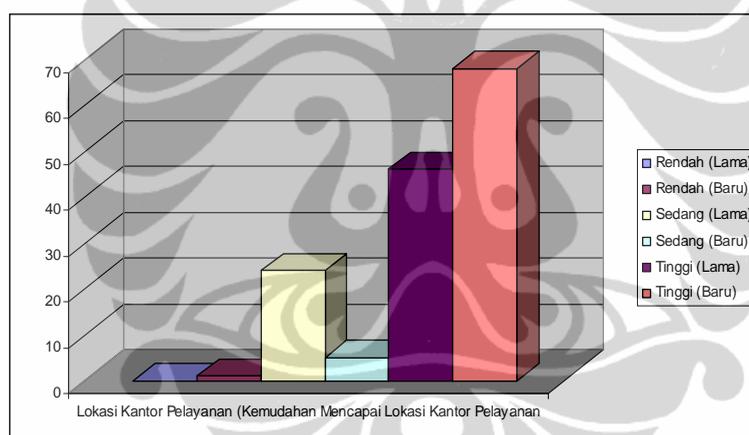


Grafik 4.4 Penampilan dan Kerapian Petugas

#### d. Lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.8 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) yaitu sebanyak 68 responden (91,89%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0%) menyatakan bahwa lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru ada 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 1,35% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami kenaikan 1,35% atau kualitas pelayanan atas lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) masih dirasa rendah sebesar 1,35%. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, untuk mencapai lokasi kantor karena adanya kebijakan 3 in 1 di Jalan Gatot Subroto, mengalami kesulitan untuk mencapai lokasi karena kurang informasi jalan alternatif, dan mengusulkan untuk memberikan informasi jalan alternatif tersebut di website BKPM untuk menghindari aturan lalulintas 3 in 1 di jalan Gatot Subroto Jakarta.



Grafik 4.5 Lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)

Sebanyak 24 responden (34,29%) menyatakan bahwa lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 5 responden (6,76%) yang menyatakan kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 27,53%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka – 27,53%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 46 responden (65,71%) menyatakan bahwa lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan) pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 68 responden (91,89%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 26,18%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 26,18% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 26,18%.

Dari hasil analisis maka dapat disimpulkan sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.5 bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan kualitas pelayanan tinggi berdasarkan lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan) setelah diterapkannya kebijakan baru meningkat, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan rendah mengalami kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

#### 4.2.3.3 Dimensi *Reliability*

Dari tiga pertanyaan yang diajukan terhadap responden pada Tabel 4.9 terlihat adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan sesudah dikeluarkannya peraturan/kebijakan baru, yang dapat dijelaskan sebagaimana tersebut dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Dimensi *Reliability*

Dimensi Kulaitas Pelayanan	Atribut Pertanyaan	Kebijakan Lama			Kebijakan Baru			Kenaikan/Penurunan (%)		
		R	S	T	R	S	T	R	S	T
<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas menangani permasalahan	2	26	42	0	9	65	-2,86	-24,98	27,84
	Kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan	0	35	35	0	12	62	0,00	-33,78	33,78
	Pemberian pelayanan yang tepat dan akurat	1	31	38	1	10	63	-0,08	-30,77	30,85
Rata-rata								-0,98	-29,85	30,82

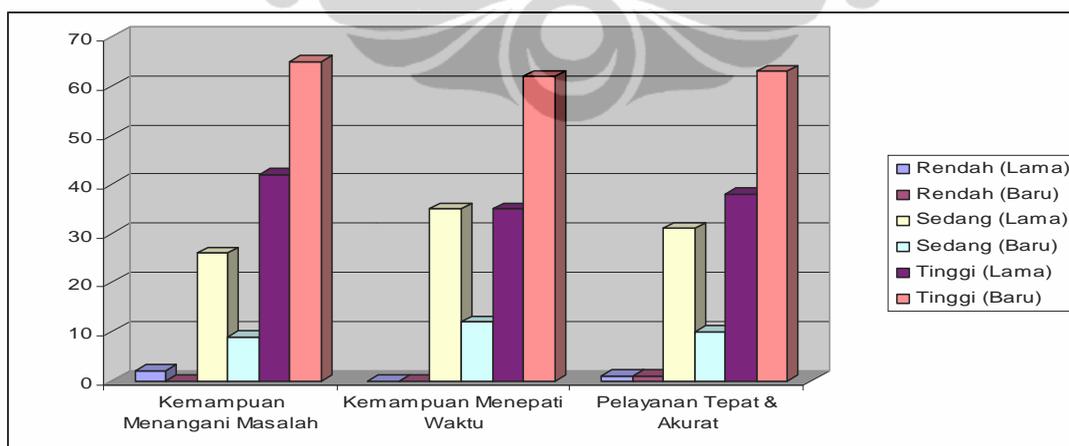
Keterangan: R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi)

Secara keseluruhan mayoritas atribut mengalami kenaikan pada kualitas pelayanan tinggi pada kebijakan baru. Nilai kenaikan selisih tertinggi dicapai pada

atribut kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan pada kualitas pelayanan tinggi yaitu sebesar 33,78%. Sedangkan nilai penurunan selisih terendah dicapai oleh atribut kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan pada kualitas pelayanan sedang dengan nilai -33,78%.

Berdasarkan nilai frekuensi maka kebijakan baru dapat memberikan perubahan pada semua atribut yaitu atribut kemampuan petugas menangani permasalahan, kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan dan pemberian pelayanan yang tepat dan akurat, kecuali pada level kualitas pelayanan rendah pada atribut kemampuan petugas menepati janji pelayanan dianggap tidak memberikan perubahan.

Bila dilihat hasil rata-rata selisih prosentase dimensi *reliability* diperoleh hasil bahwa responden yang menilai mengalami penurunan kualitas pelayanan yang rendah rata-rata sebesar -0,98%, artinya walaupun masih ada yang berpendapat kualitas pelayanannya rendah dengan adanya kebijakan baru namun nilainya telah turun 0,98%. Sedangkan yang menyatakan penurunan frekuensi responden atas tingkat kualitas sedang rata-rata sebesar -29,85% artinya kualitas pelayanan pada tingkat sedang menurun dengan beralihnya pada tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi rata-rata sebesar 29,85 dan tingkat kualitas pelayanan tinggi yang dialami responden meningkat rata-rata sebesar 30,82%.



Grafik 4.6 Dimensi *Reliability*

Berdasarkan Lampiran 5, atribut kemampuan petugas menangani permasalahan, kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan,

pemberian pelayanan yang tepat dan akurat, semuanya menunjukkan jumlah frekuensi responden diatas 61 orang responden atau diatas 83%, dengan demikian mayoritas responden mengalami kualitas pelayanan dengan menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi. Maka dikatakan dengan kebijakan baru dimensi *realibility* dinyatakan dapat memuaskan responden atau dinilai tingkat kualitas dimensi *realibility* mengalami kenaikan.

Berdasarkan Grafik 4.6 diatas maka frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan perizinan yang tinggi setelah diterapkan aturan baru cenderung naik, responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas perizinan sedang dengan diterapkannya kebijakan baru cenderung turun dan responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah berdasarkan kemampuan petugas menangani permasalahan cenderung turun, sedangkan berdasarkan kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan dan pemberian pelayanan yang tepat dan akurat dengan adanya penerapan kebijakan baru adalah tetap.

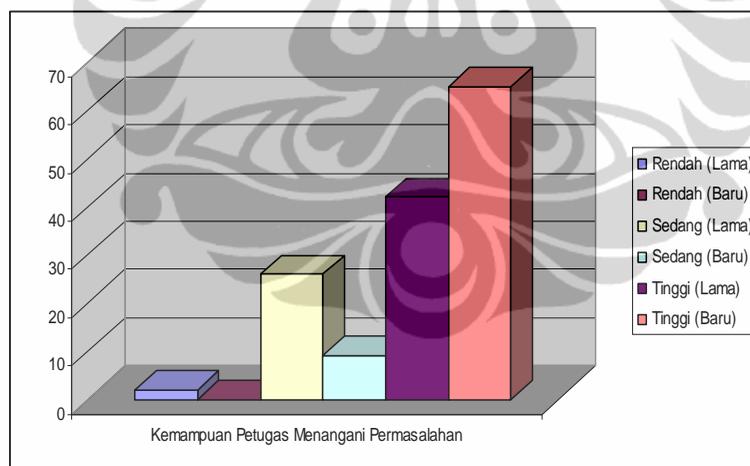
#### **a. Kemampuan petugas menangani permasalahan**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.9 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa kemampuan petugas menangani permasalahan yaitu sebanyak 65 responden (87,64%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa 2 responden (2,86%) menyatakan bahwa kemampuan petugas menangani permasalahan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -2,86% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami penurunan 2,86% atau kualitas pelayanan atas kemampuan petugas menangani permasalahan tidak lagi dirasakan rendah.

Sebanyak 26 responden (37,14%) menyatakan bahwa kemampuan petugas menangani permasalahan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 9 responden (12,16%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 24,98%. Pada prosentase penurunan ditunjukkan angka  $-24,98\%$ . Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.

Sejumlah 42 responden (60,00%) menyatakan bahwa kemampuan petugas menangani permasalahan pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 65 responden (87,84%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 27,84%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase kenaikan sebesar 27,84% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 27,84%.



Grafik 4.7 Kemampuan Petugas Menangani Permasalahan

Dari hasil analisis maka dapat disimpulkan sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.7 bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan kemampuan petugas menangani permasalahan setelah diterapkannya kebijakan baru meningkat, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah

mengalami penurunan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

#### **b. Kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.9 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan yaitu sebanyak 62 responden (83,78%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah adalah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama dan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama dan baru tingkat kualitas pelayanannya rendah.

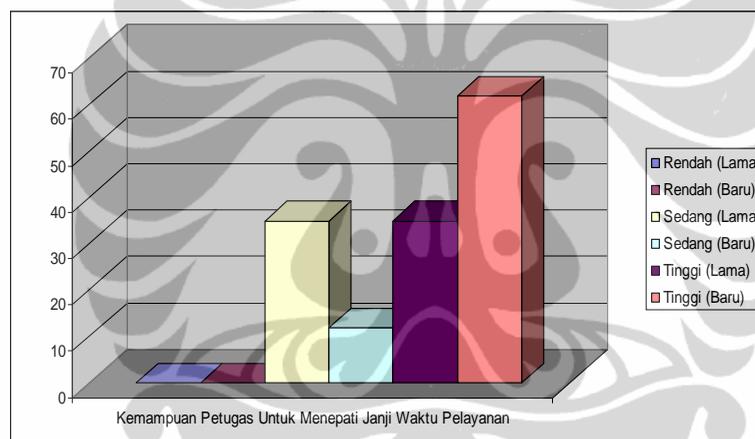
Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0,00%) menyatakan bahwa kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah begitu pula pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 0,00% yang berarti responden yang menyatakan kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan tidak ada perubahan dirasakan pada tingkat kualitas pelayanan rendah baik pada kebijakan lama maupun pada kebijakan baru.

Sebanyak 35 responden (50,00%) menyatakan bahwa kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 12 responden (16,22%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 33,78%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka – 33,78%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.

Sejumlah 35 responden (50,00%) menyatakan bahwa kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 62 responden (83,78%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan

tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 33,79%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 33,78% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 33,78%.

Dari hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan kemampuan petugas menepati janji waktu pelayanan setelah diterapkannya kebijakan baru meningkat, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah adalah tetap atau tidak mengalami penurunan atau kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.8 berikut:



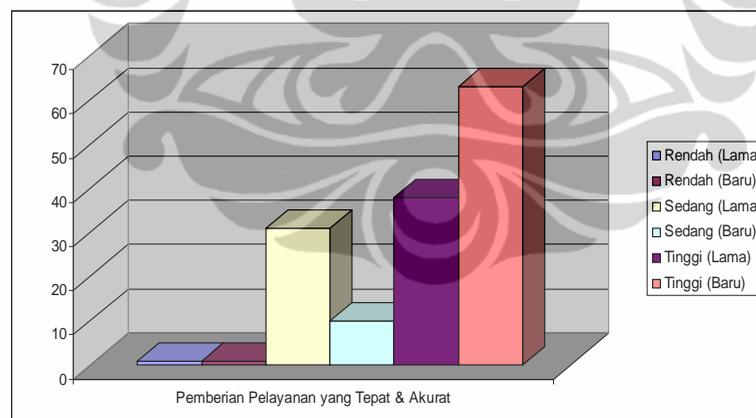
Grafik 4.8 Kemampuan Petugas Menepati Janji Waktu Pelayanan

### c. Pemberian pelayanan yang tepat dan akurat

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.9 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa pemberian Pelayanan yang tepat dan akurat yaitu sebanyak 63 responden (85,14%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 1 (1,35%) atau masih ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa pemberian Pelayanan yang tepat dan akurat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -0,08% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami penurunan 0,08% atau kualitas pelayanan atas pemberian pelayanan yang tepat dan akurat pada kebijakan baru mengalami penurunan meskipun masih ada responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan pada kebijakan baru masih rendah.

Sebanyak 31 responden (44,29%) menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang tepat dan akurat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 10 responden (13,51%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 30,77%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka -30,77%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.



Grafik 4.9 Pemberian Pelayanan yang Tepat dan Akurat

Sejumlah 38 responden (54,29%) menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang tepat dan akurat pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 63 responden (85,14%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 30,85%, sebagaimana

ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 30,85% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 30,85%.

Dari Grafik 4.9 sebagaimana tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan pemberian pelayanan yang tepat dan akurat setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah adalah tetap atau tidak mengalami penurunan atau kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

#### 4.2.3.4 Dimensi *Responsiveness*

Dari empat pertanyaan yang diajukan terhadap responden pada Tabel 4.10 terlihat adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan sesudah diterapkannya peraturan/kebijakan baru, yang dapat dijelaskan sebagaimana tersebut dalam Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Pertanyaan	Kebijakan Lama			Kebijakan Baru			Kenaikan/Penurunan (%)		
		R	S	T	R	S	T	R	S	T
<i>Responsiveness</i>	Permasalahan disampaikan secara cepat	1	32	37	1	1	72	-0,08	-44,36	44,44
	Pelayanan diberikan secara cepat	0	35	35	0	7	67	0,00	-40,54	40,54
	Tanggap Merncari Pemecahan Masalah	1	28	41	1	10	63	-0,08	-26,49	26,56
	Keluhan yang ditangani secara cepat	1	28	41	0	10	64	-1,43	-26,49	27,92
Rata-rata								-0,40	-34,47	34,86

Keterangan: R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi)

Secara keseluruhan mayoritas atribut mengalami kenaikan pada tingkat kualitas pelayanan tinggi pada kebijakan baru. Nilai kenaikan selisih tertinggi dicapai

pada atribut permasalahan disampaikan secara cepat pada tingkat kualitas pelayanan tinggi yaitu sebesar 44,44%. Sedangkan nilai penurunan selisih terendah dicapai oleh atribut permasalahan disampaikan secara cepat pada tingkat kualitas pelayanan sedang dengan nilai -44,36%, artinya responden cenderung mendapatkan kualitas pelayanan tinggi.

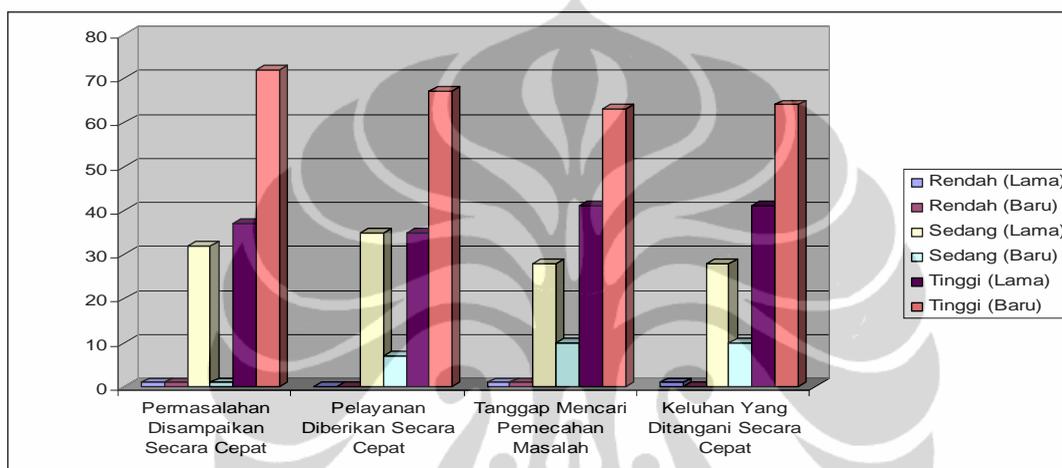
Berdasarkan nilai frekuensi maka kebijakan baru dapat memberikan perubahan pada semua atribut yaitu atribut permasalahan disampaikan secara cepat, pelayanan diberikan secara cepat, tanggap mencari pemecahan masalah, keluhan yang ditangani secara cepat pada semua level baik pada level tingkat kepasan rendah, sedang dan tinggi, kecuali pada level tingkat kualitas pelayanan rendah pada atribut pelayanan diberikan secara cepat tidak memberikan perubahan, yaitu tetap nol.

Bila dilihat hasil rata-rata selisih prosentase dimensi *responsiveness* diperoleh hasil bahwa responden yang menilai mengalami penurunan tingkat kualitas pelayanan yang rendah rata-rata sebesar -0,40%, artinya walaupun masih ada yang berpendapat tingkat kualitas pelayanannya rendah dengan adanya kebijakan baru namun nilainya telah turun rata-rata 0,40%. Sedangkan yang menyatakan penurunan frekuensi responden atas tingkat kualitas sedang rata-rata sebesar -34,47% artinya kualitas pelayanan pada tingkat sedang menurun dengan beralihnya pada tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi rata-rata sebesar 34,47 dan interval tingkat kualitas pelayanan tinggi yang dialami responden meningkat sebesar rata-rata sebesar 34,86%.

Berdasarkan Lampiran 5, atribut permasalahan disampaikan secara cepat, pelayanan diberikan secara cepat, tanggap mencari pemecahan masalah, serta keluhan yang ditangani secara cepat semuanya menunjukkan jumlah frekuensi responden diatas 62 orang responden atau diatas 83%, dengan demikian mayoritas responden mengalami kualitas pelayanan dengan menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi. Maka dikatakan dengan kebijakan baru dimensi *responsifness* dinyatakan dapat memuaskan responden atau dinilai tingkat kualitas dimensi *responsiveness* mengalami kenaikan.

Berdasarkan Grafik 4.10 diatas maka frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan yang tinggi setelah diterapkan aturan baru cenderung mengalami kenaikan, frekuensi responden yang

menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas perizinan sedang setelah diterapkannya kebijakan baru cenderung turun dan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah berdasarkan keluhan yang ditangani secara cepat cenderung turun, sedangkan berdasarkan permasalahan disampaikan secara cepat, pelayanan diberikan secara cepat, tanggap mencari pemecahan masalah adalah tetap atau tidak mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam grafik histogram dapat digambarkan sebagai berikut:



Grafik 4.10 Dimensi *Responsiveness*

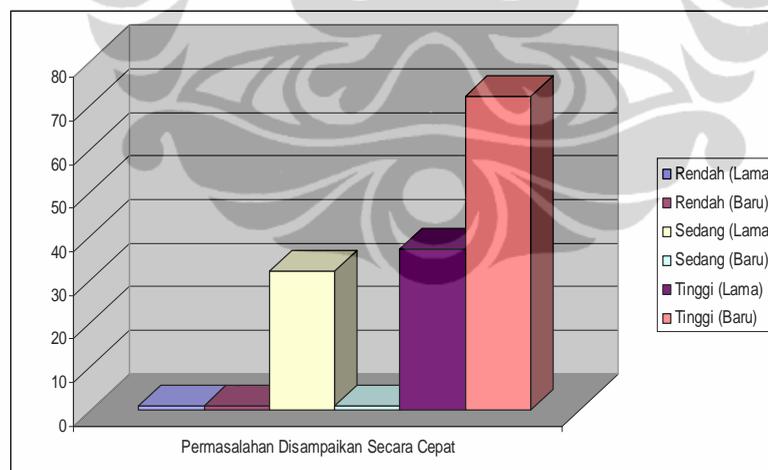
Secara rinci atribut-atribut dalam dimensi *responsiveness* dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. Permasalahan disampaikan secara cepat

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.10 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa permasalahan disampaikan secara cepat yaitu sebanyak 72 responden (97,30%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah dan sedang pada kebijakan baru yaitu 1 (1,35%) atau masih ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah dan sedang.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa permasalahan disampaikan secara cepat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -0,08% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami penurunan 0,08% atau kualitas pelayanan atas permasalahan disampaikan secara cepat pada kebijakan baru mengalami penurunan meskipun masih ada responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan pada kebijakan baru masih rendah.

Sebanyak 32 responden (45,71%) menyatakan bahwa permasalahan disampaikan secara cepat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 1 responden (1,35%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 44,36%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka -44,36%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.



Grafik 4.11 Permasalahan Disampaikan Secara Cepat

Sejumlah 37 responden (52,86%) menyatakan bahwa permasalahan disampaikan secara cepat pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 72 responden (97,30%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat

kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 44,44%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 44,44% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 44,44%.

Dari hasil analisis diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas permasalahan disampaikan secara cepat pada kebijakan baru dengan frekuensi sebesar 72 responden (97,30%) dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 44,44%. Secara keseluruhan kebijakan baru dapat merubah kualitas pelayanan responden meningkat.

Dari Grafik 4.11 sebagaimana tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut permasalahan disampaikan secara cepat setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah adalah tetap atau tidak mengalami penurunan atau kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

#### **b. Pelayanan diberikan secara cepat**

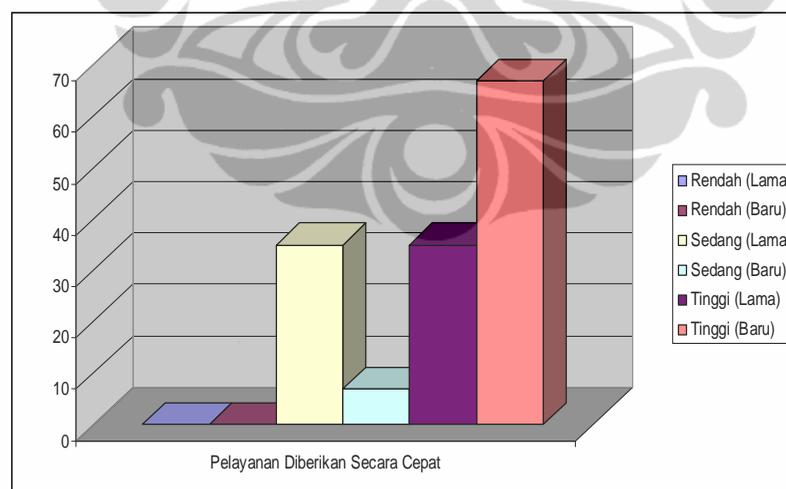
Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.10 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan diberikan secara cepat yaitu sebanyak 67 responden (90,54%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama dan baru yaitu 0 (0,00%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama dan baru memiliki tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0,00%) menyatakan bahwa pelayanan diberikan secara cepat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah demikian pula pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 0,00% yang berarti dengan adanya kebijakan baru tidak

mengalami perubahan kualitas pelayanan pada tingkat kualitas pelayanan yang rendah.

Sebanyak 35 responden (50,00%) menyatakan bahwa pelayanan diberikan secara cepat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 7 responden (9,46%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar  $-40,54$ . Pada prosentase selisih ditunjukkan angka  $-40,54\%$ . Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.

Sejumlah 35 responden (50,00%) menyatakan bahwa pelayanan diberikan secara cepat pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 67 responden (90,54%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar  $40,54\%$ , sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase kenaikan sebesar  $40,54\%$  artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar  $40,54\%$ .



Grafik 4.12 Pelayanan Diberikan Secara Cepat

Dari Grafik 4.12 sebagaimana tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut pelayanan diberikan secara cepat setelah

diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah adalah tetap atau tidak mengalami penurunan atau kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

### **c. Tanggap mencari pemecahan masalah**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.10 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden atau sebanyak 63 responden (85,14%) menyatakan kualitas pelayanan tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 1 (1,35%) atau ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat masih dinilai oleh salah satu responden dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.

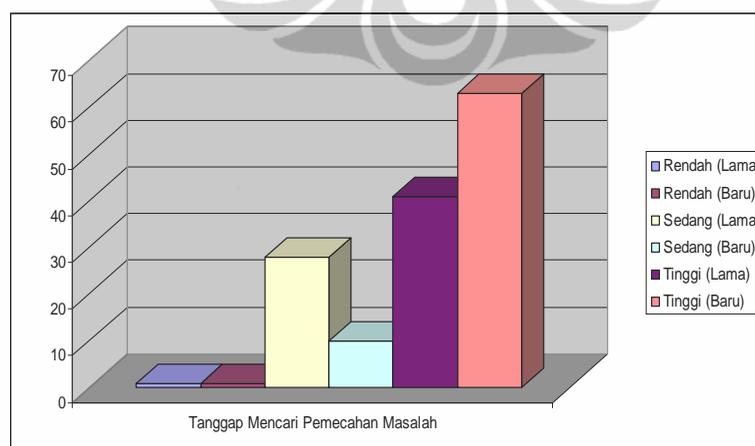
Secara rinci dapat digambarkan bahwa 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa atribut tanggap mencari pemecahan masalah pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -0,08% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami penurunan 0,08% atau kualitas pelayanan atas atribut tanggap mencari pemecahan masalah pada kebijakan baru mengalami penurunan meskipun masih ada responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan pada kebijakan baru masih rendah.

Sebanyak 28 responden (40,00%) menyatakan bahwa atribut tanggap mencari pemecahan masalah mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 10 responden (13,51%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar -26,49. Pada prosentase penurunan ditunjukkan angka -26,49%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.

Sejumlah 41 responden (58,57%) menyatakan bahwa atribut tanggap mencari pemecahan masalah pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 63 responden (85,14%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 26,56%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 26,56% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 26,56%..

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas atribut tanggap mencari pemecahan masalah dengan frekuensi sebesar 63 responden (85,14%) dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 26,56%.

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut Tanggap mencari pemecahan masalah setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah adalah tetap atau tidak mengalami penurunan atau kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan, bila digambarkan dalam grafik histogram adalah sebagai berikut:



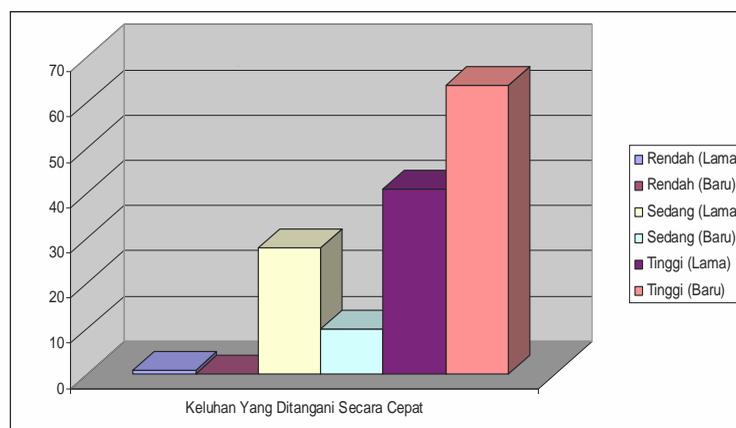
Grafik 4.13 Tanggap Mencari Penyelesaian Masalah

#### d. Keluhan yang ditangani secara cepat

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.10 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden atau sebanyak 64 responden (86,49%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 0 (0,00%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa sebanyak 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa atribut keluhan yang ditangani secara cepat pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru tidak ada responden yang menyatakan rendah (0%). Pada prosentase selisih menunjukkan angka – 1,43% yang berarti responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan 1,43%.

Sebanyak 28 responden (40,00%) menyatakan bahwa atribut Keluhan yang ditangani secara cepat mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 10 responden (13,51%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar – 26,49. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka –26,49%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.



Grafik 4.14 Keluhan Yang Ditangani Secara Cepat

Sejumlah 41 responden (58,57%) menyatakan bahwa atribut keluhan yang ditangani secara cepat pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 64 responden (86,49%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 27,92%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 27,92% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 27,92%.

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut keluhan yang ditangani secara cepat setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan, bila digambarkan dalam grafik histogram sebagaimana terdapat dalam Grafik 4.14.

#### 4.2.3.5 Dimensi Assurance

Dari tiga pertanyaan yang diajukan terhadap responden pada Tabel 4.11 terlihat adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan sesudah diterapkannya peraturan/kebijakan baru, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

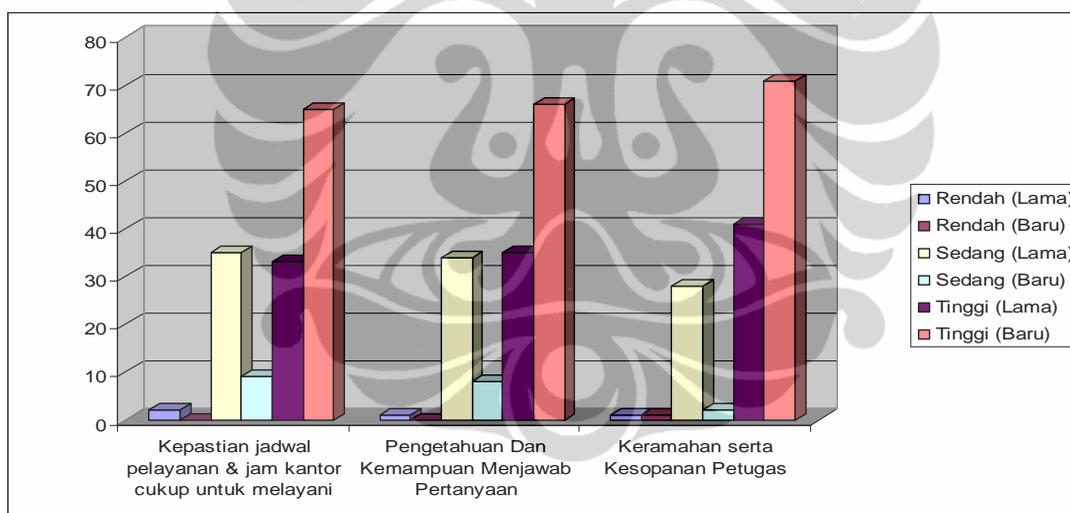
Tabel 4.11 Dimensi Assurance

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Pertanyaan	Kebijakan Lama			Kebijakan Baru			Kenaikan/Penurunan (%)		
		R	S	T	R	S	T	R	S	T
Assurance	Kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dapat melayani	2	35	33	0	9	65	-2,86	-37,84	40,69
	Pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan	1	34	35	0	8	66	-1,43	-37,76	39,19
	Keramahan dan kesopanan petugas	1	28	41	1	2	71	-0,08	-37,30	37,37
Rata-rata								-1,45	-37,63	39,09

Keterangan: R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi)

Secara keseluruhan mayoritas atribut mengalami kenaikan pada tingkat kualitas pelayanan tinggi pada kebijakan baru. Nilai kenaikan selisih tertinggi dicapai pada atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani pada tingkat kualitas pelayanan yang dialami tinggi yaitu sebesar 40,69%. Sedangkan nilai penurunan selisih terendah dicapai oleh atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani pada tingkat kualitas pelayanan sedang dengan nilai -37,84%. Dari hasil ini maka artinya responden cenderung mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi.

Berdasarkan nilai frekuensi maka kebijakan baru dapat memberikan perubahan pada semua atribut yaitu atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani, pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan, keramahan dan kesopanan petugas pada semua level baik pada level tingkat kepasan rendah, sedang dan tinggi.



Grafik 4.15 Dimensi Assurance

Bila dilihat hasil rata-rata selisih prosentase dimensi assurance diperoleh hasil bahwa responden yang menilai mengalami penurunan tingkat kualitas pelayanan yang rendah rata-rata sebesar -1,45%, artinya masih ada yang berpendapat tingkat kualitas pelayanannya rendah dengan adanya kebijakan baru namun nilainya telah turun rata-rata 1,45%. Sedangkan yang menyatakan penurunan frekuensi responden atas tingkat kualitas sedang rata-rata sebesar -37,63% artinya kualitas pelayanan pada tingkat sedang menurun dengan beralihnya pada tingkat kualitas pelayanan yang

lebih tinggi rata-rata sebesar 37,63 dan tingkat kualitas pelayanan tinggi yang dialami responden meningkat sebesar rata-rata sebesar 39,09%.

Berdasarkan Lampiran 5, atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani, pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan, keramahan serta kesopanan petugas, semuanya menunjukkan jumlah frekuensi responden diatas 64 orang responden atau diatas 85%, dengan demikian mayoritas responden mengalami kualitas pelayanan dengan menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi. Maka dikatakan dengan kebijakan baru dimensi *assurance* dinyatakan dapat memuaskan responden atau dinilai tingkat kualitas dimensi *assurance* mengalami kenaikan. Dalam grafik histogram dapat digambarkan sebagaimana Grafik 4.15.

Dari pembahasan diatas maka frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan perizinan yang tinggi setelah diterapkan kebijakan baru cenderung mengalami kenaikan pada semua atribut, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas perizinan sedang cenderung mengalami penurunan. Kemudian untuk frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah cenderung turun pada atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup untuk melayani dan pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan sedangkan untuk atribut keramahan dan kesopanan petugas tidak ada perubahan atau tetap.

Sedangkan bila dijelaskan secara rinci tiap atribut yang termasuk dalam dimensi *assurance* adalah sebagai berikut:

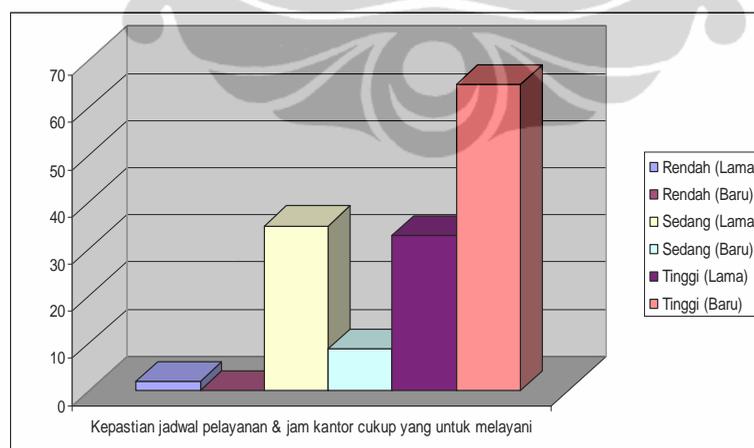
#### **a. Kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dapat melayani**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.11 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan bahwa kemampuan petugas menangani permasalahan yaitu sebanyak 65 responden (87,64%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden tingkat

kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa 2 responden (2,86%) menyatakan bahwa Kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dapat melayani pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -2,86% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami penurunan 2,86% atau kualitas pelayanan atas kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dapat melayani tidak lagi dirasakan rendah.

Sebanyak 35 responden (50,00%) menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dapat melayani pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 9 responden (12,16%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 37,84%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka -37,84%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.



Grafik 4.16 Kepastian Jadwal Pelayanan dan Jam Kantor Yang Cukup Untuk Melayani

Sejumlah 33 responden (47,14%) menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dapat melayani pada kebijakan lama dengan

tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 65 responden (87,84%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 40,69%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar -40,69% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 40,69%.

Dari pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan, bila digambarkan secara histogram dalam Grafik 4.16 di atas.

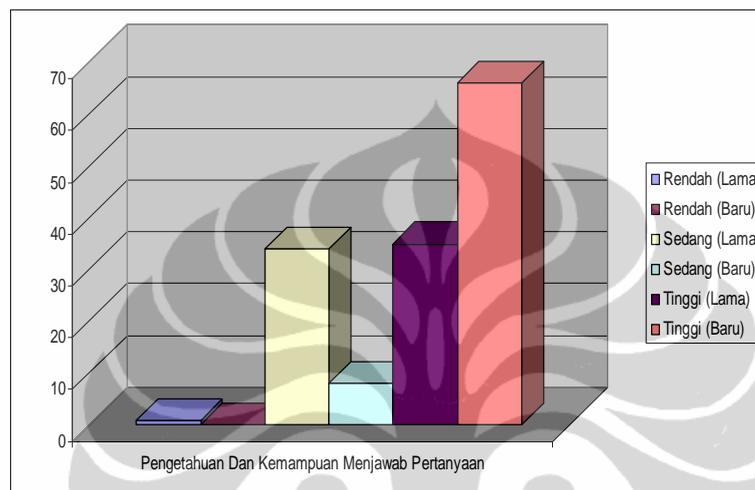
#### **b. Pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.11. bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden atau sebanyak 66 responden (89,19%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 0 (0,00%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa sebanyak 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa atribut pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru tidak ada responden yang menyatakan rendah (0%). Pada prosentase selisih menunjukkan angka -1,43% yang berarti responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan 1,43%.

Sebanyak 34 responden (48,57%) menyatakan bahwa pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 8 responden (10,81%) yang menyatakan tingkat

kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 37,76%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka -37,76%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.



Grafik 4.17 Pengetahuan dan Kemampuan Menjawab Pertanyaan

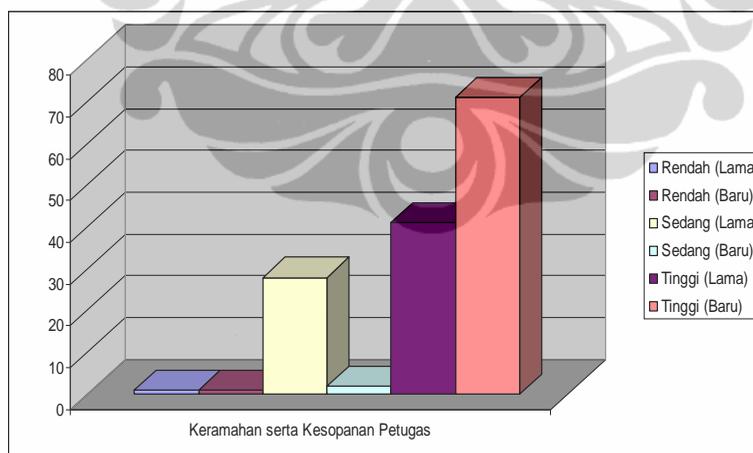
Sejumlah 35 responden (50,00%) menyatakan bahwa atribut pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 66 responden (89,19%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 39,19%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 39,19% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 39,19%.

Dari Grafik 4.17 diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut kepastian pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

### c. Keramahan dan kesopanan petugas

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.11. bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden atau sebanyak 71 responden (95,95%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 1 (1,35%) atau ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat masih dinilai oleh salah satu responden dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa atribut keramahan dan kesopanan petugas pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -0,08% yang berarti responden yang menyatakan nilai rendah mengalami penurunan 0,08% atau kualitas pelayanan atas atribut keramahan dan kesopanan petugas pada kebijakan baru mengalami penurunan meskipun masih ada responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan pada kebijakan baru masih rendah.



Grafik 4.18 Keramahan dan Kesopanan Petugas

Sebanyak 28 responden (40,00%) menyatakan bahwa atribut keramahan dan kesopanan petugas mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 2 responden (2,70%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas

pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 37,30%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka  $-37,30\%$ . Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.

Sejumlah 41 responden (58,57%) menyatakan bahwa atribut keramahan dan kesopanan petugas pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 71 responden (95,95%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 37,37%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 37,37% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 37,37%.

Dari Grafik 4.18 di atas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut keramahan dan kesopanan petugas setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah tidak mengalami perubahan atau tetap, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

#### **4.2.3.6. Dimensi *Transparency***

Dari tiga pertanyaan yang diajukan terhadap responden pada Tabel 4.12 terlihat adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan sesudah diterapkannya peraturan/kebijakan baru, yang dapat dijelaskan dalam Tabel 4.12.

Secara keseluruhan, atribut yang mengalami kenaikan pada tingkat kualitas pelayanan tinggi pada kebijakan baru dengan nilai kenaikan selisih tertinggi dicapai pada atribut proses pelayanan dapat dipantau yaitu sebesar 35,52%. Sedangkan nilai penurunan selisih terendah dicapai juga oleh atribut yang sama pada tingkat kualitas pelayanan sedang dengan nilai  $-36,87\%$

Berdasarkan nilai frekuensi yang ada maka kebijakan baru belum dapat memberikan perubahan pada tingkat kualitas pelayanan untuk atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan. Kebijakan baru dapat meningkatkan kualitas pelayanan

yang tinggi pada atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka.

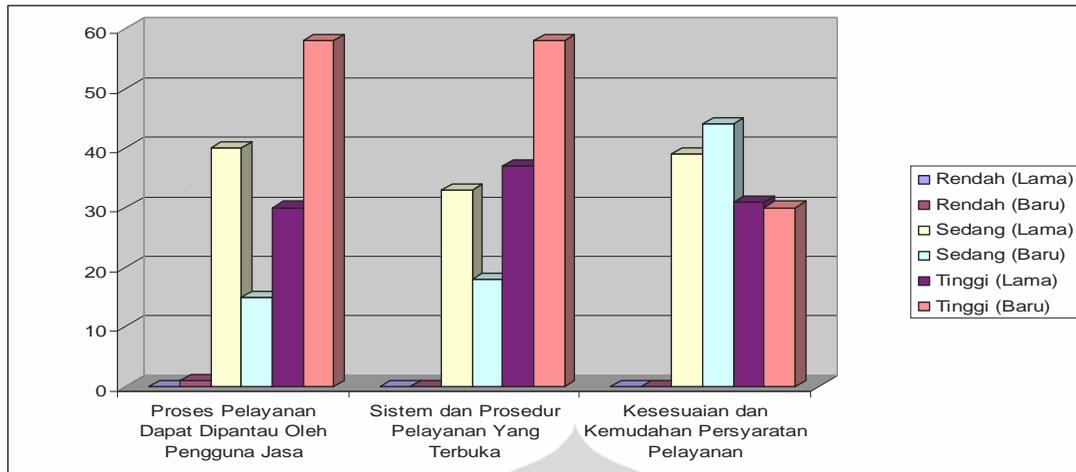
Tabel 4.12 Dimensi *Transparency*

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut Pertanyaan	Kebijakan Lama			Kebijakan Baru			Kenaikan/Penurunan (%)		
		R	S	T	R	S	T	R	S	T
<i>Transparency</i>	Proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa	0	40	30	1	15	58	1,35	-36,87	35,52
	Sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka	0	33	37	0	18	58	0,00	-22,82	22,82
	Kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan	0	39	31	0	44	30	0,00	3,75	-3,75
Rata-rata								0,45	-18,65	18,20

Keterangan: R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi)

Bila dilihat hasil rata-rata selisih prosentase dimensi *transparency* diperoleh hasil bahwa responden yang menilai mengalami peningkatan tingkat kualitas pelayanan yang rendah rata-rata sebesar 0,45%, artinya masih ada yang berpendapat tingkat kualitas pelayanannya rendah. Sedangkan yang menyatakan penurunan frekuensi responden atas tingkat kualitas sedang rata-rata sebesar -18,65% dan tingkat kualitas pelayanan tinggi yang dialami responden meningkat sebesar rata-rata sebesar 18,20%.

Berdasarkan Lampiran 5, atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka, keduanya menunjukkan jumlah frekuensi responden diatas 55 orang responden atau diatas 75%, sedangkan untuk atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan menunjukkan penurunan jumlah frekuensi responden dibawah 31 orang atau sebesar kurang dari 41% sehingga dengan demikian kebijakan baru dimensi *transparency* dinyatakan tidak secara utuh dapat memuaskan responden.



Grafik 4.19. Dimensi *Transparency*

Dari pembahasan di atas maka frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan perizinan yang tinggi setelah diterapkan kebijakan baru mengalami kenaikan pada atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa serta sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka. Frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas perizinan sedang mengalami penurunan pada atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa serta atribut sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka, sedangkan atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan mengalami kenaikan. Kemudian untuk frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah tidak ada perubahan atau tetap pada atribut sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka serta kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan, sedangkan pada atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa mengalami kenaikan. Penjelasan ini dapat dilihat pada Grafik 4.20 di atas.

Analisis atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi *transparency* adalah sebagai berikut:

#### a. Proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.12 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan atau sebanyak 58 responden (78,38%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden

pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0%) menyatakan bahwa proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru ada 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 1,35% yang berarti responden yang menyatakan atau menilai rendah mengalami kenaikan 1,35% atau kualitas pelayanan atas proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa masih dirasa rendah sebesar 1,35%. Berdasarkan hasil wawancara, proses pelayanan saat ini tidak dapat dipantau oleh pengguna jasa, menurut mereka perlu dilengkapi adanya sistem yang dapat memonitor sampai dimana perizinan yang diproses baik oleh petugas ataupun di website BKPM, sehingga memudahkan para pengguna jasa.

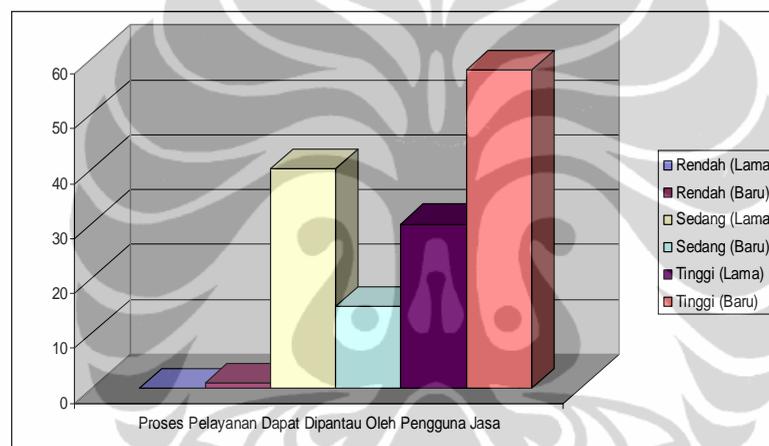
Sebanyak 40 responden (57,14%) menyatakan bahwa proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 15 responden (20,27%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 36,97%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka – 36,97%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 30 responden (42,86%) menyatakan bahwa proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 58 responden (78,38%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 35,52%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 35,52% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 35,52%.

Dari hasil analisis diatas maka dapat dilihat bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas kebersihan dan kenyamanan pada

kebijakan baru dengan frekuensi sebesar 58 responden (78,38%) dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 35,52%.

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah mengalami kenaikan, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan, sebagaimana dinyatakan dalam Grafik 4.20 berikut ini:



Grafik 4.20 Proses Pelayanan Dapat Dipantau Oleh Pengguna Jasa

#### b. Sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.12 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan atau sebanyak 56 responden (75,68%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama dan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama dan baru dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0,00%) menyatakan bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka pada kebijakan lama

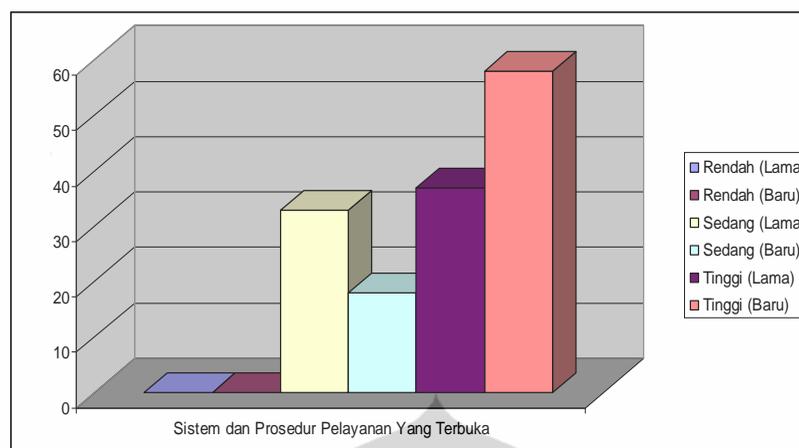
mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah begitu pula pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 0,00% yang berarti responden yang menyatakan sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka tidak ada perubahan dirasakan pada tingkat kualitas pelayanan rendah baik pada kebijakan lama maupun pada kebijakan baru.

Sebanyak 33 responden (47,14%) menyatakan bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 18 responden (24,32%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 22,82%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka -22,82%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 37 responden (52,86%) menyatakan bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 56 responden (75,68%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 22,82%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 22,82% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 22,82%.

Dari hasil analisis diatas maka dapat dilihat bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka pada kebijakan baru dengan frekuensi sebesar 56 responden (75,68%) dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 75,68%.

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut sistem dan prosedur pelayanan terbuka setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah tidak mengalami perubahan atau tetap, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan sebagaimana dijelaskan dalam Grafik 4.21 berikut ini:



Grafik 4.21 Sistem dan Prosedur Pelayanan Yang Terbuka

### c. Kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.12 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan atau sebanyak 44 responden (59,46%) menyatakan kualitas pelayanannya sedang. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama dan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama dan baru dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0,00%) menyatakan bahwa kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah begitu pula pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 0,00% yang berarti responden yang menyatakan kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan tidak ada perubahan dirasakan pada tingkat kualitas pelayanan rendah baik pada kebijakan lama maupun pada kebijakan baru.

Sebanyak 39 responden (55,71%) menyatakan bahwa kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 44 responden (59,46%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan

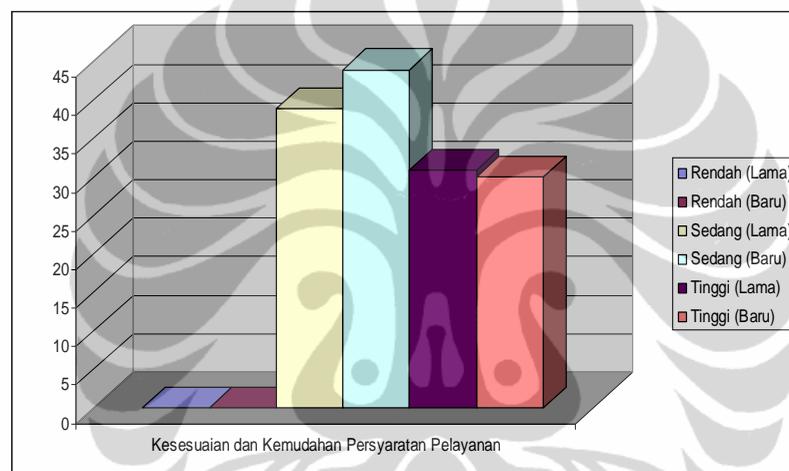
tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami peningkatan sebesar 3,75%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka 3,75%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami kenaikan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan antara lain:

- Ada satu persyaratan perizinan pendirian perusahaan yang sulit dipenuhi dan membutuhkan waktu yaitu tentang surat kuasa yang harus dilegalisasi oleh kedutaan besar Republik Indonesia atau notaris publik dimana investor berasal atau beberapa kedutaan besar negara asing di Indonesia seperti China yang tidak memberikan legalisasi atas surat kuasa yang dibuat oleh warga negaranya yang telah berada di Indonesia. Beberapa responden menginginkan dalam hal ternyata surat kuasa belum ada legalisasi oleh Kedubes RI dinegaranya atau oleh notaris publik di negaranya dapat digantikan dengan legalisasi oleh notaris Indonesia atau dibuatkan Akta Surat Kuasa Oleh Notaris.

Sedangkan hal-hal yang diusulkan masih perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan antara lain:

- Penandatanganan izin pendaftaran dilakukan di *Front Office*, sehingga mempercepat waktu penyelesaian izin pendaftaran.
- Agar rekomendasi dari departemen teknis sebagaimana terdapat dalam peraturan perundangan kementerian teknis seperti rekomendasi Menteri Pertanian untuk bidang usaha di sektor pertanian, rekomendasi dari Dirjen perkebunan untuk bidang-bidang usaha perkebunan, rekomendasi Menteri Kelautan dan Perikanan untuk titik koordinat usaha penangkapan dan penggunaan kapal, rekomendasi Menteri ESDM untuk bidang usaha migas rekomendasi Menteri Perhubungan untuk titik koordinat pelabuhan. Karena sesuai ketentuan izin pendaftaran hanya digunakan sebagai dasar notaris untuk membuat akta pendirian perusahaan dan untuk mendapatkan pengesahan badan hukum oleh Menteri Hukum dan HAM dan baru diminta setelah perusahaan mengajukan izin usaha tetap.
- Agar jaminan bahan baku seperti dalam industri yang bahan bakunya berupa kayu gergajian sebaiknya diminta saat perusahaan akan mengajukan izin usaha.
- Tidak diminta klarifikasi lokasi proyek sesuai dengan tata ruang wilayah setempat pada saat melakukan pendaftaran.

Sejumlah 31 responden (52,86%) menyatakan bahwa kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 30 responden (40,54%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami penurunan sebesar 3,75%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar -3,75% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi turun sebesar 3,75%. Sesuai dengan hasil wawancara dengan para responden penurunan ini memang sebagai akibat peningkatan frekuensi tingkat kualitas pelayanan yang sedang.



Grafik 4.22 Sistem dan Prosedur Pelayanan Yang Terbuka

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami penurunan, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah tidak mengalami perubahan atau tetap, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami kenaikan sebagaimana dijelaskan dalam Grafik 4.22 diatas. Dengan demikian secara empiris penerapan kebijakan baru menurunkan frekuensi responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan baik.

#### 4.2.3.7 Dimensi *Fairness*

Dari tiga pertanyaan yang diajukan terhadap responden pada Tabel 4.13 terlihat adanya perbedaan yang terjadi antara sebelum dan sesudah dikeluarkannya peraturan/kebijakan baru, yang dapat digambarkan dalam Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13 Dimensi *Fairness*

Dimensi Kulaitas Pelayanan	Atribut Pertanyaan	Kebijakan Lama			Kebijakan Baru			Kenaikan/Penurunan (%)		
		R	S	T	R	S	T	R	S	T
<i>Fairness</i>	Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)	1	32	37	1	1	60	-0,08	-28,15	28,22
	Prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa	0	36	34	0	9	65	0,00	-39,27	39,27
	Sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih	0	37	33	0	5	69	0,00	-46,10	46,10
Rata-rata								-0,23	-37,84	37,86

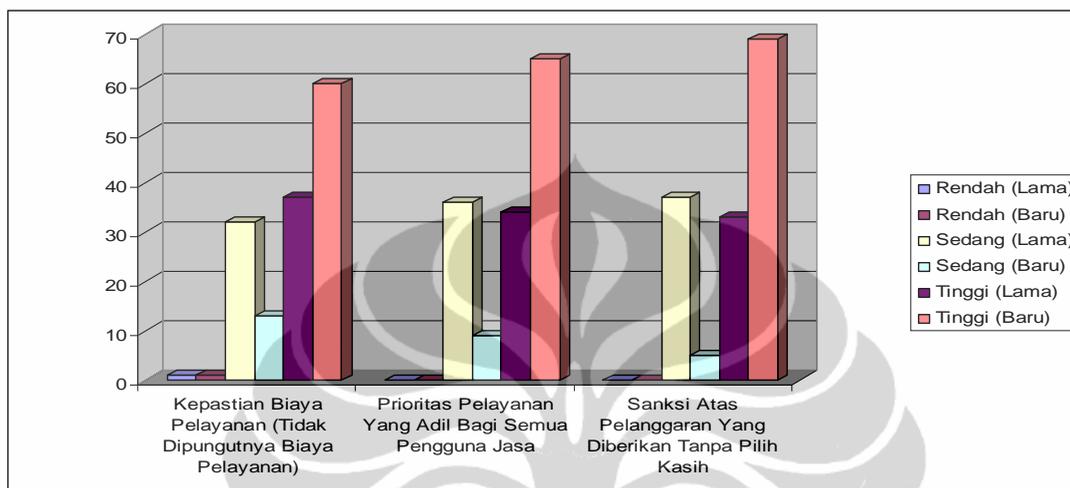
Keterangan: R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi)

Secara keseluruhan mayoritas atribut mengalami kenaikan pada tingkat kualitas pelayanan tinggi pada kebijakan baru. Nilai kenaikan selisih tertinggi dicapai pada atribut sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih pada tingkat kualitas pelayanan yang dialami tinggi yaitu sebesar 46,10%. Sedangkan nilai penurunan selisih terendah dicapai juga oleh atribut yang sama pada tingkat kualitas pelayanan sedang dengan nilai -46,10%.

Berdasarkan nilai frekuensi maka kebijakan baru dapat memberikan perubahan pada semua atribut yaitu atribut memahami situasi dan kondisi pengguna jasa, mengerti kebutuhan spesifik pengguna jasa dan perhatian kepada pengguna jasa secara personal pada semua level baik pada level tingkat kepasan rendah, sedang dan tinggi.

Bila dilihat hasil rata-rata selisih prosentase dimensi fairness diperoleh hasil bahwa responden yang menilai mengalami penurunan tingkat kualitas pelayanan yang rendah rata-rata sebesar -0,03%, artinya masih ada yang berpendapat tingkat kualitas pelayanannya rendah dengan adanya kebijakan baru namun nilainya telah

turun rata-rata 0,03%. Sedangkan yang menyatakan penurunan frekuensi responden atas tingkat kualitas sedang rata-rata sebesar -37,84% artinya kualitas pelayanan pada tingkat sedang menurun sebesar 37,84 dan tingkat kualitas pelayanan tinggi yang dialami responden meningkat sebesar rata-rata sebesar 37,86%.



Grafik 4.23 Dimensi *Fairness*

Berdasarkan Lampiran 5, atribut kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan), prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa, sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih, semuanya menunjukkan jumlah frekuensi responden diatas 59 orang responden atau diatas 81%, dengan demikian mayoritas responden mengalami kualitas pelayanan dengan menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi. Maka dikatakan dengan kebijakan baru dimensi *fairness* dinyatakan dapat memuaskan responden atau dinilai tingkat kualitas dimensi *fairness* mengalami kenaikan.

Dari Grafik 4.23 diatas maka frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan perizinan yang tinggi setelah diterapkan kebijakan baru cenderung mengalami kenaikan pada semua atribut, sedangkan frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas perizinan sedang cenderung mengalami penurunan untuk semua atribut. Kemudian untuk frekuensi responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah cenderung tidak ada perubahan atau tetap untuk semua atribut.

**a. Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.13 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden atau sebanyak 60 responden (81,08%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan baru yaitu 1 (1,35%) atau ada responden berpendapat bahwa kebijakan baru tingkat masih dinilai oleh salah satu responden dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.

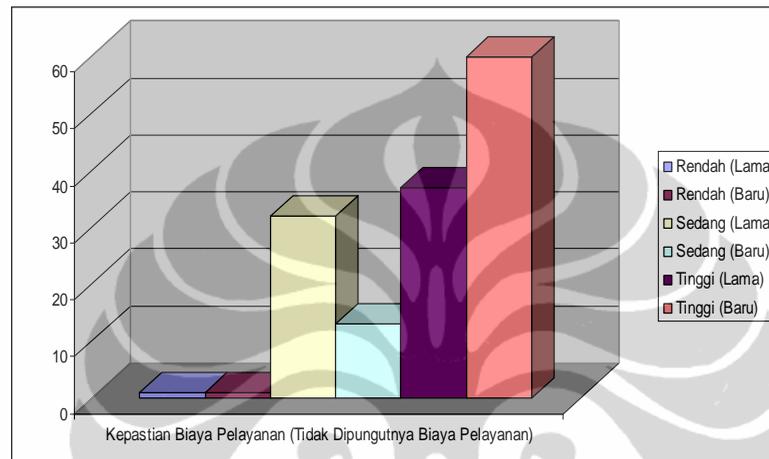
Secara rinci dapat digambarkan bahwa 1 responden (1,43%) menyatakan bahwa atribut kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah sedangkan pada kebijakan baru 1 responden (1,35%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka -0,08% yang berarti responden yang menyatakan nilai kualitas pelayanan rendah mengalami penurunan 0,08% atau kualitas pelayanan atas atribut Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) pada kebijakan baru mengalami penurunan meskipun masih ada responden yang menilai tingkat kualitas pelayanan pada kebijakan baru masih rendah.

Sebanyak 32 responden (45,71%) menyatakan bahwa atribut Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 13 responden (17,57%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 28,15%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka -28,15%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan dengan adanya kebijakan baru.

Sejumlah 37 responden (52,86%) menyatakan bahwa atribut kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) pada kebijakan lama dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 60 responden (81,08%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar

28,22%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 28,22% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan naik sebesar 28,22%..

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas atribut Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) sebesar 60 responden (81,08%) dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 28,22%.



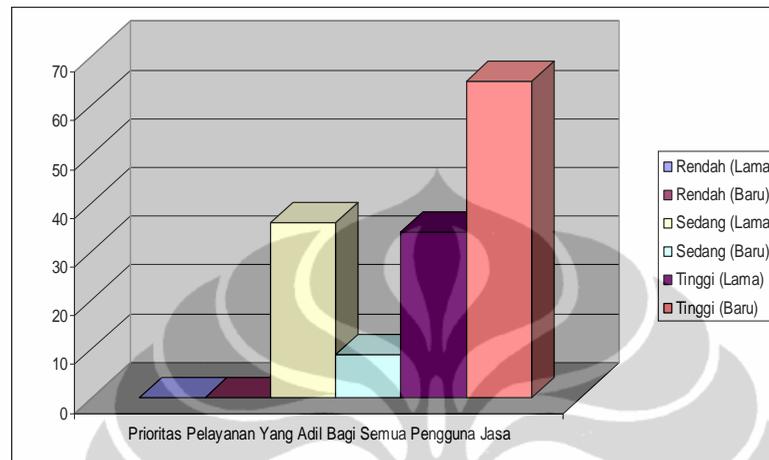
Grafik 4.24 Kepastian Biaya Pelayanan (Tidak Dipungutnya Biaya Pelayanan)

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan) setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dengan tingkat kualitas pelayanan rendah, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan sebagaimana dijelaskan dalam Grafik 4.24 diatas.

#### **b. Prioritas pelayanan yang adil bagi para pengguna jasa**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.13 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan atau sebanyak 65 responden (87,84%) menyatakan

kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama dan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama dan baru dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.



Grafik 4.25 Prioritas Pelayanan Yang Adil Bagi Semua Pengguna Jasa

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0,00%) menyatakan bahwa prioritas pelayanan yang adil bagi para pengguna jasa pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah begitu pula pada kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 0,00% yang berarti responden yang menyatakan prioritas pelayanan yang adil bagi para pengguna jasa tidak ada perubahan dirasakan pada tingkat kualitas pelayanan rendah baik pada kebijakan lama maupun pada kebijakan baru.

Sebanyak 36 responden (51,43%) menyatakan bahwa prioritas pelayanan yang adil bagi para pengguna jasa pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 9 responden (12,16%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 39,27%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka – 39,27%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

Sejumlah 34 responden (48,57%) menyatakan bahwa prioritas pelayanan yang adil bagi para pengguna jasa pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 65 responden (87,84%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 39,27%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 39,27% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 39,27%.

Dari hasil analisis diatas maka dapat dilihat bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas prioritas pelayanan yang adil bagi para pengguna jasa pada kebijakan baru dengan frekuensi sebesar 65 responden (87,84%).

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas pada tingkat kualitas pelayanan rendah, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan sebagaimana dijelaskan dalam Grafik 4.25.

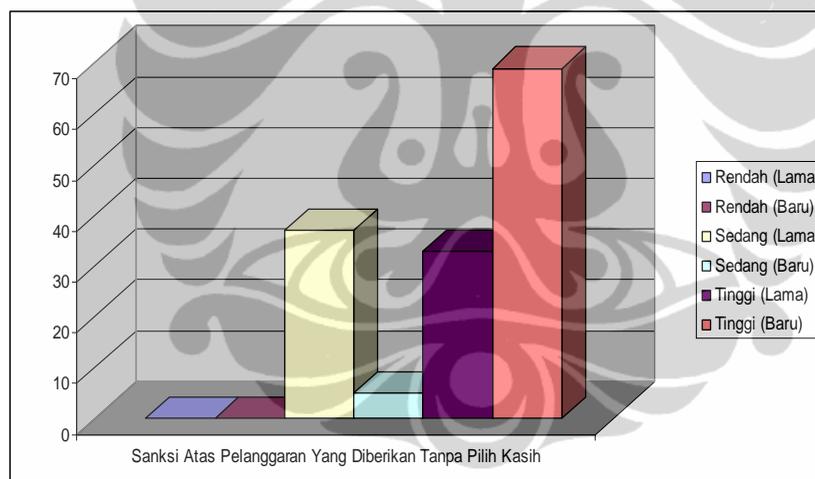
### **c. Sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih**

Berdasarkan hasil survei sebagaimana dalam Tabel 4.13 bahwa dari 144 responden yang terdiri dari 70 responden pengguna pelayanan dengan kebijakan lama dan 74 responden pengguna pelayanan kebijakan baru. Pada kebijakan baru mayoritas responden menyatakan atau sebanyak 69 responden (93,24%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi. Sedangkan paling rendah nilai frekuensi responden pada tingkat kualitas pelayanan rendah pada kebijakan lama dan baru yaitu 0 (0%) atau tidak ada responden berpendapat bahwa kebijakan lama dan baru dengan tingkat kualitas pelayanannya rendah.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa tidak ada responden (0,00%) menyatakan bahwa sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan rendah begitu pula pada

kebijakan baru tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan rendah, dengan prosentase selisih menunjukkan angka 0,00% yang berarti responden yang menyatakan Sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih tidak ada perubahan dirasakan pada tingkat kualitas pelayanan rendah baik pada kebijakan lama maupun pada kebijakan baru.

Sebanyak 37 responden (52,86%) menyatakan bahwa sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih pada kebijakan lama mempunyai tingkat kualitas pelayanan sedang dan pada kebijakan baru sebanyak 5 responden (6,76%) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang, berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan atas pelayanan yang dilakukan dengan nilai sedang mengalami penurunan sebesar 46,10%. Pada prosentase selisih ditunjukkan angka – 46,10%. Responden yang mengalami tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.



Grafik 4.25 Prioritas Pelayanan Yang Adil Bagi Semua Pengguna Jasa

Sejumlah 33 responden (47,14%) menyatakan bahwa sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih pada kebijakan lama mengalami tingkat kualitas pelayanan tinggi sedangkan pada kebijakan baru sebanyak 69 responden (93,24%) menyatakan kualitas pelayanannya tinggi, yang berarti responden yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi mengalami peningkatan sebesar 46,10%, sebagaimana ditunjukkan dalam prosentase selisih sebesar 46,10% artinya responden yang menyatakan mengalami kualitas pelayanan tinggi naik sebesar 39,27%.

Dari hasil analisis diatas maka dapat dilihat bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya yang tinggi atas sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih pada kebijakan baru dengan frekuensi sebesar 69 responden (93,24%).

Dari Grafik 4.25 diatas maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan tingkat kualitas pelayanan tinggi berdasarkan atribut sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih setelah diterapkannya kebijakan baru mengalami peningkatan, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas pada tingkat kualitas pelayanan rendah, sementara itu frekuensi responden yang menyatakan kurang puas dengan tingkat kualitas pelayanan sedang mengalami penurunan.

#### **4.24. Analisis Chi Square**

Berdasarkan hasil analisis uji chi square sebagaimana tersebut dalam Tabel. 4.14, diperoleh kesimpulan bahwa semua atribut ada perbedaan signifikan antara kebijakan lama dan baru kecuali atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan yang dinyatakan tidak ada beda nyata antara kebijakan lama dan baru.

Sesuai Tabel 4.14 dari 20 atribut yang digunakan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata secara keseluruhan diperoleh hasil  $X^2_{hitung}$  sebesar 23,159 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan secara keseluruhan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru, namun berdasarkan indikator diperoleh hasil sebagai berikut:

##### **a. Atribut peralatan dan teknologi yang digunakan**

Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 10,732 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator peralatan dan teknologi yang digunakan.

Tabel 4.15 Perhitungan Chi Square ( $X^2$ )

ATRIBUT	$X^2$ hitung	HASIL	KESIMPULAN
1	10.732	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
2	22.290	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
3	15.063	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
4	19.730	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
5	20.550	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
6	18.665	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
7	16.072	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
8	40.360	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
9	28.602	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
10	13.087	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
11	14.476	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
12	27.731	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
13	26.683	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
14	27.557	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
15	77.147	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
16	8.192	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
17	0.207	Pernyataan Ho diterima	tidak ada perbedaan signifikan
18	13.383	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
19	35.252	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
20	27.406	Pernyataan Ho ditolak	Ada perbedaan signifikan
Rata-rata	23.159		

Keterangan:

$X^2$  tabel dengan  $df=2$  dengan  $p= 0,05$  maka  $X^2$  tabel sebesar 5,991

b. Atribut kebersihan dan kenyamanan kantor

Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2$ hitung sebesar 22,290 > dari  $X^2$ tabel sebesar 5,991 sehingga kesimpulan Ho ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator kebersihan dan kenyamanan

c. Atribut penampilan dan kerapian petugas

Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2$ hitung sebesar 15,063 > dari  $X^2$ tabel sebesar 5,991 sehingga kesimpulan Ho ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman

modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator penampilan dan kerapian petugas

- d. Atribut lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 19,730 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)
- e. Atribut kemampuan petugas menangani permasalahan  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 20,550 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator kemampuan petugas menangani permasalahan.
- f. Atribut kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 18,665 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan
- g. Atribut pemberian pelayanan yang tepat dan akurat  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 16,072 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator pemberian pelayanan yang tepat dan akurat.

- h. Atribut permasalahan disampaikan secara cepat  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 40,360 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator permasalahan disampaikan secara cepat
- i. Atribut pelayanan diberikan secara cepat  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 28,602 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator pelayanan diberikan secara cepat
- j. Atribut tanggap mencari pemecahan masalah  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 13,087 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator tanggap mencari pemecahan masalah
- k. Atribut keluhan yang ditangani secara cepat  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 14,476 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator keluhan yang ditangani secara cepat
- l. Atribut kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 27,731 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani.

- m. Atribut pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 26,683 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan
- n. Atribut keramahan serta kesopanan petugas  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 27,557 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator keramahan serta kesopanan petugas.
- o. Atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 77,147 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa
- p. Atribut sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 8,192 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka.
- q. Atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan  
Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 0,027 < dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  **$H_0$  diterima** artinya **tidak ada** perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah

diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan

- r. Atribut kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)  
 Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 13,383 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)
- s. Atribut prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa  
 Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 35,252 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa
- t. Atribut sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih  
 Dari hasil perhitungan diperoleh  $X^2_{hitung}$  sebesar 27,406 > dari  $X^2_{tabel}$  sebesar 5,991 sehingga kesimpulan  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih

Berdasarkan analisis hypotesis diatas, maka dengan perhitungan secara statistik diperoleh 19 atribut yang menunjukkan ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru, kecuali untuk atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan yang menyatakan tidak ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru, artinya penerapan kebijakan baru dan lama sama saja

tidak meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal.

Dengan memperhatikan analisis secara empiris dan informasi dari para responden bahwa ada persyaratan yang cukup sulit dipenuhi oleh responden yaitu adanya surat kuasa dari investor asing/badan hukum asing atau dari negara asing yang harus dilegalisasi oleh kedutaan besar Republik Indonesia di negara asal investor asing/badan hukum asing atau negara asing maka atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan perlu mendapat perbaikan. Lebih lanjut bilamana Perka BKPM No. 12 Tahun 2009 akan diperbaiki maka salah satu hal yang perlu mendapat perbaikan adalah kemudahan dalam persyaratan pelayanan.

Walaupun secara statistik dinyatakan signifikan mengalami peningkatan atau mayoritas para responden menyatakan kualitas pelayanannya dengan kenaikan diatas 20% namun pada dimensi *tangible* masih ada responden yang menyatakan ketidak puasanya dengan penilaian kualitas yang rendah dibuktikan dengan adanya peningkatan nilai sebesar 1,35% pada atribut kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas dan kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan. Demikian juga pada dimensi *transparency* masih ada responden yang menyatakan ketidak puasanya terhadap atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa yang ditunjukkan dengan kualitas pelayanan rendah dengan kenaikan sebesar 1,35%.