



LAMPIRAN 1
PERUBAHAN DALAM DIMENSI TANGIBLE

NO	ATRIBUT	SEBELUM DITERAPKAN KEBIJAKAN BARU	SETELAH DITERAPKAN KEBIJAKAN BARU
A	TANGIBLE		
1.	Peralatan dan Teknologi yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak menggunakan sistem informasi berbasis data base - Sistem Perizinan off line - Tidak dapat digunakan secara nasional 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan sistem informasi basis data base (SPIPISE) - Sistem perizinan on line - Digunakan secara nasional
2	Kebersihan dan Kenyamanan Kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah tempat duduk sedikit - Tidak disediakan <i>vending machine</i> minuman - Loker pendaftaran tidak dipisahkan - Ruang Tata Usaha dilain gedung dan lantai 	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah tempat duduk lebih banyak dan memadai - Disediakan <i>vending machine</i> minuman - Loker pendaftaran dipisah dengan loker lainnya - Ruang Tata Usaha pada gedung dan lantai yang sama
3.	Penampilan dan kerapian petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Memakai kemeja berwarna terang dan celana/bawahan gelap - Tata letak komputer tidak seragam 	<ul style="list-style-type: none"> - Memakai kemeja putih dan celana/bawahan hitam - Wajib Menggunakan atribut nama dan dasi - Tata letak komputer seragam
4.	Lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Belum ada pintu gerbang masuk kantor di bagian belakang untuk menghindari 3 in 1 di jalan Gatot Subroto - Belum ada informasi peta lokasi kantor pelayanan dan bagaimana caranya menghindari 3 in 1 di jalan Gatot Subroto di website BKPM 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah dibangun pintu gerbang belakang untuk menghindari aturan pengendalian mobil 3 in 1 di jalan Gatot Subroto

LAMPIRAN 2
DATA REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Pendaftaran Model I
KEBIJAKAN LAMA

SAMPel	ATRIBUT/DAFTAR PERTANYAAN																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
2	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5
3	5	7	6	7	4	5	6	5	4	6	5	5	5	7	7	4	6	7	4	6
4	6	7	7	8	9	7	7	7	8	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
5	7	5	6	7	6	6	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
7	7	6	8	8	5	6	6	6	5	6	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7
8	9	8	8	8	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5
9	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5
10	8	7	8	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6
11	7	7	6	6	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	5	5	6	5	5	6
12	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5	6
13	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	7	4	5	5	4	5	5	4	5	5
14	8	7	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	5
15	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5
16	7	6	6	6	8	8	8	7	7	7	7	7	6	8	8	7	7	8	7	7
17	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	5	5	6	5	5
18	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	6	5	4	5	5	4	5
19	7	7	8	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
20	8	8	7	7	6	7	8	7	7	8	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6
21	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7
22	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	8	7	7	7	7	7	7	6	7	7	8	7	8	5	6	6	5	6	6
24	8	6	6	5	7	6	6	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	7	7	8	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27	6	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7
28	7	6	4	4	5	5	5	4	5	6	5	6	6	7	4	6	6	4	6	6
29	8	7	7	7	7	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
30	8	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
31	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	7	7	7	8	7	8	7	7
32	7	8	8	9	6	5	5	5	6	6	6	6	7	8	6	5	5	6	6	7
33	4	6	6	7	6	4	4	5	5	5	4	5	6	7	6	7	6	4	6	5
34	5	5	5	6	6	7	7	8	8	8	8	6	6	7	5	6	7	7	5	7
35	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	6	6	6	6	5	5
36	7	8	7	7	7	8	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7
37	7	7	8	6	5	8	7	7	6	7	7	8	8	5	5	7	6	3	5	4
38	3	6	5	7	8	7	7	6	6	5	5	8	8	8	5	5	5	5	4	4
39	4	8	6	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	7	6	6
40	5	8	8	9	2	7	3	1	7	3	3	8	3	4	4	5	5	5	7	7
41	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	8	7	7	7	7	7	7

(Lanjutan)

42	6	7	8	7	8	8	6	8	7	8	7	8	6	8	6	7	8	8	8	8
43	7	8	9	9	7	8	8	8	9	8	9	7	8	9	7	8	7	7	8	7
44	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5
45	6	7	7	7	8	8	8	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	7
46	8	9	9	9	8	5	6	7	7	6	6	7	8	8	9	9	8	8	6	6
47	8	9	8	7	8	7	7	7	7	6	6	6	7	8	5	6	6	6	6	6
48	9	9	9	9	6	6	5	6	6	7	7	5	8	7	6	7	6	5	7	6
49	6	4	7	4	7	7	7	6	5	6	8	7	5	7	5	7	6	7	7	6
50	5	7	6	6	8	5	4	5	6	7	7	8	5	5	6	5	6	7	6	6
51	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	5	6	5	6
52	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7
53	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
54	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7
55	8	8	8	7	3	4	5	4	4	5	5	2	6	6	7	7	7	4	7	6
56	4	6	6	7	6	4	4	5	5	5	4	5	6	7	6	7	6	4	6	5
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
58	8	5	5	6	6	6	7	7	8	8	8	7	6	7	7	6	6	7	8	9
59	6	7	7	7	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	8
60	9	9	9	8	8	8	8	7	7	6	7	6	8	9	8	9	6	9	8	8
61	7	8	6	6	8	8	8	7	7	7	8	7	8	8	6	7	7	7	7	6
62	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	7	9	9	8	9	9	7	9	8	8	7	8	9	7	8	9	7	7	7
64	7	8	7	6	7	8	8	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	9	6	7
65	7	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8	9	8	9	7	7	7	8	7	7
66	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6
67	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
68	8	7	7	6	7	7	7	8	7	7	7	7	8	8	8	7	8	7	7	7
69	8	8	8	8	7	7	7	7	8	8	7	7	7	6	7	7	7	7	7	8
70	7	7	7	7	7	8	7	7	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7

LAMPIRAN 3
DATA REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Pendaftaran/registrasi
KEBIJAKAN BARU

SAMPEL	ATRIBUT/DAFTAR PERTANYAAN																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	8	7	8	6	7	6	7	7	7
2	7	7	7	7	8	8	8	6	7	6	6	7	8	8	7	6	6	7	7	7
3	7	8	8	8	6	6	8	7	8	6	6	7	8	9	8	8	9	8	8	8
4	8	7	9	8	8	9	9	7	7	8	7	7	7	8	7	8	6	9	6	7
5	4	6	6	7	6	4	4	5	5	5	4	5	6	7	6	7	6	4	6	5
6	7	8	8	8	6	7	5	4	7	7	6	7	5	8	5	7	6	7	7	7
7	7	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	7	9	8	8
8	7	7	8	8	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	6	7	7	7
9	6	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7
10	7	8	7	8	8	7	8	7	8	8	8	9	9	9	6	7	6	6	7	7
11	5	8	8	9	8	4	6	6	5	7	8	6	7	6	8	9	6	9	7	7
12	7	7	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8	7	8	8	6	8	8	8
13	8	8	8	8	7	8	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	6	7	7	8
14	7	7	8	8	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	8	8	8
15	6	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	7	7	7	5	8	8
16	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	7	8	8
17	8	8	8	7	8	7	7	7	8	8	7	8	8	9	8	8	7	7	7	7
18	6	7	7	7	8	7	8	7	7	8	8	7	7	8	6	7	6	7	7	7
19	7	8	9	9	9	8	8	8	8	8	9	8	8	9	8	8	6	7	7	8
20	7	7	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	8	8	7	6	6	7	8	8
21	8	9	9	9	8	7	8	8	9	9	8	8	8	8	9	9	9	9	8	8
22	8	8	8	8	9	9	9	9	8	9	9	8	8	8	9	9	8	9	9	9
23	8	9	9	9	9	7	8	8	8	9	8	8	9	9	9	9	9	8	9	9
24	7	9	9	7	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9
25	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	6	5	7	7	7
26	8	9	9	9	9	9	7	8	8	9	9	9	8	9	8	8	9	9	8	8
27	8	9	8	7	9	9	9	9	7	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9
28	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	8	9	9	7	7	6	8	8	8
29	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	7	9	9	9
30	7	7	7	8	8	7	8	7	8	7	7	7	8	7	6	7	6	7	8	8
31	8	7	6	7	5	5	6	7	5	7	7	8	6	7	7	8	7	7	8	8
32	8	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	8	9	9	8	8	4	5	8	8
33	7	7	7	8	8	8	8	7	8	9	8	8	8	8	8	8	5	6	8	8
34	6	8	8	9	6	8	8	7	8	7	7	8	7	7	7	8	5	6	6	7
35	7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5
36	7	8	8	8	7	6	7	8	8	8	8	8	8	8	7	6	6	7	8	8
37	9	9	9	9	8	8	8	7	7	7	7	7	8	7	8	7	5	7	7	7
38	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	5	8	8
39	9	9	8	7	9	9	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9
40	7	6	5	8	7	7	7	7	7	7	8	8	7	6	8	6	7	7	7	8

(Lanjutan)

41	8	8	8	8	7	7	7	8	8	8	8	7	8	8	7	7	6	7	8	8
42	8	8	8	8	9	9	9	8	7	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9
43	7	7	7	7	5	6	7	8	8	8	6	6	8	8	6	7	6	7	7	7
44	8	9	8	9	8	8	8	8	8	9	8	7	9	8	8	8	8	8	8	8
45	7	9	9	9	7	9	6	8	8	8	8	9	7	7	6	6	7	9	8	7
46	7	7	8	7	8	8	8	7	7	7	7	8	8	8	7	6	6	7	8	8
47	7	7	6	6	8	7	7	7	8	7	7	7	8	8	7	7	6	7	7	8
48	8	9	9	9	8	7	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	9	8	8
49	8	8	8	6	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	6	7	6	7	8	8
50	8	9	9	9	9	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	7	6	7	9	8
51	9	9	6	9	6	5	6	6	6	6	8	6	6	8	5	5	5	5	5	5
52	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	7	7	6	7	7	6	5	6	7	8
53	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	6	5	7	8	8
54	6	7	7	8	8	6	6	7	7	6	6	6	8	7	6	7	6	7	6	7
55	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6	5	8	8	8	8
56	8	9	9	9	9	8	8	7	8	7	8	8	8	9	8	7	6	8	8	9
57	6	6	7	6	7	7	8	8	6	6	7	6	6	7	5	5	5	6	7	7
58	8	9	8	9	8	8	9	9	9	9	9	8	8	8	7	6	5	7	7	8
59	7	8	8	6	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	7	7
60	8	8	9	6	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	9	9	9	9	9
61	7	7	8	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7
62	8	7	9	7	9	7	7	8	8	9	9	8	8	9	8	8	7	7	9	8
63	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	8	7	6	5	6	7	7
64	8	8	9	8	8	9	9	8	8	9	9	9	8	9	8	8	8	8	9	9
65	6	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	7
66	7	7	7	7	7	6	7	7	8	7	8	5	8	8	5	5	5	5	5	5
67	8	7	9	7	9	7	7	8	8	9	8	8	8	9	8	8	7	7	9	8
68	7	8	6	5	4	5	3	3	5	3	4	7	8	7	5	6	6	5	4	8
69	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8
70	7	7	7	8	7	6	7	7	7	6	6	6	8	8	7	6	7	7	6	7
71	7	9	9	9	6	8	7	7	8	8	7	9	8	9	8	8	7	9	9	9
72	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	7	6	8	8	8
73	8	8	8	9	7	8	8	7	9	8	7	9	8	9	8	8	8	9	8	4
74	8	8	8	7	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	7	6	5	7	7	8

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. KEBIJAKAN LAMA

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ATT1	115.3000	236.2862	.4133	.9661
ATT2	115.5667	234.0471	.6486	.9618
ATT3	115.7667	224.8057	.7605	.9606
ATT4	115.7000	233.4586	.6540	.9617
ATT5	115.9667	224.9989	.7740	.9603
ATT6	116.0667	223.3747	.9288	.9582
ATT7	115.9000	225.9552	.8389	.9594
ATT8	116.1333	231.4299	.7483	.9606
ATT9	116.1333	224.3264	.8267	.9595
ATT10	115.6000	229.8345	.8590	.9594
ATT11	115.9667	233.9644	.6717	.9615
ATT12	116.1000	229.0586	.8132	.9598
ATT13	116.1333	232.1885	.7832	.9603
ATT14	115.8000	238.3034	.6048	.9622
ATT15	116.0333	233.6885	.6795	.9614
ATT16	116.1667	230.6954	.7628	.9604
ATT17	116.0667	231.6506	.8352	.9598
ATT18	116.0000	232.6207	.7035	.9611
ATT19	116.1667	230.6954	.7628	.9604
ATT20	116.0667	231.6506	.8352	.9598

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = 0.9626

UJI VALIDITAS:

Untuk nilai r (hitung) lebih besar dari r (table 0,5) 0,349 sehingga atribut 1 s/d 20 adalah lebih besar dari 0,349 sehingga semua atribut dinyatakan valid

UJI RELIABILITAS:

Nilai Chonbach's alpha minimal 0,7 karena atribut 1 s/d 20 menunjukkan angka lebih besar dari 0,9 maka semua atribut 1 s/d 20 adalah reliabel

(Lanjutan)

B. KEBIJAKAN BARU

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ATT1	144.6000	195.2138	.7623	.9512
ATT2	143.9000	198.3690	.7700	.9513
ATT3	143.7000	201.0448	.7389	.9519
ATT4	143.7333	209.1678	.4173	.9554
ATT5	143.8000	198.6483	.7566	.9515
ATT6	144.2333	193.7713	.6531	.9534
ATT7	144.1000	192.0241	.7611	.9513
ATT8	144.4333	191.9092	.8091	.9505
ATT9	144.1333	200.5333	.6791	.9525
ATT10	144.0333	194.2402	.8102	.9505
ATT11	144.1333	192.6023	.7845	.9509
ATT12	144.1333	197.5678	.7667	.9513
ATT13	143.9000	199.8172	.7101	.9521
ATT14	143.5667	205.3575	.5493	.9540
ATT15	144.2333	195.6333	.7285	.9517
ATT16	144.0333	202.3782	.5835	.9537
ATT17	144.9000	195.4724	.6178	.9539
ATT18	144.0667	194.2713	.6396	.9536
ATT19	144.0667	201.2368	.7253	.9520
ATT20	143.9667	196.7230	.8599	.9502

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = 0.9544

UJI VALIDITAS:

Untuk nilai r (hitung) lebih besar dari r (table 0,5) 0,349 sehingga atribut 1 s/d 20 adalah lebih besar dari 0,349 sehingga semua atribut dinyatakan valid

UJI RELIABILITAS:

Nilai Chonbach's alpha minimal 0,7 karena atribut 1 s/d 20 menunjukkan angka lebih besar dari 0,9 maka semua atribut 1 s/d 20 adalah reliabel

LAMPIRAN 5
FREKUENSI PILIHAN RESPONDEN

NO	ATRIBUT	KEBIJAKAN LAMA						KEBIJAKAN BARU					
		R	%	S	%	T	%	R	%	S	%	T	%
1	Peralatan dan teknologi yang digunakan	1	1.43	26	37.14	43	61.43	0	0.00	11	14.86	63	85.14
2	Kebersihan dan kenyamanan kantor	0	0.00	24	34.29	46	65.71	1	1.35	3	4.05	70	94.59
3	Penampilan dan kerapian petugas	0	0.00	22	31.43	48	68.57	1	1.35	5	6.76	68	91.89
4	Lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)	0	0.00	24	34.29	46	65.71	1	1.35	5	6.76	68	91.89
5	Kemampuan petugas menangani permasalahan	2	2.86	26	37.14	42	60.00	0	0.00	9	12.16	65	87.84
6	Kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan	0	0.00	35	50.00	35	50.00	0	0.00	12	16.22	62	83.78
7	Pemberian pelayanan yang tepat dan akurat	1	1.43	31	44.29	38	54.29	1	1.35	10	13.51	63	85.14
8	Permasalahan disampaikan secara cepat	1	1.43	32	45.71	37	52.86	1	1.35	1	1.35	72	97.30
9	Pelayanan diberikan secara cepat	0	0.00	35	50.00	35	50.00	0	0.00	7	9.46	67	90.54
10	Tanggap mencari pemecahan masalah	1	1.43	28	40.00	41	58.57	1	1.35	10	13.51	63	85.14
11	Keluhan yang ditangani secara cepat	1	1.43	28	40.00	41	58.57	0	0.00	10	13.51	64	86.49
12	Kepastian jadwal pelayanan dan Jam kantor yang cukup dalam melayani	2	2.86	35	50.00	33	47.14	0	0.00	9	12.16	65	87.84
13	Pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan	1	1.43	34	48.57	35	50.00	0	0.00	8	10.81	66	89.19
14	Keramahan serta kesopanan petugas	1	1.43	28	40.00	41	58.57	1	1.35	2	2.70	71	95.95
15	Proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa	0	0.00	40	57.14	30	42.86	1	1.35	15	20.27	58	78.38
16	Sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka	0	0.00	33	47.14	37	52.86	0	0.00	18	24.32	56	75.68
17	Kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan	0	0.00	39	55.71	31	44.29	0	0.00	44	59.46	30	40.54
18	Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)	1	1.43	32	45.71	37	52.86	1	1.35	13	17.57	60	81.08
19	Prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa	0	0.00	36	51.43	34	48.57	0	0.00	9	12.16	65	87.84
20	Sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih	0	0.00	37	52.86	33	47.14	0	0.00	5	6.76	69	93.24
		12	0.86	625	44.64	763	54.50	9	0.61	206	13.92	1265	85.47

Keterangan : R = Rendah, S = Sedang, T = Tinggi

LAMPIRAN 6
REKAPITULASI KENAIKAN/PENURUNAN

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
<i>Reliability</i>	Rata-rata	0.66	-26.18	25.52
	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
<i>Assurance</i>	Rata-rata	-0.40	-34.47	34.86
	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



LAMPIRAN 7
PERHITUNGAN CHI SQUARE

ATRIBUT 1.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	26	2	43	3	70
KB	0	4	11	5	63	6	74
Total kolom	1		37		106		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{37 \times 70}{144} = 17,99$$

$$3 = \frac{106 \times 70}{144} = 51,53$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{37 \times 74}{144} = 19,01$$

$$6 = \frac{106 \times 74}{144} = 54,47$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,49	0,51 ² = 0,261	0,533
2	26	17,99	8,01 ² = 64,16	3,566
3	43	51,53	-8,53 ² = 72,761	1,412
4	0	0,51	-,51 ² = 0,261	0,51
5	11	19,01	-8,01 ² = 64,16	3,375
6	63	54,47	8,53 ² = 72,761	1,336
				X² = 10,732

(Lanjutan)

ATRIBUT 2.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	24	2	46	3	70
KB	1	4	3	5	70	6	74
Total kolom	1		27		116		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{27 \times 70}{144} = 13,13$$

$$3 = \frac{116 \times 70}{144} = 56,39$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{27 \times 74}{144} = 13,88$$

$$6 = \frac{116 \times 74}{144} = 59,61$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0,49	$0,49^2 = 0,24$	0,490
2	24	13,13	$10,87^2 = 118,167$	8,999
3	46	56,39	$-10,39^2 = 107,952$	1,914
4	1	0,51	$0,49^2 = 0,24$	0,471
5	3	13,88	$-10,88^2 = 118,374$	118,528
6	70	59,61	$10,62^2 = 112,572$	1,888
				X² = 22,29

(Lanjutan)

ATRIBUT 3.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	22	2	48	3	70
KB	1	4	5	5	68	6	74
Total kolom	1		27		116		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{27 \times 70}{144} = 13,12$$

$$3 = \frac{116 \times 70}{144} = 56,39$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{27 \times 74}{144} = 13,88$$

$$6 = \frac{116 \times 74}{144} = 59,61$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0,49	-0,49 ² = 0,24	0,490
2	22	13,13	8,87 ² = 78,677	5,992
3	48	56,39	-8,39 ² = 70,392	1,248
4	1	0,51	0,49 ² = 0,24	0,471
5	5	13,88	-8,88 ² = 78,854	5,681
6	68	59,61	8,39 ² = 70,391	1,181
				X² = 15,063

(Lanjutan)

ATRIBUT 4.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	24	2	46	3	70
KB	1	4	5	5	68	6	74
Total kolom	1		29		114		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{29 \times 70}{144} = 14,1$$

$$3 = \frac{114 \times 70}{144} = 55,42$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{29 \times 74}{144} = 18,82$$

$$6 = \frac{114 \times 74}{144} = 58,58$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0,49	-0,51 ² = 0,261	0,533
2	24	14,7	9,9 ² = 98,01	6,951
3	46	55,42	-9,4 ² = 88,736	1,012
4	1	0,561	0,49 ² = 0,24	0,471
5	5	18,82	-13,82 ² = 190,99	10,148
6	68	58,58	9,42 ² = 88,736	1,518
				X² = 19,73

(Lanjutan)

ATRIBUT 5.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	2	1	26	2	42	3	70
KB	0	4	9	5	65	6	74
Total kolom	2		35		107		144

$$E_1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{35 \times 70}{144} = 17,01$$

$$3 = \frac{107 \times 70}{144} = 52,01$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{35 \times 74}{144} = 17,99$$

$$6 = \frac{107 \times 74}{144} = 54,97$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0,97	$1,03^2 = 1,06$	1,094
2	22	17,01	$8,99^2 = 80,820$	4,751
3	45	52,01	$-10,01^2 = 100,2$	1,927
4	0	1,03	$-1,03^2 = 1,061$	1,03
5	9	17,99	$-8,99^2 = 80,82$	4,493
6	35	54,97	$19,97^2 = 398,8$	7,255
				X² = 20,55

(Lanjutan)

ATRIBUT 6.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	35	2	35	3	70
KB	0	4	12	5	62	6	74
Total kolom	0		47		97		144

$$E_1 = \frac{0 \times 70}{144} = 0$$

$$2 = \frac{47 \times 70}{144} = 22,82$$

$$3 = \frac{97 \times 70}{144} = 47,15$$

$$4 = \frac{0 \times 74}{144} = 0$$

$$5 = \frac{47 \times 74}{144} = 24,15$$

$$6 = \frac{97 \times 74}{144} = 49,85$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0	0	0
2	35	22,82	$12,15^2 = 147,62$	6,46
3	35	47,15	$-12,15^2 = 147,62$	3,131
4	0	0	0	10
5	12	24,15	$-12,15^2 = 147,62$	6,113
6	62	49,85	$12,15^2 = 147,62$	2,961
				X² = 18,665

(Lanjutan)

ATRIBUT 7.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	31	2	38	3	70
KB	1	4	10	5	63	6	74
Total kolom	2		41		101		144

$$E_1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{41 \times 70}{144} = 19,93$$

$$3 = \frac{101 \times 70}{144} = 49,1$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{41 \times 74}{144} = 21,07$$

$$6 = \frac{101 \times 74}{144} = 51,90$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,97	0,03270,0009	0,00093
2	31	19,93	11,07 ² = 22,545	6,149
3	38	49,1	-11,1 ² = 123,21	2,509
4	1	1,03	-0,03 ² = 0,0009	0,00093
5	10	21,07	-11,07 ² = 122,545	5,816
6	63	51,9	9,1 ² = 82,81	1,596
				X² = 16,072

(Lanjutan)

ATRIBUT 8.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	32	2	37	3	70
KB	1	4	1	5	72	6	74
Total kolom	2		33		109		144

$$E_1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{33 \times 70}{144} = 16,04$$

$$3 = \frac{109 \times 70}{144} = 52,99$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{33 \times 74}{144} = 16,96$$

$$6 = \frac{109 \times 74}{144} = 56,01$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,97	0,03 ² = 0009	0,00093
2	32	16,04	15,96 ² = 254,722	15,880
3	37	52,99	-15,99 ² = 255,68	4,825
4	1	1,03	-0,03 ² = 0,0009	0,00093
5	1	16,96	-15,96 ² = 254,722	15,09
6	72	56,01	15,92 ² = 255,68	4,565
				X² = 40,36

(Lanjutan)

ATRIBUT 9.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	35	2	35	3	70
KB	0	4	7	5	67	6	74
Total kolom	0		42		102		144

$$E_1 = \frac{0 \times 70}{144} = 0$$

$$2 = \frac{42 \times 70}{144} = 20,42$$

$$3 = \frac{102 \times 70}{144} = 49,58$$

$$4 = \frac{0 \times 74}{144} = 0$$

$$5 = \frac{42 \times 74}{144} = 21,58$$

$$6 = \frac{102 \times 74}{144} = 52,42$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0	0	0
2	35	20,42	14,58 ² = 212,58	10,41
3	35	49,58	-14,58 ² = 212,58	4,286
4	0	0	0	α
5	7	21,58	-14,58 ² = 212,58	9,851
6	67	52,42	19,58 ² = 212,58	4,055
				X² = 28,602

(Lanjutan)

ATRIBUT 10.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	28	2	41	3	70
KB	1	4	10	5	63	6	74
Total kolom	2		38		104		144

$$E_1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{38 \times 70}{144} = 18,47$$

$$3 = \frac{104 \times 70}{144} = 50,56$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{38 \times 74}{144} = 19,53$$

$$6 = \frac{104 \times 74}{144} = 53,44$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,97	0,03 ² = 0009	0,00093
2	28	18,47	9,53 ² = 90,821	4,917
3	41	50,56	-9,56 ² = 91,39	1,808
4	1	1,03	-0,03 ² = 0,0009	0,00093
5	10	19,53	-9,53 ² = 90,821	4,605
6	63	53,44	9,56 ² = 91,39	1,710
				X² = 13,087

(Lanjutan)

ATRIBUT 11.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	28	2	41	3	70
KB	0	4	10	5	64	6	74
Total kolom	1		38		105		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{38 \times 70}{144} = 18,47$$

$$3 = \frac{105 \times 70}{144} = 51,04$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{38 \times 74}{144} = 19,53$$

$$6 = \frac{105 \times 74}{144} = 53,96$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,49	0,51 ² = 0,261	0,533
2	28	18,47	9,53 ² = 90,821	4,917
3	41	51,04	-10,04 ² = 100,802	1,975
4	0	0,51	-0,51 ² = 0,261	0,533
5	10	19,53	-9,53 ² = 90,821	4,65
6	64	53,96	10,04 ² = 100,802	1,868
				X² = 14,476

(Lanjutan)

ATRIBUT 12.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	2	1	35	2	33	3	70
KB	0	4	9	5	65	6	74
Total kolom	2		44		98		144

$$E_1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{44 \times 70}{144} = 21,39$$

$$3 = \frac{98 \times 70}{144} = 47,64$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{44 \times 74}{144} = 22,61$$

$$6 = \frac{98 \times 74}{144} = 50,36$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	2	0,97	1,03 ² = 1,06	1,904
2	35	21,39	13,61 ² = 185,23	8,660
3	33	47,64	-14,64 ² = 214,33	4,499
4	0	1,03	-1,03 ² = 1,061	1,03
5	9	22,61	-13,61 ² = 185,232	8,192
6	65	50,36	14,64 ² = 214,33	4,256
				X² = 27,731

(Lanjutan)

ATRIBUT 13.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	34	2	35	3	70
KB	0	4	8	5	66	6	74
Total kolom	1		42		111		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{42 \times 70}{144} = 20,42$$

$$3 = \frac{111 \times 70}{144} = 53,95$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{42 \times 74}{144} = 21,58$$

$$6 = \frac{111 \times 74}{144} = 57,04$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,49	$0,51^2 = 0,261$	0,533
2	34	20,42	$13,58^2 = 184,416$	6,656
3	35	53,95	$-18,95^2 = 359,103$	9,031
4	0	0,51	$-0,51^2 = 0,261$	0,51
5	8	21,58	$-13,58^2 = 184,416$	8,546
6	66	57,04	$8,96^2 = 80,282$	1,407
				X² = 26,683

(Lanjutan)

ATRIBUT 14.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	28	2	41	3	70
KB	1	4	2	5	71	6	74
Total kolom	2		30		112		144

$$E_1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{30 \times 70}{144} = 14,58$$

$$3 = \frac{112 \times 70}{144} = 54,44$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{30 \times 74}{144} = 15,42$$

$$6 = \frac{112 \times 74}{144} = 57,56$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,97	0,03 ² = 0,009	0,00093
2	28	14,58	13,42 ² = 180,09	12,352
3	41	54,44	-13,44 ² = 180,634	3,318
4	1	1,03	-0,03 ² = 0,009	0,00093
5	2	15,42	-13,4 ² = 180,09	11,679
6	61	57,56	3,44 ² = 11,834	0,206
				X² = 27,557

(Lanjutan)

ATRIBUT 15.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	40	2	30	3	70
KB	1	4	15	5	58	6	74
Total kolom	1		55		88		144

$$E_1 = \frac{1 \times 70}{144} = 0,49$$

$$2 = \frac{55 \times 70}{144} = 26,74$$

$$3 = \frac{28 \times 70}{144} = 42,78$$

$$4 = \frac{1 \times 74}{144} = 0,51$$

$$5 = \frac{55 \times 74}{144} = 28,26$$

$$6 = \frac{88 \times 74}{144} = 45,22$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,49	0,49 ² = 0,24	0,490
2	40	26,74	13,26 ² = 175,828	6,575
3	30	42,78	-12,78 ² = 163,328	3,818
4	1	0,51	0,49 ² = 0,24	0,490
5	55	28,26	26,74 ² = 715,027	25,302
6	88	45,22	42,78 ² = 1830,128	40,472
				X² = 77,147

(Lanjutan)

ATRIBUT 16.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	33	2	37	3	70
KB	0	4	18	5	56	6	74
Total kolom	0		51		93		144

$$E_1 = \frac{0 \times 70}{144} = 0$$

$$2 = \frac{51 \times 70}{144} = 24,79$$

$$3 = \frac{93 \times 70}{144} = 45,21$$

$$4 = \frac{0 \times 74}{144} = 0$$

$$5 = \frac{51 \times 74}{144} = 26,21$$

$$6 = \frac{93 \times 74}{144} = 47,79$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0	0	0
2	33	24,79	$8,21^2 = 67,40$	2,719
3	37	45,21	$-8,21^2 = 67,40$	1,491
4	0	0	0	0
5	18	26,21	$8,21^2 = 67,40$	2,572
6	56	47,79	$8,21^2 = 67,40$	1,410
				X² = 8,192

(Lanjutan)

ATRIBUT 17.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	39	2	31	3	70
KB	0	4	44	5	30	6	74
Total kolom	0		83		61		144

$$E_1 = \frac{0 \times 70}{144} = 0$$

$$2 = \frac{83 \times 70}{144} = 40,35$$

$$3 = \frac{61 \times 70}{144} = 29,65$$

$$4 = \frac{0 \times 74}{144} = 0$$

$$5 = \frac{83 \times 74}{144} = 42,65$$

$$6 = \frac{61 \times 74}{144} = 31,35$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0	0	0
2	39	40,35	$1,35^2 = 1,8225$	0,045
3	31	29,65	$1,35^2 = 1,8225$	0,061
4	0	0	0	0
5	44	42,65	$1,35^2 = 1,8225$	0,043
6	30	31,35	$-1,35^2 = 1,8225$	0,058
				X² = 0,207

(Lanjutan)

ATRIBUT 18.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	1	1	32	2	37	3	70
KB	1	4	13	5	60	6	74
Total kolom	2		45		97		144

$$E1 = \frac{2 \times 70}{144} = 0,97$$

$$2 = \frac{45 \times 70}{144} = 21,87$$

$$3 = \frac{97 \times 70}{144} = 47,15$$

$$4 = \frac{2 \times 74}{144} = 1,03$$

$$5 = \frac{45 \times 74}{144} = 23,13$$

$$6 = \frac{97 \times 74}{144} = 49,85$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0,97	0,03 ² = 0,009	0,00093
2	32	21,87	10,13 ² = 102,617	4,692
3	37	47,15	-10,15 ² = 103,023	2,185
4	1	1,03	-0,03 ² = 0,0009	0,00093
5	13	23,13	-10,13 ² = 102,617	4,437
6	60	49,85	10,15 ² = 103,023	2,067
				X² = 13,383

(Lanjutan)

ATRIBUT 19.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	36	2	34	3	70
KB	0	4	5	5	69	6	74
Total kolom	0		41		103		144

$$E_1 = \frac{0 \times 70}{144} = 0$$

$$2 = \frac{41 \times 70}{144} = 19,93$$

$$3 = \frac{103 \times 70}{144} = 50,07$$

$$4 = \frac{0 \times 74}{144} = 0$$

$$5 = \frac{41 \times 74}{144} = 21,07$$

$$6 = \frac{103 \times 74}{144} = 52,93$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	1	0	0	0
2	36	19,93	$16,07^2 = 258,215$	12,958
3	34	50,07	$-16,07^2 = 258,245$	5,158
4	0	0	0	0
5	5	21,07	$-16,07^2 = 258,245$	12,257
6	69	52,93	$16,07^2 = 258,245$	4,879
				X² = 35,252

(Lanjutan)

ATRIBUT 20.

Aturan	Rendah		Sedang		Tinggi		Total Baris
KL	0	1	37	2	33	3	70
KB	0	4	9	5	65	6	74
Total kolom	0		46		98		144

$$E_1 = \frac{0 \times 70}{144} = 0$$

$$2 = \frac{46 \times 70}{144} = 22,36$$

$$3 = \frac{98 \times 70}{144} = 47,64$$

$$4 = \frac{0 \times 74}{144} = 0$$

$$5 = \frac{46 \times 74}{144} = 23,64$$

$$6 = \frac{98 \times 74}{144} = 50,36$$

No	O	E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
1	0	0	0	0
2	37	22,36	14,64 ² = 214,33	9,585
3	33	47,64	-14,64 ² = 214,332	4,499
4	0	0	0	0
5	9	23,64	-14,64 ² = 211,33	9,066
6	65	50,36	14,64 ² = 214,33	4,256
				X² = 27,406

LAMPIRAN 8
HASIL PERHITUNGAN CHI SQUARE

ATRIBUT	X ²	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		

LAMPIRAN 9

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PENDAFTARAN PENANAMAN MODAL PADA BKPM

Pertama-tama perkenankan memperkenalkan diri saya, Nama: Agus Joko Saptono, yang saat ini dalam kapasitas sebagai mahasiswa Magister Perencanaan Kebijakan Publik (MPKP) Universitas Indonesia sedang menyelesaikan tugas akhir. Kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat mengisi kuesioner dalam rangka penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data sehingga akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tesis yang akan kami susun. Kuesioner ini dirancang untuk menganalisa persepsi kualitas pelayanan aplikasi perizinan pada BKPM, sehingga tidak ada jawaban yang benar dan salah. Berkenaan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan sekali agar kiranya Bapak/Ibu dapat menjawab semua pertanyaan yang diberikan seakurat mungkin berdasarkan pengalaman pada saat mengurus perijinan ke BKPM. Kuesioner ini bersifat tertutup, sehingga identitas pengisi kuesioner akan dirahasiakan.

Terima kasih sebelumnya untuk bantuan dan dukungan anda

TTD

Agus Joko Saptono

Data Pengisi Kuesioner:

Nama Perusahaan :

Status Perusahaan : PMA/PMDN *)

Tahun mendapatkan izin BKPM :

Nama pengisi :

Jenis kelamin : Laki-laki/perempuan *)

Umur : () kurang dari 25 tahun () 25 – 35 tahun
() 36 – 45 tahun () 46 – 55 tahun
() Lebih dari 56 tahun

Pendidikan : () SMA () D3 () S1 () S2 () S3

No. HP/telp :

Email :

Tanda tangan :

Cara pengisian

Beri tanda (V) pada angka yang menunjukkan tingkat preferensi anda pada kuesioner. Angka 1 sampai dengan 9 menunjukkan tingkat pelayanan dari tidak baik sampai dengan baik, dan dari nilai tersebut dikategorikan nilai 1-3 dikelompokkan dalam katagori kualitas pelayanan rendah, 4-6 kualitas pelayanan sedang dan 7-9 katagori kualitas pelayanan baik.

Apabila ada hal-hal yang perlu ditanyakan, kiranya dapat ditanyakan langsung kepada kami, dan mohon perkenan Bapak/Ibu kiranya kuesioner ini dapat segera kami terima kembali. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

KUESIONER TINGKAT PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	A T R I B U T	Tingkat Pelayanan Yang dialami								
		Low				High				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	TANGIBLE									
1	Peralatan dan teknologi yang digunakan									
2	Kebersihan dan kenyamanan kantor									
3	Penampilan dan kerapian petugas									
4	Lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi pelayanan)									
B	RELIABILITY	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Kemampuan petugas menangani permasalahan									
6	Kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan									
7	Pemberian pelayanan yang tepat dan akurat									
C	RESPONSIVENESS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Permasalahan disampaikan secara cepat									
9	Pelayanan diberikan secara cepat									
10	Tanggap mencari pemecahan masalah									
11	Keluhan yang ditangani secara cepat									
D	ASSURANCE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Kepastian jadwal pelayanan dan Jam kantor yang cukup dalam melayani									
13	Pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan									
14	Keramahan serta kesopanan petugas									
E	TRANSPARENCY	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa									
16	Sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka									
17	Kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan									
F	FAIRNESS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)									
19	Prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa									
20	Sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih									