

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini bersifat penjelasan (*explanatory*). Menurut Malhotra (2004) penelitian *explanatory* bertujuan untuk memahami suatu masalah atau situasi dan menjelaskan suatu keadaan. Desain penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban apakah dengan adanya penerapan kebijakan baru di bidang penanaman modal, kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal yang diberikan oleh unit Deputi Bidang Pelayanan BKPM antara pelaksanaan pelayanan sistem dan prosedur lama dengan sistem dan prosedur sesuai kebijakan baru ada perbedaan signifikan.

#### **3.2. Jenis Data dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data primer. Yang dimaksud dengan data primer adalah data yang didapatkan dari sumber pertama. Dalam penelitian ini digunakan questioner yang disampaikan kepada calon investor yang telah mendapatkan pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sesuai kebijakan lama dengan surat persetujuan penanaman modal (Model I) dan calon investor yang telah mendapatkan registrasi atau izin pendaftaran penanaman modal dari BKPM.

Data primer dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data dari perusahaan yang telah mengalami pelayanan dengan sistem lama dan data dari perusahaan yang telah mengalami pelayanan perizinan dengan sistem baru. Kedua data diperoleh dengan cara menyebarkan secara langsung kuesioner yang terdiri dari 20 (dua puluh) pertanyaan kepada perusahaan pengguna jasa pelayanan perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal, yang diperoleh dari calon investor yang sedang mengantri pengambilan surat persetujuan penanaman modal yang diberikan di Bagian Tata Usaha BKPM, dikirim melalui surat, dan melalui faximili dan didatangi langsung ke perusahaan yang bersangkutan.

Sedangkan hasil wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang mendukung dalam penelitian ini juga dilakukan baik di pada saat responden di KPM ataupun saat dikunjungi di perusahaan.

Data pertanyaan tersebut dibuat berdasarkan hal-hal yang ingin diketahui oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan yang telah dilakukan dengan aturan baru dengan bandingan aturan sebelumnya.

### 3.3. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti melalui data dokumen yang dimiliki oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal yang berkaitan dengan penelitian ini bisa berupa dokumen berupa keluhan dari berbagai pihak dan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan dan juga melalui laporan dan temuan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan BKPM. Penggunaan data skunder melalui evaluasi terhadap sumber, keadaan data sumbernya dan juga menerima limitasi-limitasi dari data tersebut (Nasir, 1988, p.108)

### 3.4. Populasi

Populasi penelitian adalah agregat dari semua elemen yang akan ditetapkan sebelum pemilihan sampel, artinya populasi dapat didefinisikan dalam kriteria, elemen, unit sampling, luas dan waktu (Segaard, 1996). Dari definisi ini dapat diartikan bahwa populasi merupakan semua elemen atau hal-hal tertentu yang ingin diselidiki.

Dengan meneliti sebagian dari populasi diharapkan akan mendapat gambaran populasi yang bersangkutan (Azwar 1999) Dan selanjutnya dapat digeneralisasi dari hasil penelitian terhadap sampelnya (Kerlinger 1993).

Dari penjelasan populasi diatas maka dalam penelitian ini populasinya adalah orang dari perusahaan yang telah mengurus izin dalam rangka pendaftaran ke BKPM atau perusahaan yang telah menggunakan jasa pelayanan tersebut baik di antrian *Front Office* atau Bagian Tata Usaha BKPM dan pimpinan perusahaan yang telah menggunakan jasa pelayanan perizinan di BKPM pada suatu periode tertentu. Populasinya pada jenis pelayanan pendaftaran sesuai kebijakan lama sebesar 482 orang dan pendaftaran dengan prosedur baru sebanyak 249 sehingga jumlah seluruhnya berjumlah 731 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Populasi

JENIS PERIZINAN	JUMLAH POPULASI (orang)
Pendaftaran sesuai prosedur lama (Model I)	482
Pendaftaran sesuai kebijakan baru	249
Jumlah	731

Sumber: Data Primer

### 3.5. Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2000), adalah sebagian dari jumlah dalam karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa dalam suatu penelitian, sampel akan dilakukan manakala penelitian tidak bermaksud meneliti seluruh populasi yang ada, dengan kata lain semua populasi mampu diteliti, maka dapat ditentukan suatu sampel yang representatif, dalam arti dianggap dapat mewakili populasi.

Untuk menentukan sampel yang akan diambil guna mendapatkan sampel yang representatif adalah tidak ada keseragaman. Berdasarkan pendapat Sutrisno Hadi (1986) menyatakan: "Sebenarnya tidak ada yang mutlak berapa persen (%) suatu sampel harus diambil dari populasi. Yang penting bahwa pengambilan sampel harus bersifat representatif yaitu harus dapat diwakili atau menggambarkan keadaan populasi yang sesungguhnya"

Karena keterbatasan waktu, biaya, maka sesuai pendapat Ari Kunto (1995), untuk sekedar mencari-cari/patokan maka apabila subyeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sampel sehingga penelitiannya penelitian populasi, selanjutnya apabila subyeknya besar dapat diambil 10%-15% atau sebesar 20%-25% atau lebih.

Ida Bagus Matra dan Kasta dalam Masri Singarimbun (1997) menyatakan pula: "Bahwa berapa besarnya sampel yang diambil untuk mendapatkan data yang representatif, beberapa penelitian mengemukakan bahwa besarnya sampel boleh kurang dari (10%) dan ada pula peneliti mengambil minimal (5%) dari jumlah satuan elementer (*elementary unit*) dari populasi

Bila kita lihat jumlah populasi untuk masing-masing jenis perizinan maka populasi yang terkecil berjumlah 70 sampel dan diambil seluruhnya sebagai sampel

sedangkan yang tertinggi 482 sampel. Untuk pendirian perusahaan masing-masing diperoleh sampel sejumlah 70 sampel untuk kebijakan lama dan untuk kebijakan baru sebesar 74 responden .

### 3.6. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai Januari 2010 sampai dengan pertengahan Maret 2010, dengan mengambil sampel diutamakan adalah perusahaan yang mengurus perizinan pada periode bulan Nopember sampai dengan Desember 2009 untuk sistem dan prosedur pelayanan sesuai dengan kebijakan lama dan bulan Januari sampai dengan pertengahan Maret 2010 untuk sampel yang menggunakan jasa sesuai aturan baru. Pengambilan responden yang telah mendapatkan persetujuan sesuai pelayanan dengan sistem lama dan baru, dengan tempat penelitian di BKPM, untuk pengambilan data melalui kuesioner dilakukan di *Front Office(FO)* BKPM dan di Bagian Tata Usaha BKPM yang berada di Gedung B Lt 1 BKPM. Sedangkan untuk pengambilan data dari responden yang telah mendapatkan persetujuan dengan sistem lama dilakukan melalui surat pada awal Januari 2010, didatangi perusahaannya dan melalui *Front Office*.

### 3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional enam dimensi sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- 2) Dipercaya (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*resposivebility*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan input atau ketanggapan
- 4) Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”
- 5) Transparansi (*Transparency*) yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses penyampaian jasa dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan terkait dengan jasa yang diberikan.

- 6) Keadilan (*Fairness*), yaitu perlakuan yang setara (*equal*) terhadap semua pihak pengguna jasa sesuai dengan kriteria dan populasi yang seharusnya.

### 3.8. Metode pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) *Field research* (penelitian lapangan), yaitu data yang diperoleh melalui *survey* langsung ke perusahaan yang menjadi obyek penelitian untuk mendapatkan data/informasi dan keterangan lain yang diperlukan dalam menunjang penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.
- 2) *Library research* (penelitian kepustakaan), yaitu pengumpulan data dikumpulkan dari studi-studi terdahulu, bahan-bahan literatur atau data lain yang relevan.
- 3) *Kuesioner* berupa teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan yang didesain sedemikian rupa yang bertujuan untuk memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan, sehingga dapat diperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bersifat tertutup, sehingga memudahkan responden memberikan jawaban tanpa mengurangi tingkat obyektifitas dan memudahkan peneliti dalam analisa dan pengukuran. Penyampaian kuesioner dilakukan dengan penyampaian secara langsung kepada pengguna jasa dan pegawai direktorat pelayanan aplikasi BKPM. Daftar pertanyaan kuesioner disusun dalam bentuk pilihan angka yang merupakan cerminan nilai/skor dengan tingkatan nilai dimulai dari satu sampai dengan sembilan. Butir pertanyaan dalam kuesioner mengacu pada butir pertanyaan yang telah dilakukan oleh Hutahaean Rahmady Effendy (2005) yang kemudian dimodifikasi sedikit dan ada dimensi yang tidak disertakan karena kurang relevan.

Kuesioner bagi perusahaan yang telah menggunakan jasa setelah diterapkannya kebijakan baru pada saat berada di *front office*, *back office*, ruang konsultasi, tata usaha BKPM dengan tatap muka langsung sedangkan kuesioner bagi perusahaan yang telah menggunakan jasa pelayanan sesuai kebijakan lama sebagian besar di sampaikan secara langsung ke perusahaan dan melalui surat serta *fax*.

### 3.9. Metode Pengolahan dan Analisa Data

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa dan juga untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan para pemberi jasa, mengenai kualitas pelayanan jasa pelayanan dengan menggunakan *skala Likert*, adapun alat ukur penelitian dan caranya sebagai berikut:

#### a. *Skala Likert*

Skala likert dapat digunakan bila ingin membandingkan skor subyek dengan kelompok normatifnya, dengan menyusun skala pengukuran sederhana serta mudah dibuat. Interpretasi skala likert dilakukan dengan membandingkan dengan skor kelompok normatifnya (Anonim, 2008). Misalnya jumlah responden yang memilih tingkat pelayanan tinggi di bandingkan dengan total responden yang ada sehingga dapat diketahui nilai prosentasenya.

Skala likert yang digunakan adalah skala sembilan tingkatan (*Likert*) dengan komposisi nilai yang terbesar (nilai sembilan) menunjukkan skala kualitas yang baik sedangkan nilai yang terkecil (nilai satu) menunjukkan skala kualitas yang rendah. Hasil kuesioner (*likert*) dari responden dengan nilai 1 sampai dengan 9, kemudian ditetapkan dalam 3 interval yaitu:

Nilai 1 – 3 = kualitas pelayanan rendah

Nilai 4 – 6 = kualitas pelayanan sedang

Nilai 7 – 9 = kualitas pelayanan tinggi

Pembagian ini dimaksudkan untuk mempermudah analisis frekuensi pilihan responden atas kualitas pelayanan rendah, kualitas pelayan sedang dan kualitas pelayanan tinggi secara empiris dan dengan mudah mengetahui prosentase kenaikan atau penurunannya. Data frekuensi ini juga digunakan untuk uji beda dengan menggunakan *Chi Square*

#### b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sebuah alat ukur dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Penggunaan instrumen yang valid dan reliabel diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel (Sugiyono dan Eri Wibowo, 2001).

Untuk mengukur valid tidaknya materi kuesioner yang disebarakan maka digunakan uji validitas kuesioner (*content validity*). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sehingga uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner telah benar-benar dapat merepresentasikan sesuatu yang akan diukur oleh pertanyaan tersebut.

Menurut Gujarati (1992) faktor yang harus diperhatikan dalam penelitian yang metode pengumpulan datanya dalam bentuk kuesioner adalah kesungguhan dan keseriusan responden dalam menjawab seluruh pertanyaan dalam kuesioner. Akurasi instrumen penelitian merupakan salah satu faktor yang penting dalam penelitian (Seegars dan Grover, 1993). Berdasarkan pertimbangan keabsahan dan akurasi hasil penelitian, maka hasil penyebaran kuesioner pada tahap penelitian pendahuluan perlu untuk dilakukan uji reliabilitas dan validitas.

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar kuesioner yang disusun memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik, serta andal digunakan sebagai instrumen penelitian. Tujuan lain yang ingin dicapai pada tahapan ini adalah untuk memperoleh informasi awal yang berkaitan dengan periklanan melalui media Internet. Uji validitas dimaksudkan agar instrumen dapat mengukur apa yang hendak diukur, sedangkan uji reliabilitas, dimaksudkan agar data yang dihasilkan benar-benar dapat diandalkan.

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) dipergunakan untuk mengukur apakah sekumpulan item pertanyaan dapat merepresentasikan satu variabel laten, sehingga merupakan suatu koefisien reliabilitas atau koefisien konsistensi (Gujarati, 1992). Sedangkan metoda yang digunakan untuk menguji validitas digunakan rumus korelasi *product moment* (*product moment person*) (Sugiyono, 1999).

Untuk mencapai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dilakukan dengan cara melaksanakan *try-out* atau *pre-test* terhadap sampel percobaan yang

berjumlah antara 30 pengguna jasa pelayanan perizinan penanaman modal di BKPM sebagai responden. Sebelum kuesioner disebarikan kepada responden, terlebih dahulu rancangan kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya guna meyakinkan apakah rancangan kuesioner itu layak dijadikan instrumen penelitian ataukah perlu direvisi atau dibuangnya item-item tertentu. Guna memperoleh nilai ketepatan dan keyakinan, materi setiap item dan gramatika pernyataan pada rancangan kuesioner diperbandingkan terlebih dulu dengan dengan model-model sejenis yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya oleh peneliti sebelumnya. Dengan cara ini, diharapkan perolehan hasil item-item pada kuesioner yang dinyatakan valid dan reliabel untuk kemudian dipergunakan sebagai instrumen penelitian. Sedangkan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dianggap tidak valid atau tidak reliabel selanjutnya dikeluarkan dari daftar kuesioner atau ditukar dengan item pengganti dengan mempertimbangkan kemungkinan penyebabnya.

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) merupakan ukuran yang umum digunakan untuk mengukur reliabilitas dari sekumpulan indikator dari dua atau lebih variabel. Nilainya berkisar antara 0 dan 1, di mana nilai *alpha* yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang tinggi diantara indikator-indikator tersebut (Boudreau et al., 2004)

Tinggi rendahnya validitas kuesioner tersebut menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Pengujian validitas di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan validitasi isi (*content validity*). Validitas isi adalah suatu kuesioner yang dipertimbangkan berdasarkan sejauh mana isi kuesioner tersebut mewakili semua aspek kerangka konsep. Sedangkan validitas konstruksi untuk mengukur konsistensi antara komponen-komponen konstruksi yang satu dengan yang lainnya. Untuk menguji validitas konstruksi menurut Umar, 2003, digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{\sqrt{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \sqrt{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}}$$



Dimana:

- n = jumlah responden
- X = skor setiap item
- Y = skor total
- R = koefisien korelasi

*Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) dipergunakan untuk mengukur apakah sekumpulan item pertanyaan dapat merepresentasikan satu laten variabel, sehingga merupakan suatu koefisien reliabilitas atau koefisien konsistensi (Gujarati, 1992). Nilai *alpha* lebih besar atau sama dengan 0.8 bisa diterima pada sebagian besar penerapan penelitian dalam ilmu-ilmu sosial.

Sedangkan untuk mengukur reliabilitas data, Durianto Sugiarto dan Sitijah (2001) menyatakan bahwa reliabilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa instrumen dalam penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat dipercaya (diandalkan) sebagai alat pengumpul data serta mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan.

Uji reliabilitas internal adalah cara menguji suatu alat ukur untuk sekali pengambilan data. Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik uji reliabilitas internal mengingat cara ini lebih hemat waktu dan biaya karena sekali dalam pengambilan data. Uji reliabilitas yang digunakan di formula ini adalah *alpha cronbach*. Formula ini digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda atau konstan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap suatu fenomena sosial. Nilai reliabilitas akan semakin baik bila nilai alpha untuk setiap variabelnya mendekati satu.

Formula alpha cronbach dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = n(S^2 - S_i^2) / (n - 1)S^2$$

Dimana:

- $\alpha$  = koefisien alpha
- n = Jumlah item
- S = varian total dari *skor test*
- $S_i$  = Varian dari setiap item

### c. Analisis Frekuensi Hasil Questioner

Analisis yang digunakan dalam penelitian untuk mengkuantitatifkan data kualitatif ordinal, dimana skor nilai yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengolah data. Salah satu metode yang digunakan untuk mengkuantifikasi adalah menentukan skala kualitatif ordinal menjadi kuantitatif ordinal (yang diletakkan dalam tabel frekuensi), dengan membagi 3 hasil data likert dari nilai 1 sampai dengan 9 yaitu: skala 1-3 ditetapkan untuk kualitas buruk, skala 4-6 ditetapkan untuk kualitas sedang dan skala 7-9 ditetapkan untuk skala baik.

Dari hasil frekuensi persepsi responden atas pelayanan yang telah diberikan sesuai kebijakan lama dan kebijakan baru dibandingkan apakah mengalami kenaikan atau mengalami penurunan.

### d. *Chi Square test*

Untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel penelitian yang independen dengan data interval yang berbentuk skala dan merupakan frekuensi pilihan dari responden seperti data yang digunakan dalam analisis frekuensi di atas digunakan uji *Chi Square*. Analisis ini digunakan untuk analisis data ordinal yang membandingkan antara kualitas pelayanan perizinan pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru.

Menurut Herry Novrinda (2009), uji *Chi Square* dapat digunakan untuk mengetahui mengenai perbedaan frekuensi yang diobservasi. Dalam hal ini kita ingin mengetahui apakah ada perbedaan bermakna antara frekuensi yang diobservasi. Sedangkan menurut Sugiono (2001) bahwa *chi square* dapat digunakan untuk analisis statistik nonparametrik. *Chi Square* dapat digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif.

Iyano (2010) mengatakan *Chi square* adalah pengujian hipotesis mengenai perbandingan antara frekuensi observasi atau yang benar-benar terjadi atau aktual dengan frekuensi harapan. Yang dimaksud dengan frekuensi harapan adalah frekuensi yang nilainya dapat di hitung secara teoritis (E). sedangkan dengan frekuensi observasi adalah frekuensi yang nilainya di dapat dari hasil percobaan/observasi (O). Sehingga data-data yang diperoleh berdasarkan frekuensi para responden yang telah menyatakan pendapat tentang kualitas pelayanan perizinan

pada ke tiga interfal yang ada dapat dianalisis apakah ada perbedaan yang bermakna. Dengan penggunaan taraf nyata 0,05 maka dikatakan pula perbedaan itu signifikan dengan taraf nyata sebesar 0,05

Mengenai kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang dialami pengguna jasa sebelum ada peraturan baru dan pelayanan yang dialami pengguna jasa sesudah ada peraturan baru. Pengujian hypotesis dalam mengkomparatifkan, rata-rata dua sampel tersebut menggunakan teknik statistik *chi square* untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang dialami pengguna jasa sebelum ada peraturan baru dengan sesudah ada peraturan baru. Rumus *Chi square test* yang digunakan untuk menguji *hypotesis* seperti yang ditunjukkan dalam rumus berikut ini:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

Keterangan:

$X^2$  = Nilai *Chi Square*

O = Banyaknya/frekuensi pilihan responden dari hasil observasi

E = Banyaknya/frekuensi pilihan responden dari hasil hitungan teoritis

Nilai  $X^2$  diatas merupakan nilai  $X^2$  hitung, yang selanjutnya diperbandingkan dengan  $X^2$  tabel. Jika  $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ , maka pernyataan  $H_0$  ditolak. Jika  $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$ , maka pernyataan  $H_0$  di terima.

#### e. Hypotesis

Hypotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  = tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru, berdasarkan 20 indikator.

$H_a$  = terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan 20 indikator.

Ke 20 indikator tersebut yaitu peralatan dan teknologi yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas, lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan), kemampuan petugas menangani permasalahan, kemampuan petugas untuk menepati janji waktu

pelayanan, pemberian pelayanan yang tepat dan akurat, permasalahan disampaikan secara cepat, pelayanan diberikan secara cepat, tanggap mencari pemecahan masalah, keluhan yang ditangani secara cepat, kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani, pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan, keramahan serta kesopanan petugas, proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka, kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan), prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa, sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih.

