



UNIVERSITAS INDONESIA

**STUDI PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK) DI BAGIAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

TESIS

SITI HUMAIRO

1006791801

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JANUARI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**STUDI PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK) DI BAGIAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E.)**

SITI HUMAIRO

1006791801

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN EKONOMI PERENCANAAN KOTA DAN DAERAH
JAKARTA
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa Tesis ini saya susun tanpa ntindakan plagiarism sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya

Jakarta, Januari 2012



Siti Humairo

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Siti Humairo

NPM : 1006791801

Tanda Tangan :



Tanggal : Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Siti Humairo

NPM : 1006791801

Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik

Judul Tesis : Studi Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Andi Fahmi Lubis, SE., ME.

()

Penguji : Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc

()

Penguji : Mandala Manurung, SE.,ME.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Januari 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar-besarnya saya panjatkan atas kasih Tuhan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Setelah melalui proses yang panjang, dimulai dengan diskusi kecil, konsultasi, negoisasi hingga penyelesaian akhir, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar magister ekonomi.

Terima kasih setulus hati saya sampaikan pada nama-nama berikut ini, karena tanpa bantuan mereka semua, rasanya mustahil saya dapat merampungkan tesis ini :

1. Bapak Dr. Andi Fahmi Lubis,SE,ME, Selaku Dosen Pembimbing Tesis atas dukungannya dalam bentuk arahan, saran, perhatian, ilmu yang sangat berharga serta kesabaran dalam memberikan bimbingan.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar di MPKP FEUI.
3. Kepala Pusbindilaktren Bappenas dan seluruh stafnya yang telah menjadi penyandang dana bagi kelangsungan studi penulis.
4. Mbak Siti Juhana, Mbak Keke serta seluruh staf akademik dan seluruh karyawan di Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik (MPKP) Universitas Indonesia.
5. Kedua orang tua dan kedua adikku , atas segala dukungan dan doa yang dipanjatkan demi keberhasilanku.
6. *My Soulmate*, Yose Rizal Siregar yang selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
7. Ce, Mili, Mas Danial, Ria dan seluruh rekan – rekan Kelas Bappenas Angkatan 23 yang fantastis, yang selalu memberi perhatian dan memberi semangat bagi penulis.
8. Bapak H.Muhammad Husni Thamrin Nasution, Selaku Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan yang memberikan dukungan yang besar kepada stafnya.

9. H. Sarmadan Hasibuan, Selaku Sekteraris Daerah Kota Padangsidimpuan yang telah mengupayakan jalan agar penulis dapat melanjutkan studinya.
10. Walikota Padangsidimpuan yang telah mengeluarkan SK Tugas Belajar bagi penulis.
11. Seluruh pihak yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penulisan tesis ini.

Besar harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membaca ataupun yang berminat membaca dan meneruskan studi ini ke arah yang lebih tajam dan dalam. Akhirnya, puji syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kembali penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala kasih dan berkah yang tak terhingga.

Jakarta, Januari 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Humairo
NPM : 1006791801
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Departemen : Ilmu Ekonomi
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Studi Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Januari 2012

Yang menyatakan



(Siti Humairo)

ABSTRAK

Nama : Siti Humairo
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Studi Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan

Pada era reformasi saat ini, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat dimana masyarakat sudah mulai mengerti haknya sebagai warga negara. Pelayanan IUJK merupakan salah satu tugas dan fungsi Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam hal ini para pengusaha yang terdaftar di Kota Padangsidempuan, tentang pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality* (*ServQual*) yang mengukur kualitas pelayanan IUJK berdasarkan lima dimensi yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan, kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi dari masing – masing dimensi bernilai negatif yang berarti bahwa masyarakat belum mendapatkan haknya sebagaimana mestinya. Skor kualitas pelayanan aktual masing – masing dimensi bernilai dibawah 80 % yang berarti bahwa Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan belum dapat memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat. Dimensi yang paling mendesak untuk diperbaiki berdasarkan skor pelayanan aktual adalah dimensi tangible, kemudian emphary, reliability, assurance dan responsiveness. Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, disarankan agar segera membangun gedung baru yang lebih representatif dan juga menambahkan personil baru yang kompeten.

Kata kunci : Persepsi, Pelayanan, Metode ServQual, dimensi ServQual, Kualitas Pelayanan Aktual.

ABSTRACT

Name : Siti Humairo

Study Program : Master of Planning and Public Policy

Title : The Perception Study of The Business License of Contruction Service (IUJK) by The Development Adminsitration Division of Regional Secretary Padangsidimpuan

In the reform era, society insist of increasing public services by their local goverment. They have understand their rights as citizens already. One of the function of The Development Administration is to facilitate IUJK service for businessmen in Padangsidimpuan region. The aim of this study is to find out the perception of society in Padangsidimpuan about the service of IUJK that have been given by The Development Administration Division. ServQual method is used to examine it above five dimention , they are : tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. From the examination we find out that the result of the SerQual Scores for the whole dimention are negatif which means that society haven't got their rights yet. Based on the Actual sevice scores that below 80 %, means that The Development Administration Divison hasn't given the service that required by the society. The worse to the best score of the whole dimention are tangible, emphaty, reliability, assurance and responsiveness. Based on the aims of this study and the result of it, it's very urgent to build a new representatif buliding and also hire more qualified staffs.

Keywords : Perception, Services, ServQual Method, ServQual Dimention, Actual Service Quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Hipotesis Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Metodologi Penelitian.....	6
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.6.2 Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	9
1.7 Penelitian sebelumnya	11
1.8 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	11
1.9 Sistematika Penulisan	11

II TINJAUAN PUSTAKA	13
2. 1 Pelayanan Publik.....	13
2.1.1 Pola – pola Pelayanan Publik	15
2.1.2 Prinsip – prinsip Pelayanan Publik	17
2. 2 Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah.....	20
2.2.1 Landasan Hukum Pelayanan Publik	24
2.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	30
2.2.4 Sistem Pelayanan Publik.....	32
2.2.5 Konsep Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik.....	35
2.2.6 Implementasi Konsep Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik.....	37
2.2.7 Pertanggungjawaban mandat Akuntabilitas	38
2.2.8 Hal – hal yang Perlu Diperbaiki	40
2. 3 Studi Empirik di Negara – negara Lain	42
III IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK) DI KOTA	
PADANGSIDIMPUAN	43
3. 1 Definisi	43
3. 2 Landasan hukum	43
3. 3 Klasifikasi bidang usaha dan sub bidang usaha jasa konstruksi	44
3. 4 Sertifikasi Badan Usaha.....	45
3. 5 Jenis – jenis Izin Usaha Jasa Konstruksi	46
3. 6 Persyaratan pengurusan	46
3. 7 Tahapan Proses IUJK.....	48
3. 8 Sekilas tentang Kota Padangsidimpuan.....	50
3. 8.1 Gambaran Umum.....	50
3. 8.2 Profil Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan	50

IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Metodologi Penelitian.....	53
4.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	54
4.3 Karakteristik Responden (Pengusaha/ pemohon IUJK).....	60
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	62
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
4.4 Analisis Tingkat Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Pengusaha / Pemohon IUJK Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode <i>ServQual</i>	63
4.4.1 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok <i>Tangible</i>	64
4.4.2 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok <i>Reliability</i>	66
4.4.3 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok <i>Responsiveness</i>	69
4.4.4 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok <i>Assurance</i>	70
4.4.5 Analisis persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok <i>Emphaty</i>	71
4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pengusaha / pemohon IUJK terhadap Kualitas Pelayanan.....	73
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Perusahaan yang mengurus IUJK (2008 - 2011).....	51
Tabel 3.2	APBD Kota Padangsidimpuan (2008 – 2011).....	52
Tabel 4.1	Uji Validitas pelayanan kondisi saat ini.....	56
Tabel 4.2	Uji Validitas pelayanan yang diharapkan.....	57
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas pelayanan kondisi saat ini.....	58
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas pelayanan yang diharapkan.....	59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	60
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	62
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 4.9	Skor Kualitas Pelayanan Aktual untuk Setiap Dimensi.....	73

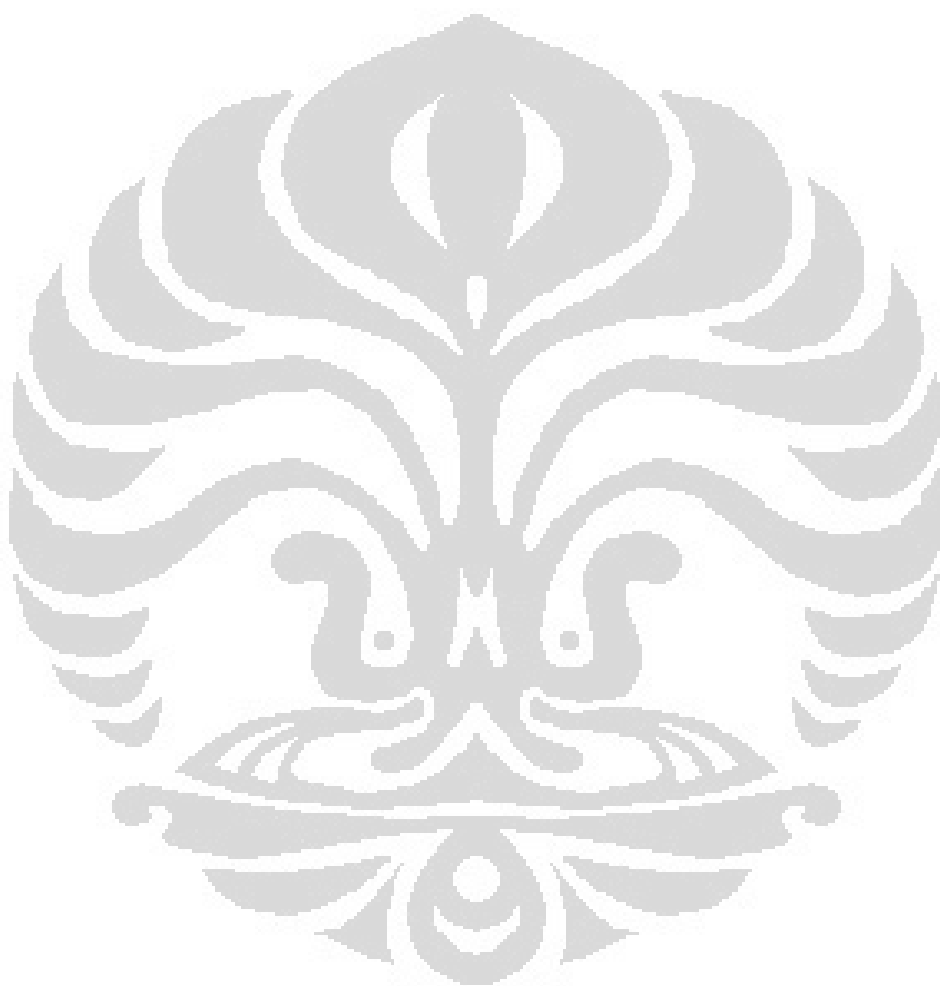
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Alur Pemikiran Penelitian	12
Gambar 2.1	Alur Proses Penyediaan Pelayanan Publik	15
Gambar 2.2	<i>Service Gap</i>	29
Gambar 2.3	Model Total Quality Service Pada Organisasi Publik	31
Gambar 2.4	Diagram Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik	36
Gambar 2.5	Siklus Pelaksanaan Mandat.....	37
Gambar 2.6	Siklus Pertanggung Jawaban Mandat	39
Gambar 2.7	Aternatif Perbaikan Mekanisme Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Persyaratan Untuk Izin Baru	85
Lampiran 2.	Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Persyaratan Untuk Perpanjangan Izin	86
Lampiran 3.	Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Perubahan Data	87
Lampiran 4.	Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Penutupan Izin	88
Lampiran 5.	Formulir Permohonan IUJK Nasional Jasa Pelaksana Konstruksi	89
Lampiran 6.	Form Permohonan IUJK Nasional Jasa Perencana / Pengawas Konstruksi	90
Lampiran 7.	Format Kartu Tanda Daftar Usaha Orang Perseorangan	91
Lampiran 8.	Pemberian Nomor Pada IUJK Nasional	92
Lampiran 9.	Formulir Halaman Depan IUJK Nasional	93
Lampiran 10.	Form Halaman Belakang IUJK Nasional	94
Lampiran 11.	Form Halaman Depan IUJKL Nasional	95
Lampiran 12.	Form Halaman Belakang IUJK Nasional	96
Lampiran 13.	Laporan Kegiatan Pekerjaan Konstruksi	97
Lampiran 14.	Laporan Penerbitan / Sanksi IUJK Nasional	98
Lampiran 15.	Analisis Skor Persepsi, Skor Ekspektasi (Harapan), dan Skor Kesenjangan pada Dimensi Kualitas Pelayanan	107
Lampiran 16.	Karakteristik Responden	109
Lampiran 17.	Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2008	116
Lampiran 18.	Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2009	119
Lampiran 19.	Daftar Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2010	123

Lampiran 20.	Daftar Perusahaan yang mengelola IUJK Tahun 2011	126
Lampiran 21.	Kuesioner Responden	132
Lampiran 22.	Jawaban Kuesioner Untuk Pertanyaan Yang Diharapkan	136
Lampiran 23.	Jawaban Kuesioner Untuk Pertanyaan Kondisi Saat Ini	141



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan desentralisasi dalam sistem pemerintahan pada tahun 2001 memunculkan harapan besar pada terjadinya tata pemerintahan yang lebih baik di daerah – daerah. Harapan tersebut muncul karena sistem memungkinkan terjadinya pengambilan keputusan pada tingkat lokal yang lebih dekat dengan warga. Dengan demikian, setiap keputusan dapat lebih merefleksikan pemecahan masalah yang terjadi di warga. Harapan perbaikan penyediaan pelayanan publik juga merebak seiring penerapan desentralisasi ini.

Namun kondisi pelayanan publik di daerah pada era penerapan otonomi daerah saat ini ternyata belum banyak membawa kepuasan pada pengguna layanan. Bahkan semangat dari sebagian besar dari daerah untuk menggenjot PAD pada saat ini banyak berpengaruh pada kebijakan mengenai pelayanan publik.

Kota Padangsidimpuan merupakan daerah otonom yang berdiri tanggal 17 Oktober 2001 sesuai dengan Undang – undang Nomor 4 tahun 2001. Dalam melaksanakan pemerintahan Kota Padangsidimpuan memiliki SKPD untuk melayani masyarakat. Salah satu pelayanan tersebut dilakukan pada Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan dibawah pimpinan sekretaris daerah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota.

Salah satu pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat adalah pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (lebih lanjut ditulis dengan IUJK). Urusan ini dilayani oleh Bagian Administrasi Pembangunan yang merupakan unit kerja dibawah Asisten Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah. IUJK ini merupakan salah satu syarat yang harus dilampirkan oleh pengusaha untuk mengikuti proses lelang/tender di Kota Padangsidimpuan, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan Nomor 15 tahun 2008

Dari beberapa pengusaha yang mengurus IUJK sering mengeluhkan pelayanan dalam pengurusan yang masih banyak berbenturan dengan pelayan yang

mereka harapkan. Hal ini terlihat dari seringnya pengusahan mulut petugas pelayanan baik akibat dari waktu pelayanan yang terlalu lama, kualitas hasil kerja yang kurang baik, besaran dana yang dibutuhkan untuk pengurusan dan berbagai kendala lainnya.

Dari kondisi di atas dapat dilihat adanya kendala pelayanan yang yang sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh Pemerintahan Negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk dan berbelit. Hal yang sama pada pelayanan di Bagian Administrasi Pembangunan ini ternyata sama panjang dan berbelit-belitnya suatu urusan di lembaga penyedia layanan publik yang sering membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tinggi. Dimungkinkan keadaan ini diperburuk oleh mentalitas mayoritas aparat pemerintah yang masih feodalistik dan justru minta dilayani oleh masyarakat. Proses rekrutmen kepegawaian yang kurang memperhatikan profesionalisme seseorang juga menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik dengan baik.

Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan tugas utama dari pegawai negeri sebagai abdi masyarakat. Menurut Dwiyanto,dkk (2003,p.83) dalam hasil penelitian *Governance and Decentralization*, ada tiga masalah penting yang banyak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu :pertama, besarnya diskriminasi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih dipengaruhi oleh hubungan per-konco-an. Kedua, tidak adanya kepastian waktu dan biaya. Ketidakpastian ini sering menyebabkan timbulnya kolusi, korupsi dan nepotisme karena pengguna layanan lebih memilih untuk menyogok untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) seringkali merupakan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pemerintah harus senantiasa mampu menyediakan pelayanan publik dengan kualitas yang hampir mendekati harapan masyarakat. Pemerintah bisa mengadopsi *Citizen's Charter*, yaitu suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya, kepentingan dan kebutuhan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses

penyelenggaraan pelayanan publik (Soeprapto,2005). Langkah ini dilakukan agar pemerintah terpacu untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan perizinan sendiri sesungguhnya adalah bagian pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah daerah (Kurniawan, Puspitosari, 2007, p.7). Kondisi buruk pelayanan perijinan yang diterima oleh masyarakat semestinya menjadi masukan bagi pemerintah untuk segera melakukan perbaikan. Menurut Dendhart, dalam Kurniawan(2007,p.161) ada beberapa hal yang harus dilakukan sebagai upaya perbaikan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

- Diperlukan regulasi yang berpihak kepada masyarakat
- Dibuatnya kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan (*Citizen's Charter*)
- Pengendalian birokrasi
- Pelayanan yang berbasis teknologi
- Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelayanan sebisa mungkin setiap pelayanan publik melakukan survei tentang kepuasan konsumen

Berbagai upaya telah diusahakan untuk memperlancar proses pelayanan tersebut agar masyarakat pemohon merasakan kemudahan, tetapi pemohon masih merasakan berbagai kelemahan – kelemahan diantaranya:

1. Mekanisme dan prosedur pelayanan yang panjang, tidak ada kepastian waktu penyelesaian waktu penyelesaian serta biaya yang dibutuhkan cukup tinggi
2. Kurang transparansi baik dalam mekanisme prosedur, persyaratan serta proses penyelesaian
3. Kurang profesionalnya aparatur dalam memberikan pelayanan

Secara langsung maupun tidak langsung keluhan – keluhan di atas adalah keluhan yang sering muncul ketika masyarakat mengajukan permohonan layanan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan.

Ketidak pastian proses penyelesaian pelayanan akan memberikan peluang terjadinya aksi menyogok aparat agar urusannya lancar. Jika hal ini berlangsung terus menerus maka fenomena ini akan menimbulkan anggapan bagi masyarakat bahwa aparat birokrasi mudah disuap.

Sejalan dengan itu Sekretaris Daerah melalui Kapala Bagian Administrasi Pembangunan harus dapat memahami persepsi masyarakat dengan memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1. Pelayanan perijinan yang kurang komunikatif
2. Adanya pungutan yang tidak semestinya
3. Lemah data dan informasi
4. Aparat kurang profesional
5. Aparat tidak transparan baik ke dalam maupun ke luar
6. Kurang koordinasi

Jika fenomena tersebut tidak segera diatasi maka akan menimbulkan citra negatif dan rendahnya tingkat kepercayaan kepada pemerintah Kota Padangsidempuan , khususnya aparatur di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah.

1. 2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari gambaran situasi pelayanan penerbitan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- Belum ada prosedur tetap yang harus ditempuh oleh masyarakat dalam pengurusan IUJK, seperti jenis persyaratan, tempat pelayanan maupun teknis pelayanan lainnya

- Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan belum memiliki standar waktu sehingga tidak optimal pola pelaksanaan pekerjaan.
- Belum adanya tatapelayanan yang ramah, transparan dan informatif.
- Adanya persepsi yang salah dari masyarakat bahwa pemerintah tidak baik dalam pelayanan, di sisi lain masyarakat sendiri tidak memiliki dokumen persyaratan yang memenuhi standar

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan identifikasi masalah diketahui bahwa tugas pemerintah sebagai penyedia layanan umum bagi masyarakat masih belum optimal. Hal ini tercermin dari belum adanya kepastian waktu, tenaga bahkan biaya maupun kepastian hukum dan cenderung berbelit – belit. Berdasarkan hal – hal di atas, dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan IUJK di bagian Administrasi Pembangunan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Menganalisa persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan sesuai dengan dimensi:

- *Tangible*
- *Reliability*
- *Responsiveness*
- *Assurance*
- *Emphaty*

1.3.2 Manfaat Penelitian

Secara teoritis diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah Kota Padangsidempuan khususnya Bagian Administrasi Pembangunan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan IUJK.

Dalam prakteknya hasil penelitian ini diharapkan untuk:

1. Dapat menjadi bahan masukan bagi pengambil kebijakan di Kota Padangsidimpuan untuk mengoptimalkan kinerja aparatur Bagian administrasi Pembangunan.
2. Dapat dijadikan dasar sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat umum.

1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi fenomena, rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran sebagaimana telah dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan masih belum memuaskan.
2. Kebijakan yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas layanan IUJK kepada masyarakat pada Bagian Pembangunan bertitik tolak pada penerbitan standar prosedur tetap, standar pelayanan waktu, standar pelayanan kebutuhan dana dan standar kapasitas pelayan (aparatur).

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan Bagian Administrasi Pembangunan. Dimana Bagian Administrasi Pembangunan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya salah satunya memberikan pelayanan IUJK.

1.6 Metodologi Penelitian

Pelaksanaan penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode *explanatory survey*. Dalam penelitian ini dideskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pemohon IUJK dari aspek persepsi dan harapan masyarakat pemohon IUJK. Dalam penelitian survei, data dikumpulkan dari responden, (bagian dari populasi) dengan menggunakan kuesioner. Yang dijadikan

unit analisis adalah satuan tertentu atau individu yang menjadi responden. Dalam penelitian ini, penjelasan diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan gambar, dilanjutkan dengan analisis, interpretasi, dan pembahasan. Disamping itu untuk mengungkap makna dibalik perilaku dari aparatur penyelenggara layanan IUJK dilakukan cek dan ricek dengan observasi terhadap dokumentasi, proses penyelesaian IUJK, dari wawancara mendalam kepada informan yang dianggap memiliki informasi yang tepat dan benar – benar memahami permasalahan yang terkait dengan masalah penelitian.

Untuk menjawab tujuan penelitian maka penelitian ini mendasarkan pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithamal, Parasuraman, dan Berry, atau yang lebih dikenal dengan *Model Service Quality (Servqual)*. Model ini dalam pendekatannya menegaskan bahwa bila kinerja suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan maka kepuasan pun akan meningkat.

Indikator untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pemohon IUJK ini sesuai dengan teori *Servqual* terdiri dari :

- a. *Tangibles*; Kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik
- b. *Reability*; Kemampuan untuk menunjukkan janji
- c. *Responsiveness*; Ketanggapan untuk memberikan pelayanan
- d. *Assurance*; Kemampuan untuk memberikan jaminan
- e. *Emphaty*; Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan data, informasi, atau keterangan lain yang diperlukan dalam penulisan tesis ini. Adapun teknik yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner kepada pengusaha/ pemohon IUJK sebagai sampel penelitian serta penelusuran dokumentasi.

a. Kuesioner

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu kuesioner pengukuran harapan pemohon IUJK dan pengukuran persepsi pemohon IUJK.

Kuesioner merupakan salah satu jenis instrumen pengumpul data yang disampaikan kepada subyek penelitian melalui sejumlah pertanyaan. Teknik ini dipilih karena subyek mengetahui dengan jelas apa yang diharapkannya sehingga apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan interpretasi subtek tentang pertanyaan/ pertanyaan yang diajukan kepada subyek adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Sutrisno Hadi, 2002,P.157). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *Servqual* yang didesain berdasarkan skala *Likert*. Daftar pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada lampiran 16. Pertanyaan yang diberikan terdiri dari 22 pertanyaan yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan masalah penelitian. Sedangkan hasil dari pengolahan jawaban kuesioner dapat dilihat pada lampiran 17 sampai dengan lampiran 19.

b. Dokumentasi

Penelusuran dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data – data sekunder pada Kantor Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan

c. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap pihak – pihak yang terkait dengan pelayanan IUJK pada Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan mengutip baik secara langsung maupun tidak langsung dari literatur – literatur yang relevan dengan topik penelitian

1.6.2 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Data – data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan sejumlah rumusan sebagai berikut :

- a. Rumus menghitung nilai persepsi masyarakat pemohon IUJK

$$SPIUJK = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N}$$

Dimana :

SP IUJK= Skor persepsi responden terhadap atribut pelayanan IUJK

P1 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 1

P2 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 2

P3 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 3

P4 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 4

P5 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 5

N = Jumlah responden secara keseluruhan

- b. Rumus menghitung nilai ekspektasi (harapan) pemohon IUJK

$$SEIUJK = \frac{(E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5)}{N}$$

Dimana :

SE IUJK = Skor ekspektasi (harapan) responden terhadap atribut pelayanan IUJK

E1 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 1

E2 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 2

E3 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 3

E4 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 4

E5 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 5

N = Jumlah responden secara keseluruhan

- c. Rumus menghitung nilai ekspektasi dan persepsi terhadap masing – masing dimensi kualitas pelayanan

$$E_{ij} = \frac{\sum_{ij}^{nj} TE}{N_j}$$

Dimana :

E_{ij} = Skor Ekspektasi Responden pada dimensi j

TE_{ij} = Skor Ekspektasi Responden terhadap atribut pelayanan i

N_j = Jumlah atribut dalam dimensi j

$$P_{ij} = \frac{\sum_{ij}^{nj} TP}{N_j}$$

Dimana :

P_{ij} = Skor Persepsi Responden pada dimensi j

TP_{ij} = Skor Persepsi Responden terhadap atribut pelayanan i

N_j = Jumlah atribut dalam dimensi j

d. Rumus menghitung tingkat kepentingan masyarakat

Untuk menghitung tingkat kepentingan masyarakat dilakukan dengan cara menghitung rata – rata setiap dimensi dari keseluruhan kuesioner.

e. Rumus menghitung kualitas pelayanan

1. Menghitung *Servqual score* yaitu kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi masyarakat pemohon IUJK terhadap kinerja aparatur bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi.

$Servqual\ Score = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$

2. Menghitung skor pelayanan aktual yang merupakan perbandingan antara skor persepsi masyarakat pemohon IUJK terhadap kinerja pelayanan aktual dengan skor ekspektasi (harapan) masyarakat pemohon IUJK

untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon IUJK. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila nilainya ≥ 1 .

$$\text{Skor Pelayanan Aktual} = (\text{Skor Persepsi} / \text{Skor Ekspektasi}) \times 100\%$$

1.7 Penelitian sebelumnya

Penelitian ini menggunakan kuesioner dan metode ServQual yang diadaptasi dari penelitian Sri Prasetiani (2010) tentang “Studi Persepsi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Yogyakarta”.

1.8 Kerangka Pemikiran Konseptual

Kerangka berpikir dalam melaksanakan penelitian ini adalah: Masyarakat sebagai obyek pelayanan memiliki tingkat harapan dan persepsi. Tingkat harapan masyarakat dan tingkat persepsi didapat melalui evaluasi pengguna layanan dengan menggunakan lima dimensi *Service Quality*. Setelah diketahui kepuasan masyarakat, maka akan dapat dihitung besarnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal ini Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan.

1.9 Sistematika Penulisan

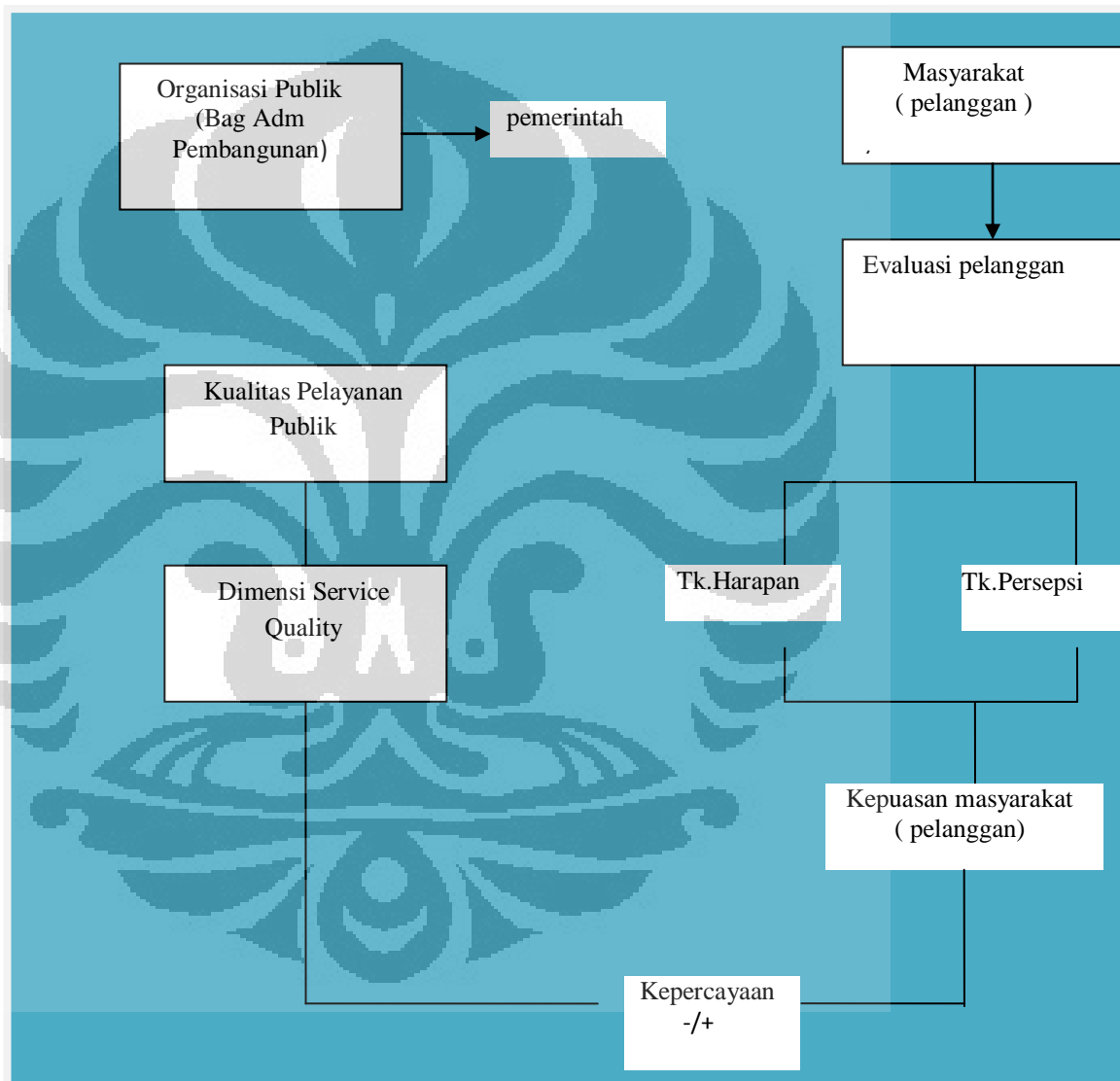
Tesis ini terdiri dari 5 (lima) bab. Bab pertama akan menguraikan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Hipotesis, Ruang Lingkup, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab kedua akan menguraikan teori – teori dan konsep – konsep yang relevan dengan topik penelitian, terutama tentang pelayanan publik, Pengukuran kualitas pelayanan publik dan metode yang digunakan serta studi empirik di negara lain. Bab ketiga akan menguraikan tentang Izin usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan.

Bab keempat akan menguraikan tentang Hasil penelitian dan Pembahasan hasil penelitian tentang IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan.

Bab kelima akan menguraikan tentang Kesimpulan dan saran untuk tindak lanjut penelitian yang akan datang serta rekomendasi kebijakan kepada pengambil kebijakan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Padangsidempuan.

Alur pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1. Alur Pemikiran Penelitian

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Jika pasar dapat bekerja dengan sempurna (terjadi persaingan sempurna), maka para penganut pasar bebas berargumentasi bahwa penyediaan barang dan jasa publik (pelayanan publik) yang dibutuhkan oleh masyarakat lebih baik diserahkan kepada pihak swasta, dengan asumsi bahwa institusi swasta biasanya dapat bekerja lebih efisien dalam penyediaan layanan publik. Jika pandangan ini diikuti, maka campur tangan pemerintah dalam pelayanan publik tidak diperlukan lagi atau dibatasi hanya pada tingkat yang paling minimal saja. Namun dalam beberapa kasus, persaingan sempurna sebagaimana yang diteorikan seringkali mengalami kendala dalam praktiknya di lapangan .

Dalam literatur ekonomi politik (Stiglitz,1988), fenomena tidak adanya persaingan sempurna atau *imperfect market* tersebut muncul karena berbagai sebab, misalnya karena monopoli, oligopoli, duopoli dan monopsoni. Kondisi ini menyebabkan timbulnya gejala yang disebut kegagalan pasar (*market failure*). Kegagalan pasar ini tentu saja akan merugikan masyarakat karena harga yang harus dibayar oleh masyarakat untuk memperoleh layanan publik menjadi lebih mahal dari harga sesungguhnya, yaitu apabila mekanisme pasar bekerja dengan sempurna. Terjadinya kegagalan pasar ini menjadi salah satu alasan penting perlunya intervensi pemerintah untuk menyediakan barang dan jasa publik yang vital bagi masyarakat .

Selain karena tidak adanya persaingan sempurna, faktor lain yang menyebabkan terjadinya kegagalan pasar, yang berimplikasi pada keharusan pemerintah untuk menyediakan barang dan jasa publik tertentu yang dalam proses konsumsinya dapat menimbulkan fenomena yang sering disebut sebagai *free rider problem* (fenomena penumpang gelap). Fenomena ini muncul karena adanya kesulitan yang dihadapi oleh penyedia barang dan jasa publik untuk membatasi akses atau melakukan eksklusi terhadap orang atau kelompok orang yang tidak

mengeluarkan biaya untuk tidak ikut menikmati barang dan jasa tertentu yang mereka sediakan. (Dwiyanto,2008,p.177).

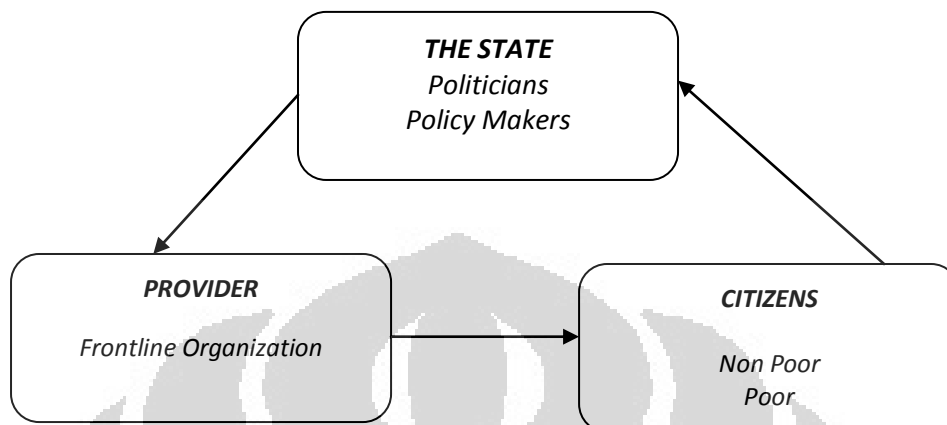
Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan . Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik oleh Roth(1987) sebagai *any service available to the public wheter provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya barang privat (restoran). Kemudian “ *any service* “ yang dikemukakan berkaitan dengan barang dan jasa dan pelayanan.Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Pelayanan publik umumnya dibagi dalam dua kategori sesuai dengan tingkat kepentingan kebutuhan warga negara,yakni pelayanan publik primer dan pelayanan publik sekunder. Pelayanan Publik Primer merujuk kepada semua jenis pelayanan dari sebuah instansi baik pemerintah maupun swasta untuk memnuhi kebutuhan yang bersifat mutlak misalnya perijinan dan pelayanan dokumen. Sebaliknya, pelayanan publik sekunder merujuk pada semua layanan yang tidak mutlak bagi seorang warga negara misalnya hiburan dan sejenisnya.

Masalah pada pelayanan publik pada dasarnya dapat dilihat dalam proses penyediaan pelayanan publik. World Bank (2004),menggambarkan proses

penyediaan pelayanan publik disebagian negara berkembang seperti diagram berikut :



Gambar 2.1 Alur Proses Penyediaan Pelayanan Publik

Sumber: Jurnal Forum Inovasi UI Vol.8

Diagram tersebut memperlihatkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus melalui mekanisme yang panjang yaitu melalui negara dimana didalamnya ada dua institusi politisi (*politicians*) dan pembuat kebijakan (*policy makers*). Setelah negara proses akan melalui penyedia pelayanan publik (*provider*) yang terdiri dari penyedia langsung (*frontliners*) dan organisasinya. Mekanisme yang panjang ini jelas menyimpan berbagai potensi permasalahan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan terhadap masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu fungsi negara sebagai abdi masyarakat disamping juga sebagai abdi negara.

2.1.1 Pola – pola Pelayanan Publik

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum adalah satu kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip pelayanan umum.

Sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan, serta pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip – prinsip pelayanan umum secara efektif, maka dalam penyelenggaraan pelayanan umum sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003, dapat dilaksanakan dengan pola – pola pelayanan sebagai berikut :

1. Pola Pelayanan Fungsional

Pada dasarnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu mencoba dalam memberikan pelayanan, mencari cara yang paling efisien dan efektif yakni dengan membentuk berbagai cara yang disebut sebagai “ pola “. Pada dasarnya pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Pola Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh kegiatan pelayanan operasional telah diserahkan wewenangnya kepada pemerintah daerah.

3. Pola Terpadu

- a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan. Pola ini sudah mulai diselenggarakan di beberapa daerah di Indonesia dalam lembaga yang disebut “ Badan Pelaksana Perizinan Terpadu (BPPT). Badan ini memiliki fungsi menyelenggarakan berbagai jenis perijinan dalam satu kantor. Dari aspek pelayanan terhadap masyarakat memberikan kemudahan ketika mengurus beberapa perijinan tidak perlu keluar masuk dari kantor yang satu ke kantor yang lain yang tempatnya mungkin berjauhan. Akan tetapi dari aspek internal memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi terutama

dalam mengkoordinasikan berbagai jenis pelayanan yang masing – masing mempunyai sifat dan karakteristik keahlian tersendiri.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola satu pintu ini juga sudah mulai banyak dilakukan di beberapa kantor contohnya urusan STNK dan BPKB yang memiliki rangkaian proses sudah menjadi satu atap yaitu kantor Samsat. Pola satu atap dari aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan sudah cukup terbukti berjalan dengan baik dan lancar bahkan perlu dikembangkan terhadap proses perijinan lainnya yang memiliki sifat sama yaitu dalam suatu rangkaian proses perijinan yang bisa diintegrasikan.

c. Pola Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pemberian pelayanan publik dengan menggunakan pola “ gugus tugas “ merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing – masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu. Misalnya pembentukan gugus tugas yang tergabung dalam wadah yang dibentuk seperti “ kiris center” dalam penanggulangan bencana.

2.1.2 Prinsip – prinsip Pelayanan Publik

Sendi – sendi pelayanan umum pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip – prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggara kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi – sendi atau prinsip – prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Hal yang perlu mendapatkan perhatian dari ciri prinsip kesederhanaan adalah :

- a. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana.
- b. Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sedapat mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengkaitkan/melibatkan dengan instansi/unit kerja lain, yang berakibat menambah mata rantai birokrasi.
- c. Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/ arsip, antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan dokumen/arsip yang berkaitan dengan kegiatan pemberian pelayanan, yang tertata secara sistematis, rapi , tertib, aman. Dengan sistem penyimpanan dokumen/arsip secara tertib akan dapat memudahkan dan mempercepat dalam penemuan kembali berkas, sehingga menunjang kecepatan dan kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan.
- d. Kapasitas loker dan petugas pelayanan yang cukup, artinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loker telah memadai dengan beban / volume permintaan pelayanan.
- e. Koordinasi antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan sehingga menunjang kelancaran mengurus persyaratan maupun proses penyelesaian pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif

- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

3. Keamanan

Prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian layanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor – faktor :

- a. Keamanan
- b. Kenyamanan
- c. Ketertiban

4. Keterbukaan

Prinsip ini menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon).

5. Efisiensi

Sendi atau prinsip ini mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan yang diberikan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan

6. Ekonomis

Dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
- c. Ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku

7. Keadilan yang merata

Penyelenggaraan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat.

8. Ketepatan waktu

Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal – hal yang perlu diperhatikan antara lain :

- a. Konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan
- b. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan atau atasan langsung.

2.2 Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah

Pelayanan publik akhir – akhir ini menjadi sebuah bahasa yang sering kita dengar dan menjadi bagian dari keseharian hidup masyarakat. Tak dapat dipungkiri pelayanan publik kemudian menjadi bagian tersendiri dalam ruang tujuan hidup bermasyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya , dan merupakan refleksi pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya. Ada lagi yang lebih penting, yaitu bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial.

Tjiptoherijanto dan Manurung, (2010), menyatakan tujuan pelayanan publik adalah memaksimalkan kesejahteraan sosial dan karena pelayanan publik dilakukan dalam masyarakat yang terus tumbuh dan berkembang, maka sektor publik, seharusnya setiap saat melakukan perbaikan akan pelayanannya selalu kontekstual dan holistik.

Kebijakan otonomi daerah diharapkan mampu menyelaraskan salah satu tujuan dari semangat otonomi daerah yakni lebih mendekatkan pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Hal ini karena pada dasarnya , misi dari otonomi daerah adalah :

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.
2. Menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah.
3. Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat (publik) untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa “ Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Desentralisasi sering dipandang sebagai salah satu indikator makin demokratisnya tata kelola sektor publik. Untuk mencapai tujuan dari sektor publik maka diperlukan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). (Samodra Wibawa dalam Agus Dwiyanto, 2008) menyatakan bahwa kualitas tata pemerintahan dan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah diyakini mempunyai hubungan simetris. Ketika kebijakan otonomi daerah tidak mampu menampakkan wujud idealnya maka *good governance* pun tidak bisa diwujudkan, dan begitu juga sebaliknya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat enam azas yang harus diacuhkan oleh pemerintah, yaitu :

1. Azas Transparansi yaitu pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Azas Akuntabilitas yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
3. Azas Kondisional yaitu pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Azas Partisipatif yaitu pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Azas Kesamaan Hak yaitu pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial ekonomi.

6. Azas Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Salah satu hal yang mendasar dalam pelayanan publik sejak berlakunya kebijakan otonomi daerah adalah pemberian wewenang yang lebih luas untuk beberapa bidang dan sektor pemerintahan kepada daerah. Dengan bertambahnya kewenangan ini , pemerintah daerah diharapkan dapat mengelola , menyelenggarakan, serta melakukan fungsi – fungsi pelayanan publik dengan jauh lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Di era otonomi daerah pemerintah dituntut bisa memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/masyarakat dan tidak lagi bersifat sentralistik atau *top down*. Ada beberapa ciri yang bisa dikembangkan agar pelayanan lebih berfokus pada kepuasan pelanggan seperti dikemukakan oleh (Mohammad,2003), antara lain :

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat,
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas – fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas;
- d. Terfokus pada pencapaian visi dan misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan;
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat;
- f. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya;
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan;
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan

- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Namun di pihak lain, pelayanan publik juga harus memiliki beberapa sifat antara lain :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya,
2. Memiliki *wide stakeholders*,
3. Memiliki tujuan sosial,
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik,
5. Memiliki *complex and debated performance indicators*, serta
6. Seringkali menjadi sasaran isu publik

Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua (Sri Rejeki Hartono,2003) dalam Seminar RUU Pelayanan Publik (Mei,2003),yaitu :

1. Pelayanan Publik bersifat umum , yaitu diberikan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan diberikan oleh instansi publik yang diberi wewenang antara lain meliputi :
 - a. Pelayanan publik untuk memperoleh dokumen pribadi yang dapat berupa dokumen tentang jati diri, status, pembuktian kepemilikan benda tetap dan bergerak
 - b. Pelayanan publik mengenai pemberian perijinan untuk kegiatan ekonomi pribadi maupun kelompok
2. Pelayanan Publik bersifat khusus yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus antara institusi pelayanan publik tertentu dengan publik tertentu.

Sedangkan administrasi dan pelayanan publik merupakan hak masyarakat, yang pada dasarnya (prinsip ini diambil dari pasal 41 *The Charter of Fundamental Rights of The European Union*):

1. Memperoleh penanganan urusan – urusannya secara tidak memihak,adil dan dalam waktu yang wajar;
2. Hak yang didengar sebelum tindakan individu apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan;

3. Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan kerahasiaan profesionalitasnya;
4. Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan – alasan yang mendasari keputusannya;
5. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

2.2.1 Landasan Hukum Pelayanan Publik

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang adil dan berkualitas sudah cukup banyak dilakukan oleh pemerintah. Cukup banyak peraturan perundang – undangan yang mengatur pelayanan publik yang bisa dijadikan acuan untuk optimalisasi pelaksanaan fungsi – fungsi pelayanan kepada masyarakat di era otonomi daerah. Peraturan perundang – undangan tersebut diantaranya adalah :

1. Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang – undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tiga peraturan berupa Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, KEP/25/M.PAN/2/2004, KEP/26/M.PAN/2/2004 adalah sebagai dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan pelayanan keluhan publik yang dikeluarkan oleh Menteri Negara Penadayaunaan Aparatur Negara sebagai satu kesatuan utuh sistem dan pola penyelenggaraan pelayanan publik.

Dilihat dari sejarahnya, ketiga Kepmen PAN di atas disusun dalam paradigma otonomi daerah, dimana sebagian besar urusan pemerintahan (termasuk pelayanan publik) menjadi wewenang pemerintah daerah, sehingga ketiga Kepmen PAN tersebut dimaksudkan hanya menjadi pedoman bagi penyusunan lebih lanjut sesuai dengan kewenangan daerah. Dengan paradigma demikian maka setiap unit pelayanan publik di daerah memiliki kewenangan untuk menyusun sistem pelayanan publik sesuai dengan kondisi daerah dan masyarakatnya. Demikian juga disadari bahwa jenis – jenis pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi atau pejabat pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda sehingga ada kebutuhan untuk mengatur secara berbeda pula.

Ketiga Kepmen PAN tersebut berlaku sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan keluhan publik untuk semua jenis pelayanan publik baik pelayanan administratif , pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan sistematika ketiga Kepmen PAN tersebut jelas sekali bahwa pelayanan keluhan atau pengaduan publik merupakan bagian integral dari sistem pelayanan publik pada umumnya.

2.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandi Tjiptono (1995), berikut adalah beberapa pengertian tentang kualitas :

1. Kesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat

6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada prinsipnya pengertian – pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri – ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri – ciri tersebut antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, ketersediaan informasi,dll.
5. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu,kebersihan,dll

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithamal (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Credibility*, sikap jujur dalam upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
6. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya dan risiko.

7. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
8. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
9. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak atau pendekatan.
10. *Understanding the consumer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan tersebut merupakan elemen pertama dalam menganalisis kualitas pelayanan publik.

Parasuraman sebagaimana dikutip oleh (Savas,1987,p.15), mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diterima maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Selanjutnya Parasuraman (Tjiptono) meringkas sepuluh dimensi pelayanan menjadi lima dimensi meliputi :

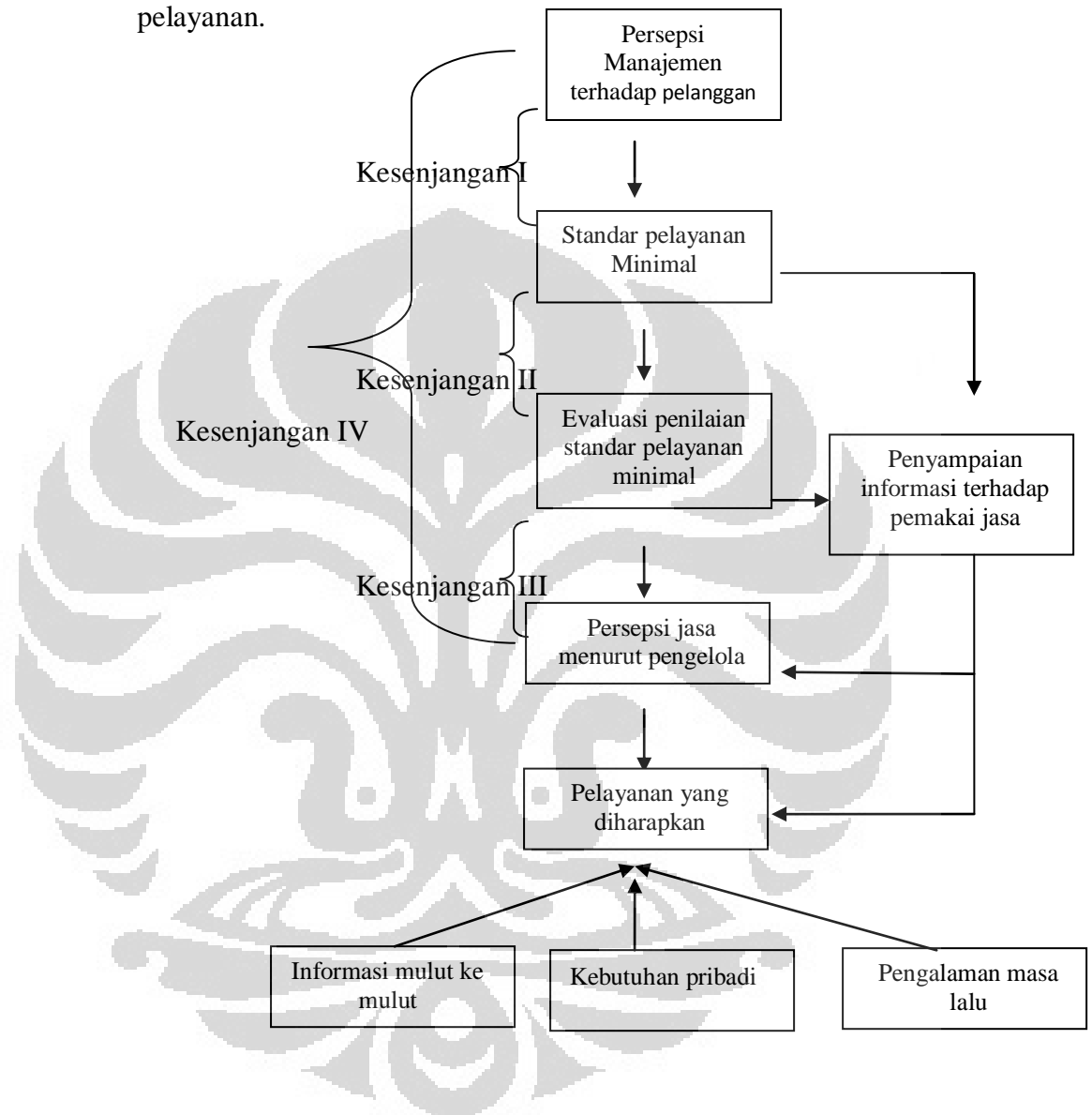
1. Bukti langsung (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu – ragan.
5. Empati, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Secara umum ada empat kesenjangan yang perlu diperhatikan , yaitu :

1. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan oleh manajemen dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen. Kesenjangan ini merupakan kesenjangan yang terjadi antara apa yang dipikirkan oleh pimpinan instansi terhadap harapan publik dengan spesifikasi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini apakah pimpinan lembaga terkait telah memiliki sebuah standar dalam pelayanan, jika sudah apakah standar tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.
2. Persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan apa yang ditangkap oleh bawahan/ karyawan. Kesenjangan ini terjadi tatkala penghantaran/ pemberian pelayanan (*service delivery*) dengan apa yang tertuang dalam spesifikasi standar pelayanan yang ada.
3. Konsep pelayanan yang dimengerti oleh karyawan dengan komunikasi dan aktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kesenjangan ini merupakan persoalan komunikasi yang terjadi tatkala janji pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diberikan. Beberapa pengalaman menyebutkan bahwa penyebab dari munculnya kesenjangan ini disebabkan oleh persoalan koordinasi internal di dalam perusahaan.
4. Tindakan dari pemberi layanan dengan jasa yang dipersepsikan oleh konsumen. Kesenjangan ini merupakan hasil proses dari kesenjangan satu sampai kesenjangan tiga. Seringkali rangkaian proses pelayanan jasa

yang dihasilkan oleh suatu organisasi, dapat terlihat pada hasil akhir. Tetapi perlu disadari serangkaian proses ini harus dipelihara dan diinovasi secara terus menerus, demi kesinambungan dan kualitas pelayanan.



Gambar 2.1 *Service Gap*

Sumber: Parasuraman, 1985

Sejalan dengan Sadu Wasitiono, Vincent yang dikutip oleh (Frederickson, 1997, p.67) menyatakan bahwa ada sepuluh atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu layanan

2. Akurasi layanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapat layanan
7. Variasi model layanan
8. Kenyamanan
9. Atribut pendukung
10. Layanan Pribadi

2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

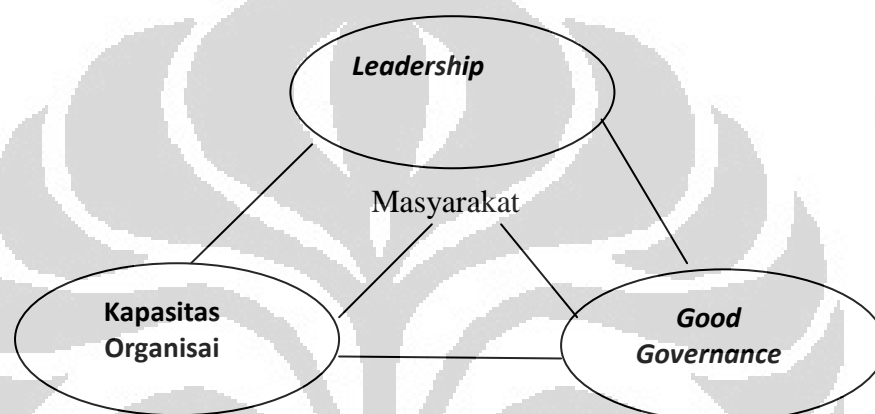
Dalam pelayanan publik, instansi pemberi pelayanan publik tidak terlepas dari masyarakat sebagai *stakeholder*-nya selain sebagai pelanggan utama . Dalam format tersebut maka organisasi publik tidak dapat berdiri sendiri, lepas dari lingkungan masyarakatnya. Dengan demikian masyarakat pun sangat berperan dalam peningkatan pelayanan publik. Terlebih dengan melihat semangat perubahan dewasa ini terhadap birokrasi atau penyedia pelayanan publik. Berdasarkan konsep di atas maka akan terlihat bahwa peran budaya masyarakat sangat dominan dalam mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya budaya masyarakat tersebut ditransformasikan dengan semangat reformasi untuk senantiasa cermat dan terlibat langsung dalam konsep pengelolaan pelayanan publik berupa konsep *good governance*.

Kualitas pelayanan berfokus pada lima bidang berikut :

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)
Identifikasi pelanggan (internal, eksternal dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan , keinginan dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memnuhi tuntutan tersebut. Selain itu organisasi juga wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar *win – win situation*.

2. Keterlibatan total (*total involvement*)

Hal ini mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif bagi organisasi yang dipimpinnya. Untuk itu perlu diciptakan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja multi disiplin dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem dan lingkungan perusahaan.



Gambar 2.2 Model Total Quality Service pada organisasi Publik

Sumber: Fandi Tjiptono , Prinsip – prinsip Total Quality Service, 1997 hal.56 (sudah dimodifikasi)

3. Pengukuran

Dalam hal ini kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran – ukuran dasar baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan.

Unsur – unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas :

- a. Menyusun ukuran proses dan hasil
- b. Mengidentifikasi output dari proses – proses kerja kritis
- c. Mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan
- d. Mengkoreksi penyimpangan
- e. Meningkatkan kinerja

4. Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara :

- a. Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal
- b. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti :
 - Perencanaan strategik
 - Manajemen kinerja
 - Pengakuan, penghargaan dan promosi karyawan
 - Komunikasi

5. Perbaikan berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk:

- Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
- Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- Melakukan perbaikan inkremental
- Mengurangi waktu siklus
- Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir

Implementasi konsep pelayanan berkualitas tersebut memberikan beberapa manfaat utama yaitu :

1. Meningkatkan indeks kepuasan kualitas (*quality satisfaction index*) yang diukur dengan ukuran apapun
2. Meningkatnya produktivitas dan efisiensi
3. Meningkatkan moral dan semangat karyawan
4. Meningkatnya kepuasan pelanggan

2.2.4 Sistem Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sadu Wasistiono(2003,p.15) mengemukakan bahwa tugas pokok

pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik terdiri dari empat faktor yaitu :

1. Sistem, prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi ; prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku personil; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat
3. Sarana dan prasarana; dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik, misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai
4. Masyarakat sebagai pelanggan; dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya (Istianto, Bambang HP, 2011, p.121- 127)

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Universitas Gadjah Mada pada tahun 2002, setelah diberlakukannya otonomi daerah, secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan : namun dilihat dari segi efisiensi dan efektivitas, responsivitas masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbeli – belit(birokratis), memakan waktu yang panjang dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan,

masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Mohamad,2003).

Menurut Suprijadi,2004, beberapa kelemahan mendasar pelayanan publik antara lain:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan dan mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah,
2. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “ *bottom line* “ artinya seburuk apapun kinerjanya , pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
3. Organisasi pelayananpemerintah menghadapi masalah *internalities*, artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai – nilai dan kepentingan para birokrat dan kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Sementara itu, pendapat lain mengatakan bahwa faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dianalisa dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada setiap jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk dan berbelit.

Bagian pelaksanaan dan penegakan peraturan perundang – undangan terkait sistem pelayanan publik setelah otonomi daerah pada akhirnya adalah menurunkan dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik. Faktor yang paling dekat dan menjadi ujung kebijakan pelayanan publik adalah faktor perilaku para petugas dan pejabat pengambil keputusan. Sehingga unsur terpenting dalam sebuah sistem pelayanan publik yang belum diatur jelas dan tegas adalah penegakan peraturan melalui kode etik perilaku petugas pelaksana pelayanan publik, karena mereka bersentuhan langsung dengan fungsi pelayanan masyarakat sehari – hari secara langsung serta membawa citra pelayanan publik secara umum.

Menurut Ratminto (2005, p.75) pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan.Keseimbangan posisi tawar tersebut dicapai

salah satunya dengan menerapkan konsep *Customer Complaint system* (Sistem Penanganan Pengaduan). Idenya adalah menciptakan suatu sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif, sehingga masyarakat (pelanggan) tidak merasa segan untuk menyampaikan keluhannya atau pengaduannya karena tahu pasti bahwa pengaduannya itu akan ditindaklanjuti.

2.2.5 Konsep Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik

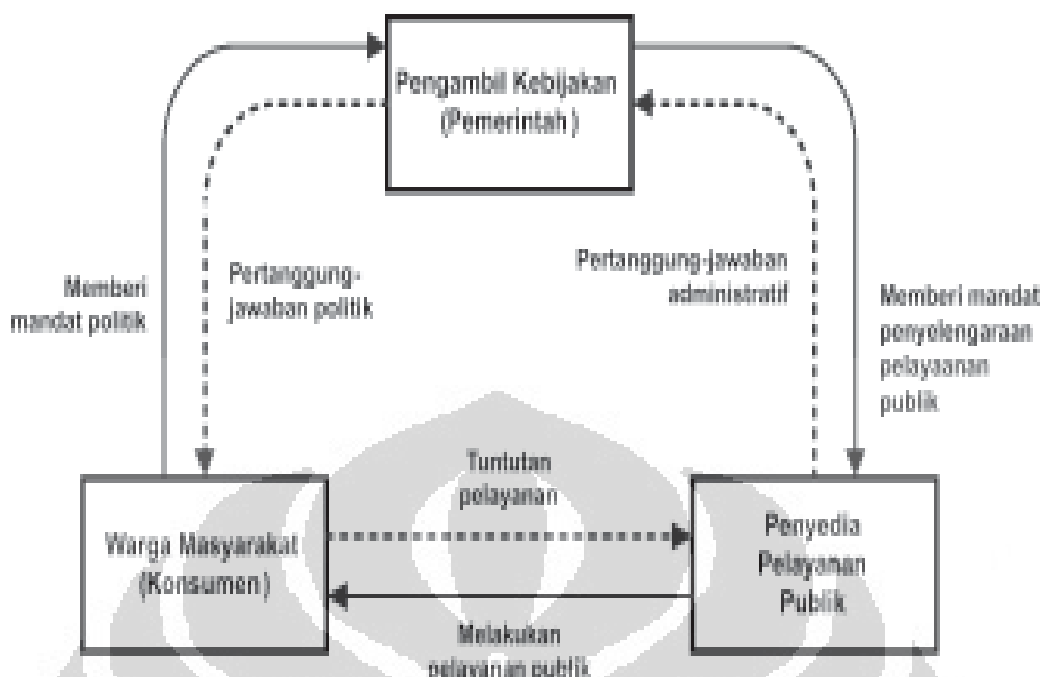
Terdapat tiga entitas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu masyarakat (konsumen), pengambil kebijakan dan penyedia pelayanan publik. Relasi antar ketiga entitas tersebut terhubung dalam dua siklus, yaitu siklus bagian luar (garis solid) dan siklus bagian dalam (garis putus – putus). Siklus bagian luar merupakan siklus pelaksanaan mandat. Sedangkan siklus bagian dalam merupakan siklus pertanggungjawaban mandat.

Siklus bagian luar :

- Warga masyarakat memberi mandat politik kepada pengambil kebijakan, yaitu pemerintah . Pemberian mandat ini terjadi ketika masyarakat memberi suara dalam pemilu atau melakukan tindakan seperti membayar pajak.
- Pengambil keputusan kemudian memberi tugas kepada penyedia pelayanan publik untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk strategi dan kebijakan.
- Penyedia pelayanan melakukan pekerjaan ril pelayanan publik berdasarkan tugas yang diberikan oleh pembuat kebijakan.

Siklus bagian dalam :

- Masyarakat membuat harapan pelayanan berdasarkan kebutuhannya akan pelayanan.
- Penyedia pelayanan kemudian membuat laporan pertanggungjawaban pada pengambil kebijakan. Proses ini merupakan proses administratif.



Gambar 2.3 Diagram Akuntabilitas Dalam Pelayanan

Sumber: Ilham,2007,p.26

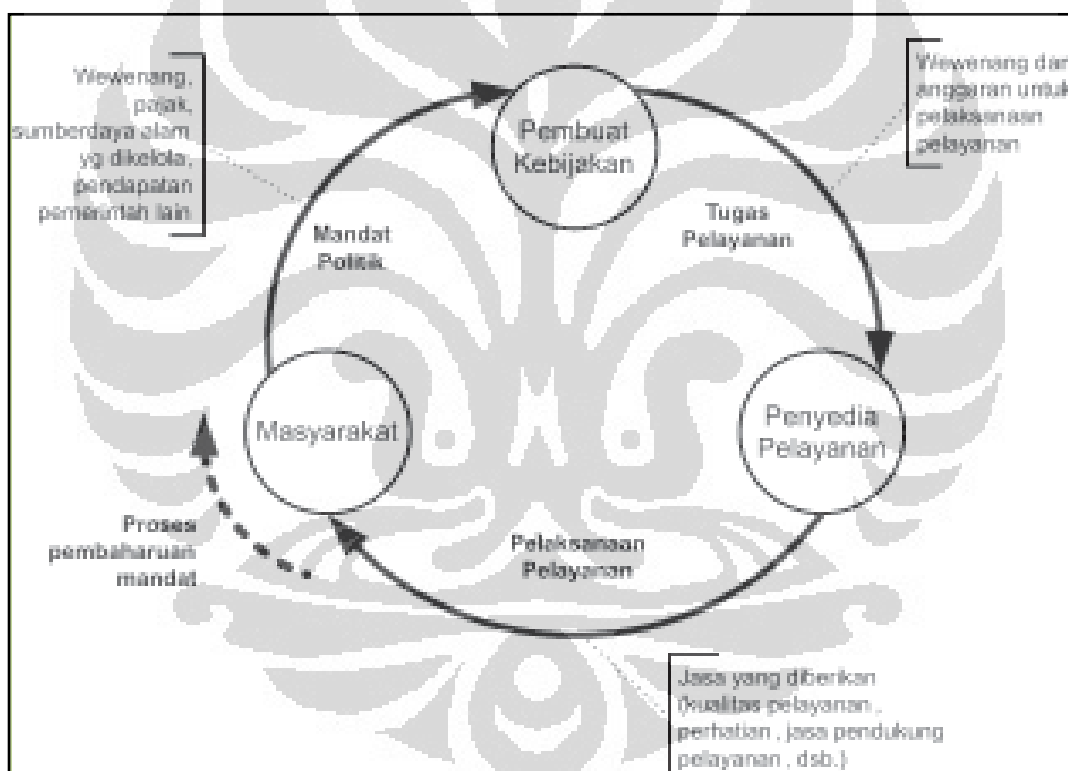
- Pengambil kebijakan melakukan pertanggungjawaban kepala daerah.

Implementasi konsep akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari bagaimana mandat dilaksanakan dan bagaimana pelaksanaan mandat dan pertanggungjawaban.

Pelaksanaan mandat dimulai ketika masyarakat menyerahkan mandatnya kepada pemerintah, termasuk dalam hal ini kepada legislatif. Penyerahan mandat tersebut menandakan bahwa masyarakat mempercayakan pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan publik dan menyelesaikan permasalahan publiknya. Untuk itu pemerintah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dan memperoleh sumberdaya keuangan. Dalam hal ini masyarakat memberikan pajaknya kepada pemerintah, menyerahkan sumber daya alamnya untuk dikelola pemerintah, dan mengijinkann pemerintah memungut berbagai hasil ekonomi masyarakat untuk digunakan sebagai biaya penyelenggaraan negara. Ini adalah bentuk transfer dari masyarakat ke pemerintah.

2.2.6 Implementasi Konsep Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Sebagai konsekuensi dari tugas pelaksanaan mandat tersebut, pemerintah kemudian membuat kebijakan untuk pemenuhan tugasnya. Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah membuat kebijakan penugasan kepada institusi – institusi penyedia pelayanan publik untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat . Pemerintah melakukan transfer wewenang dan anggaran untuk implementasi pelayanan publik kepada institusi – institusi penyedia pelayanan publik tersebut. Anggaran yang diberikan untuk tugas pelayanan publik tersebut merupakan uang yang berasal dari masyarakat setelah dikurangi biaya kebutuhan rutin pemerintah.



Gambar 2.4 Siklus pelaksanaan Mandat

Sumber. Ilham, 2007, p.27

Institusi penyedia pelayanan publik kemudian melaksanakan tugas pelayanan publik berdasar kebijakan dari pemerintah dan menggunakan anggaran pemerintah. Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan adalah anggaran masyarakat yang dilewatkan pada pemerintah.

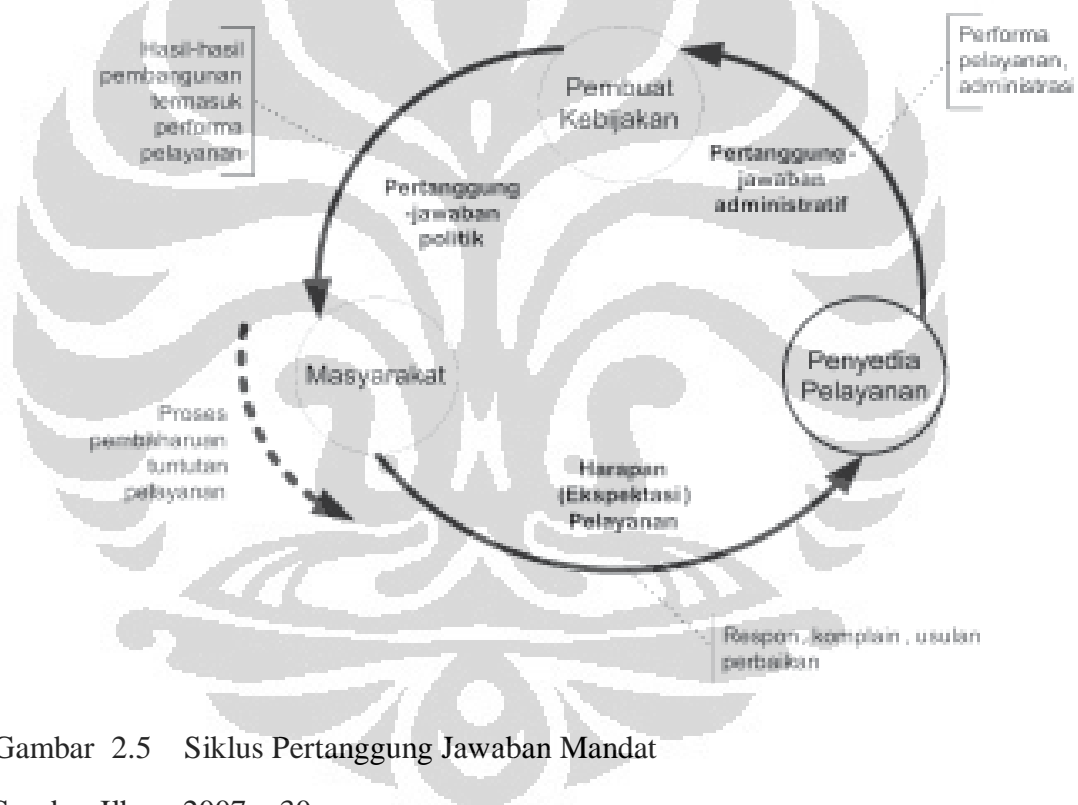
Bentuk transfer dari institusi penyedia pelayanan publik kepada masyarakat adalah berupa penyediaan jasa yang dibutuhkan masyarakat, baik jasa primer maupun jasa pendukung. Jasa primer seperti pelayanan kesehatan, penyelenggaraan sekolah, jasa kebersihan lingkungan dan sebagainya. Institusi penyedia pelayanan publik menggunakan wewenang dan anggaran yang diberikan untuk penyediaan layanan ini. Sedangkan jasa pendukung yang harus disediakan oleh institusi penyedia pelayanan adalah seperti sistem administrasi, sikap perilaku pemberian layanan, dan sebagainya.

Masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan, secara alami dalam dirinya akan membuat persepsi atas kualitas layanan yang diterimanya, menghitung – hitung kepuasan yang diterimanya serta mengkonseptualisasi usulan perbaikan pelayanan. Masih secara alamiah, hasil konseptualisasi tersebut kemudian seharusnya termanifestasi menjadi mandat untuk disampaikan pada pembuat kebijakan (pemerintah). Ini merupakan pembaharuan mandat dari masyarakat pada pemerintah. Sayangnya proses pembaharuan mandat tersebut seringkali tidak terjadi. Seringkali pemerintah menggunakan mandat yang telah usang dalam menjalankan pemerintahannya.

2.2.7 Pertanggungjawaban mandat Akuntabilitas

Pertanggungjawaban akuntabilitas merupakan rangkaian proses untuk melihat apakah setiap mandat dapat dijalankan oleh entitas/pelaku pelayanan publik. Pertanggungjawaban harus dilakukan oleh setiap pelaku terhadap pelaku lain yang memberi mandat. Dalam hal ini institusi penyedia pelayanan publik memberikan pertanggungjawaban kepada pemerintah (pembuat kebijakan), sedangkan pemerintah mempertanggungjawabkan kepada masyarakat yang memberinya mandat. Sedangkan masyarakat sebagai sumber dari mandat tersebut tidak mempertanggungjawabkannya kepada siapa – siapa. Pada siklus pelaksanaan mandat sebelumnya masyarakat telah memberikan mandatnya (berupa kekuasaan, kewenangan, dan uang) kepada pemerintah. Karena itu pada siklus ini justru posisi masyarakat adalah sebagai pemberi tuntutan pelayanan kepada institusi penyedia pelayanan.

Dalam siklus tersebut, institusi penyedia pelayanan publik melakukan pertanggungjawaban administratif kepada pemerintah. Institusi penyedia pelayanan publik mempertanggungjawabkan performa pelayanan yang telah dilakukannya dan hal – hal administratif. Sementara pemerintah melakukan pertanggungjawaban politik kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mempertanggungjawabkan kinerja pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan, termasuk dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini sifatnya politik. Artinya masyarakat, melalui wakilnya di parlemen, hanya dapat menyatakan puas atau tidak puas. Sangat sulit bagi masyarakat menyampaikan usulannya disini.



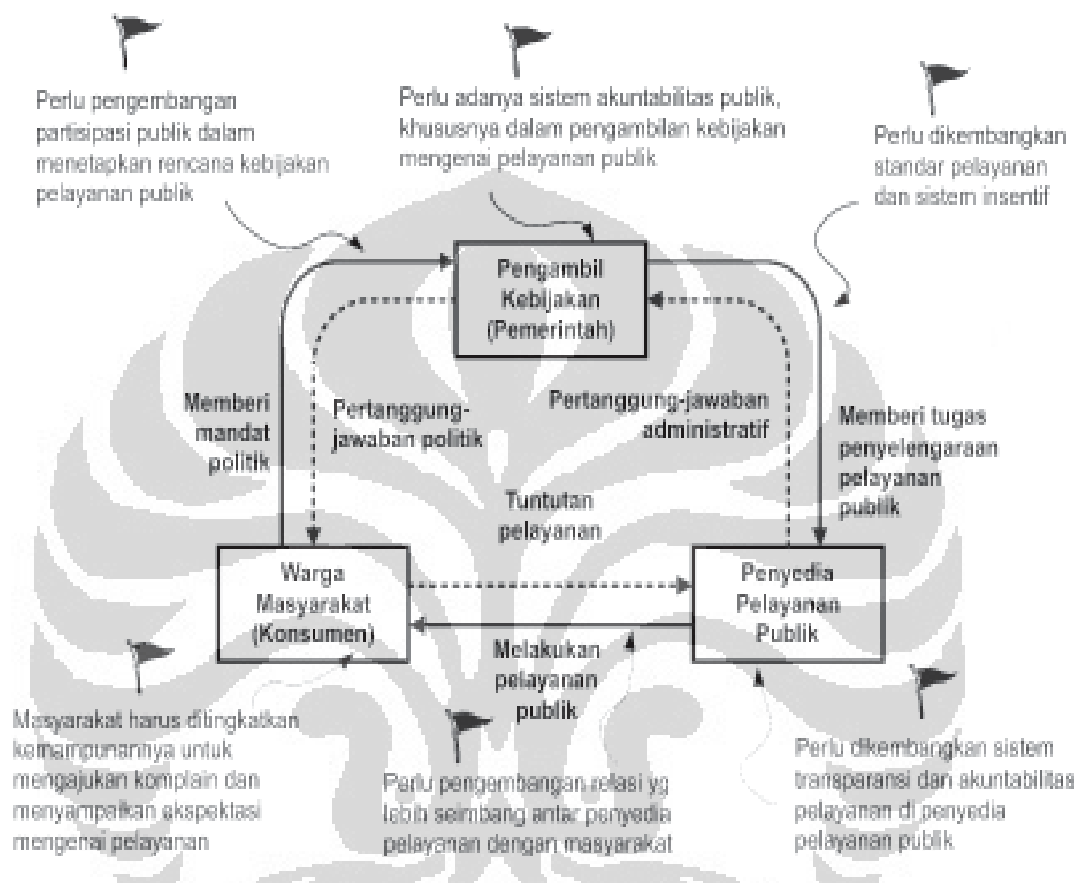
Gambar 2.5 Siklus Pertanggung Jawaban Mandat

Sumber:Ilham,2007,p.30

Sementara masyarakat kemudian melakukan pembaharuan harapan(ekspektasi) atas pelayanan publik. Informasi mengenai pertanggungjawaban mandat yang diperoleh masyarakat dari pembuat kebijakan, seharusnya dapat menjadi bahan pemikiran atau perenungan bagi masyarakat untuk membuat harapan baru pada institusi penyedia pelayanan. Harapan tersebut harus diperbaharui dalam setiap periode tertentu karena perkembangan kebutuhan akan pelayanan publik berkembang

dari waktu ke waktu. Sayangnya proses pembaharuan harapan pelayanan tersebut seringkali tidak terjadi karena berbagai persoalan.

2.2.8 Hal – hal yang Perlu Diperbaiki



Gambar 2.6 Alternatif perbaikan mekanisme akuntabilitas dalam pelayanan

Sumber: Ilham, 2007, p.32

Gambar di atas memaparkan beberapa hal yang mungkin dapat memperbaiki beberapa persoalan dari mekanisme akuntabilitas di Indonesia. Terdapat enam hal yang perlu mendapat perhatian dalam memperbaiki mekanisme akuntabilitas. Tiga hal adalah perbaikan institusional atau kapasitas dari setiap entitas di atas. Tiga hal lainnya adalah perbaikan pola relasi antar entitas tersebut. Perbaikan pada masing – masing entitas meliputi :

1. Pengembangan sistem akuntabilitas publik pada lembaga – lembaga pengambil kebijakan publik di pemerintahan. Akuntabilitas tersebut

dalam hal ini terutama dibutuhkan pada sistem pengambilan kebijakan mengenai pelayanan publik.

2. Pengembangan sistem transparansi dan akuntabilitas pada institusi penyedia pelayanan publik, seperti Puskesmas, Kantor Kelurahan, sekolah, dan sebagainya. Bentuk transparansi ini misalnya adalah penyediaan informasi mengenai tarif, standar pelayanan dan bagaimana cara menyampaikan keluhan.
3. Pengembangan kemampuan masyarakat untuk melakukan penilaian atas pelayanan, mengajukan respon atas pelayanan publik yang diterimanya dan menyampaikan ekspektasi (harapan) atas pelayanan publik.

Sedangkan perbaikan pada relasi antar entitas tersebut meliputi :

1. Pengembangan partisipasi publik dalam relasi antara masyarakat dengan pengambil kebijakan. Hal ini harus diprakarsai terutama oleh pihak pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Pemerintah harus meningkatkan ruang keikutsertaan masyarakat dalam perencanaan kebijakan, khususnya kebijakan mengenai pelayanan publik. Perluasan keterbukaan tersebut harus didukung dengan perbaikan struktur dan kultur pengambilan kebijakan publik.
2. Pengembangan standar dan sistem insentif dalam relasi antara pembuat kebijakan dengan institusi penyedia pelayanan. Standar pelayanan yang harus dikembangkan adalah standar yang berdasar mandat masyarakat mengenai pelayanan publik seperti apa yang dikehendaki. Sementara sistem insentif yang dikembangkan adalah sistem yang memacu pegawai pada institusi penyedia pelayanan publik terpacu untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.
3. Pengembangan relasi yang lebih seimbang antara masyarakat (sebagai konsumen) dengan institusi penyedia pelayanan. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan hubungan yang saling terbuka, informatif dan interaktif antar masyarakat dengan penyedia pelayanan publik.

2.3 Studi Empirik di Negara – negara Lain

Telah banyak penelitian yang menggunakan model *ServQual* di negara – negara yang berbeda. Beberapa diantaranya meneliti tentang kualitas pelayanan publik. Parasuraman dkk(1988) mengkaji kualitas pelayanan dan faktor yang menentukan kualitas pelayanan bank pada Credit Card Co,Repair and Maintenance Co, dan L.D Telephone Co.Dari hasil kajian didapatkan bahwa dimensi kualitas yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah reliability,responsiveness, assurance, emphaty dan tangible.Sementara pada bank, dimensi yang paling mempengaruhi kualitas pelanggan adalah reliability dan tangible , karena dalam bisnis perbankan sangat dibutuhkan kepercayaan dan rasa aman.

Host dan Andersen (2004) dalam papernya *Modelling customer satisfaction in mortgage credit companies* memaparkan bahwa terdapat hubungan model antara kepuasan pelanggan dengan biaya dan kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, emphaty dan tangible*).

Dari hasil penelitian terdahulu dan juga teori yang telah ada, metode *servqual* ini sangat berguna untuk mengetahui persepsi pengusaha / pemohon IUJK terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh penyedia pelayanan dalam hal ini Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Dalam metode ini dilakukan dua kali penghitungan, yaitu pertama,menilai apakah sebenarnya yang diharapkan oleh pengusaha/pemohon IUJK dari pelayanan yang diberikan di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Kedua, bagi pengusaha/pemohon yang telah merasakan pelayanan yang diberikan diharapkan dapat membandingkan antara pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya. Dari penilaian tersebut akan diperoleh hasil sebagai pencerminan kepuasan pengusaha/pemohon IUJK.

BAB 3

IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK) DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

3.1 Definisi

Izin Usaha Jasa Kontruksi adalah izin usaha yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah kepada perusahaan untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha jasa konstruksi baik sebagai perencana konstruksi(konsultan), pelaksana konstruksi (kontraktor) atau sebagai pengawas konstruksi (konsultan).

Izin usaha jasa konstruksi merupakan surat izin usaha dalam mengikuti tender – tender konstruksi di berbagai bidang seperti bidang mekanikal, Sipil, Telekomunikasi, Konsultan, tata lingkungan, arsitektur dan elektrikal.

Mempunyai SIUJK (Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi) berarti perusahaan tersebut sudah memenangkan babak pertama dalam pelelangan karena sudah lulus dalam adminstrasi perusahaan dan sudah terdaftar di *website* LPJK. Format Surat IUJK dapat dilihat pada lampiran 89 sampai dengan 94.

3.2 Landasan hukum

Landasan hukum yang mendasari pemberian pelayanan Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kota Padangsidimpuan adalah sebagai berikut :

1. Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor : 369/KPTS/M/2001 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional
2. Peraturan daerah Kota Padangsidimpuan Nomor 15 Tahun 2008 tentang Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 4/PRT/M/2011 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional

IUJK dikeluarkan berdasarkan klasifikasi bidang dan sub bidang serta kualifikasi usaha jasa konstruksi sesuai Sertifikasi Badan Usaha (SBU) yang

dimiliki perusahaan. Sertifikasi badan usaha yang dimaksud adalah sertifikat yang dikeluarkan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK).

3.3 Klasifikasi bidang usaha dan sub bidang usaha jasa konstruksi

Berdasarkan Peraturan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) Nomor 12a Tahun 2008 tentang Registrasi Usaha Jasa Perencana Konstruksi dan Jasa Pengawas Konstruksi (Konsultan), yaitu :

- a. Bidang usaha Jasa Perencana Konstruksi (Konsultan) meliputi bidang pekerjaan :
 - Arsitektural
 - Sipil
 - Mekanikal
 - Elaktrikal
 - Tata Lingkungan
 - Jasa Survey dan
 - Jasa Analisis dan Enjiring Lainnya
- b. Bidang Usaha Jasa Pengawas Konstruksi (Konsultan) meliputi bidang pekerjaan :
 - Layanan Jasa Inspeksi Teknis
 - Layanan Jasa Manajemen Proyek dan
 - Layanan Jasa engineering terpadu

Sementara itu berdasarkan Peraturan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) Nomor 11a Tahun 2008 tentang Registrasi Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi (Kontraktor), bidang usaha Jasa Pelaksana Konstruksi (Kontraktor) meliputi bidang pekerjaan :

- Arsitektur
- Sipil
- Mekanikal
- Elektrikal
- Tata Lingkungan

Klasifikasi bidang dan sub bidang usaha jasa konstruksi terdiri dari :

1. Bidang dan Sub Bidang Jasa Perencana Konstruksi
2. Bidang dan Sub Bidang Jasa Pelaksana Konstruksi
3. Bidang dan Sub Bidang Jasa Pengawas Konstruksi

3. 4 Sertifikasi Badan Usaha

a. Sertifikasi Badan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi (kontraktor)

Permohonan baru untuk badan usaha Perseroan Terbatas (PT) yang didirikan dalam rangka Penanaman Modal Asing (PMA) dapat langsung diberikan Kualifikasi Gred 7 (golongan besar), dengan jumlah bidang dan subidang sesuai kompetensinya. Syarat penetapan kualifikasi Gred 7 lengkap

Perusahaan baru berdiri dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) yang memiliki modal disetor minimal Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar) didalam Akta Pendirian/Perubahannya dapat langsung mengajukan permohonan Sertifikasi dan registrasi badan usaha Jasa Pelaksana Konstruksi kualifikasi Gred 5 (golongan menengah), dengan jumlah maksimum 4 sub bidang pekerjaan. Syarat penetapan kualifikasi Gred 5 lengkap

Perusahaan baru berdiri dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) yang memiliki modal disetor dibawah Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar) didalam Akta Pendirian/Perubahannya atau badan usaha baru dalam bentuk Firma atau Perseroan Komanditer hanya bisa diberikan kualifikasi Gred 2 (golongan kecil), dengan jumlah maksimum 4 sub bidang pekerjaan. Syarat penetapan kualifikasi Gred 2 lengkap

b. Sertifikasi Badan Usaha Jasa Perencana Konstruksi dan Jasa Pengawas Konstruksi (konsultan)

Permohonan baru badan usaha Perseroan Terbatas (PT) yang didirikan dalam rangka Penanaman Modal Asing (PMA) dapat langsung diberikan Kualifikasi Gred 4 (golongan besar), dengan jumlah bidang dan subidang sesuai kompetensinya. Syarat penetapan kualifikasi Gred 4 lengkap

Perusahaan baru berdiri tanpa pengalaman dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) yang memiliki modal disetor minimal Rp. 200 juta didalam Akta Pendirian/Perubahannya dapat diberikan kualifikasi Gred 3, dengan jumlah maksimum 3 bidang/layanan dan maksimum 5 sub bidang/layanan. Syarat penetapan kualifikasi Gred 3 lengkap

Perusahaan baru berdiri tanpa pengalaman dalam bentuk PT yang memiliki modal disetor dibawah Rp. 200 atau badan usaha Firma atau Perseroan Komanditer (CV) hanya bisa diberikan kualifikasi Gred 2, dengan jumlah maksimum 3 bidang/layanan dan maksimum 5 sub bidang/layanan. Syarat penetapan kualifikasi Gred 2 lengkap

3.5 Jenis – jenis Izin Usaha Jasa Konstruksi

Berdasarkan klasifikasi usaha jasa konstruksi di Indonesia, IUJK terdiri dari :

1. IUJK untuk perusahaan jasa perencana konstruksi (konsultan) terdiri dari Golongan Besar (Gred 4), Golongan Menengah (Gred 3), Golongan Kecil (Gred 2)
2. IUJK untuk perusahaan jasa pelaksana konstruksi (kontraktor) terdiri dari Golongan Besar (Gred 7 dan Gred 6), Golongan Menengah (Gred 5), Golongan Kecil (Gred 4, Gred 3, Gred 2)
3. IUJK untuk perusahaan jasa pengawasan konstruksi (konsultan), Golongan Besar (Gred 4), Golongan Menengah (Gred 3) dan Golongan Kecil (Gred 2)

3.6 Persyaratan pengurusan

Persyaratan utama dalam pengurusan IUJK adalah :

1. Memiliki tenaga ahli bersertifikat keahlian atau bersertifikat keahlian sebagai berikut :

- Untuk perusahaan jasa perencana konstruksi dan jasa pengawas konstruksi (konsultan) dengan kualifikasi Gred 4, Gred 3 dan Gred 2 harus memiliki tenaga ahli bersertifikat keahlian (SKA).
 - Untuk perusahaan jasa pelaksana konstruksi (kontraktor) dengan kualifikasi Gred 7, Gred 6 dan Gred 5 harus memiliki tenaga ahli bersertifikat keahlian (SKA)
 - Untuk perusahaan jasa pelaksana konstruksi(kontraktor) dengan kualifikasi Gred 4 , Gred 3 dan Gred 2 minimal harus memiliki tenaga ahli bersertifikat keterampilan (SKT)
2. Memiliki sertifikat Badan Usaha (SBU) jasa konstruksi yang telah diregistrasi oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK). SBU masih berlaku saat mengajukan permohonan IUJK.
 3. Bagi perusahaan anggota asosiasi harus melampirkan bukti kartu tanda anggota (KTA) asosiasi perusahaan jasa konstruksi.
 4. Melampirkan formulir permohonan IUJK yang telah diisi lengkap dan ditandatangani oleh pimpinan perusahaan/ penanggung jawab badan usaha
 5. Pimpinan perusahaan /penanggung jawab badan usaha bersedia datang untuk difoto.

Persyaratan Administrasi dan Legalitas Perusahaan

A. Data Administrasi dan Legalitas perusahaan

1. Izin persetujuan investasi PMA/PMDN termasuk perubahannya (jika ada) yang terkait dengan :
 - Perubahan status penanaman modal
 - Perubahan nama perusahaan
 - Perubahan bidang usaha
 - Perubahan tempat/kedudukan perusahaan
 - Perubahan modal dan kepemilikan saham
 - Perubahan susunan pengurus (direksi dan komisaris)
2. Akta pendirian badan usaha (PT/CV/Fa/Koperasi) termasuk akta perubahan yang terakhir (jika ada) yang terkait dengan :

- Perubahan status penanaman modal untuk PMA/PMDN
 - Perubahan nama perusahaan
 - Perubahan tempat/kedudukan perusahaan
 - Perubahan modal dan kepemilikan saham untuk perseroan terbatas
 - Perubahan susunan pengurus (direksi dan komisaris)
3. SK Menteri Hukum dan AHM RI (khusus untuk PT)
 4. Surat Keterangan Domisili Perusahaan (yang masih berlaku)
 5. NPWP(Nomor Pokok Wajib Pajak)
 6. TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
- B. Data Pengurus dan Pemegang Saham Perusahaan
1. Daftar susunan pengurus perusahaan (dibuat di atas kop surat perusahaan)
 2. Identitas /tanda pengenal pengurus perusahaan
 - KTP para pengurus (direksi dan komisaris) untuk Warga Negara Indonesia
 - IKTA/Paspor jika warga negara asing
 3. Daftar susunan pemegang saham perusahaan (untuk PT)
 4. Identitas/tanda pengenal pemegang saham perusahaan (untuk PT):
 - KTP para pemegang saham untuk warga negara Indonesia
 - IKTA/paspor untuk warga negara asing
 - NPWP jika pemegang saham adalah badan usaha/perusahaan
- C. Data Keuangan
- Neraca dan laporan keuangan rugi/laba tahun terakhir atau laporan keuangan dari akuntan publik per 31 Desember.
- D. Lain – lain
- Foto aktivitas kegiatan kantor dan foto papan nama perusahaan

3.7 Tahapan Proses IUJK

1. Badan Usaha Jasa Kontruksi (BUJK) yang ingin memproleh IUJK harus mengajukan permohonan kepada Walikota melalui unit kerja/ instansi

yang ditunjuk dalam hal ini Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Permohonan yang diajukan terdiri atas :

- a. Permohonan izin baru
 - b. Perpanjangan izin
 - c. Perubahan data dan/atau
 - d. Penutupan Izin
2. Setelah itu Bagian Administrasi Pembangunan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen dan dapat melakukan verifikasi lapangan sesuai kebutuhan
 3. Setelah berkas diterima , paling lama 10 (sepuluh) hari setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap IUJK diberikan. IUJK diberikan dalam bentuk sertifikat yang ditandatangani oleh Walikota Padangsidimpuan.

Alur pengurusan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan sebenarnya telah mengacu pada mekanisme yang ada seperti pada lampiran 1 sampai dengan lampiran 4, tetapi cepat atau lambatnya penyelesaian IUJK ditentukan oleh keberadaan pejabat yang bertanggung jawab dalam pengeluaran IUJK di Kota Padangsidimpuan. Berikut ini adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam penegluaran IUJK di Kota Padangsidimpuan :

- Kasubbag Pembinaan Pembangunan
- Kabag Administrasi Pembangunan
- Kabag Hukum
- Asisten Perekonomian dan Pembangunan
- Sekretaris Daerah
- Walikota

Masa berlaku IUKM selama 3 tahun dan dapat diperpanjang. IUKM yang diberikan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia.

3. 8 Sekilas tentang Kota Padangsidimpuan

3. 8.1 Gambaran Umum

Kota Padangsidimpuan merupakan hasil penggabungan Kecamatan Padangsidimpuan Utara dan Padangsidimpuan Selatan yang sebelumnya masuk wilayah Kabupaten Tapanuli Selatan. Kota Padangsidimpuan berdiri tanggal 17 Oktober 2001 berdasarkan Undang – undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Padangsidimpuan. Kota Padangsidimpuan dikelilingi oleh Kabupaten Tapanuli Selatan. Jadi semua wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten tersebut. Luas wilayah Kota Padangsidimpuan adalah 11.465,66 Ha atau 114,65 Km². Secara Administratif Kota Padangsidimpuan terdiri dari 6 Kecamatan dengan jumlah penduduk sekitar 201.000 jiwa(Sumber:Bappeda Kota Padangsidimpuan,2010).

3. 8.2 Profil Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan

Bagian Administrasi Pembangunan merupakan pemisahan dari Bagian Ekonomi Pembangunan sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi. Sebelumnya Bagian Administrasi Pembangunan bergabung dengan Bagian Kesejahteraan Rakyat yang sama – sama berada di bawah naungan Asisten II (Perekonomian dan Pembangunan).

Menurut struktur organisasinya Bagian Administrasi Pembangunan di pimpin oleh Kepala Bagian Administrasi Pembangunan yang membawahi tiga Kepala Sub Bagian yaitu Kasubbag Pembinaan Pembangunan, Kasubbag Program Kerja dan Kasubbag Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

Sub Bagian Pembinaan Pembangunan terdiri dari satu kepala Sub Bagian dan satu orang staf. Tugas pokoknya adalah pelayanan IUJK dan pembinaan kepada masyarakat tentang Jasa Konstruksi.

Sub Bagian Program kerja terdiri dari satu kepala Sub Bagian dan dua orang staf. Tugas pokok dari sub bagian ini adalah merumuskan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Bagian Administrasi Pembangunan sesuai dengan Tugas, Pokok dan Fungsinya.

Sub Bagian Monitoring , Evaluasi dan Pelaporan terdiri dari satu orang kepala Sub Bagian dan dua orang staf. Tugas pokoknya adalah mengawasi kegiatan pembangunan yang ada di Kota Padangsidimpuan dengan berkoordinasi dengan badan/ dinas terkait.

Sementara Bendahara pengeluaran pembantu tidak berada dibawah naungan sub bagian karena bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Administrasi Pembangunan sebagai atasan langsung.

Walaupun masing – masing sub bagian mempunyai tugas pokok dan fungsi yang berbeda – beda akan tetapi mereka merupakan satu kesatuan. Tetapi bila dilihat dari besarnya beban kerja yang ada di Bagian Administrasi Pembangunan, perlu dilakukan beberapa pembaharuan agar masing – masing staf dapat bekerja sesuai dengan *job description*-nya. Dalam tabel 3.1 ditampilkan data perusahaan yang mengurus IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan:

Tabel. 3.1 Perusahaan yang mengurus IUJK di Kota Padangsidimpuan

Tahun	Jumlah Perusahaan
2008	48
2009	50
2010	50
2011	74

Sumber : Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Padangsidimpuan

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah perusahaan yang mengurus IUJK dari tahun 2008 sampai 2010 relatif tetap. Sedangkan pada tahun 2011 mengalami kenaikan yang cukup besar. Hal ini dikarenakan terjadinya peningkatan pada jumlah APBD Kota Padangsidempuan terutama dalam belanja barang dan jasa sehingga Lebih banyak proyek yang harus dikerjakan. Dengan semakin transparannya pemerintah dalam menyelenggarakan proses lelang/ tender sehingga setiap warga yang memenuhi syarat dapat mengikuti proses lelang. Dengan demikian untuk dapat mengikuti proses lelang / tender salah satu syaratnya adalah dengan melampirkan surat IUJK yang masih berlaku dan dileges setiap tahun. Daftar perusahaan yang telah terdaftar di Kota Padangsidempuan dari tahun 2008 – 2011 dapat dilihat pada lampiran 17 - 20. Dari tabel 3.2 dapat dilihat data APBD Kota Padangsidempuan dari tahun 2008 – 2011.

Tabel. 3.2 APBD Kota Padangsidempuan 2008-2011

Tahun Anggaran	Jumlah Belanja tidak langsung	Jumlah Keseluruhan
2008	Rp.177.114.985.449	Rp.379.112.010.812
2009	Rp.198.368.256.637	Rp.351.044.430.089
2010	Rp.255.263.043.906	Rp.389.850.036.476
2011	Rp.266.382.531.299	Rp.425.814.018.010

Sumber : Dinas Pendapatan Kota Padangsidempuan

Dari di atas dapat dilihat bahwa jumlah belanja Barang/ Jasa dan Modal dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini berdampak pada semakin banyaknya proyek pemerintah yang harus dikerjakan. Secara tidak langsung membuka lapangan kerja yang lebih banyak. Kinerja birokrasi pemerintah yang semakin baik akan membuat pasar semakin kuat, efisien dan memiliki daya saing yang tinggi. Hal ini disebabkan karena adanya kepercayaan dari masyarakat, sehingga diperoleh dukungan terhadap program – program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam kondisi pasar yang semakin baik, maka pemerintah mempunyai kapasitas yang tinggi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan demikian semakin besar kontribusi dalam mewujudkan *good governance*.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Made Wiratha (2006,p.134-141), Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang suatu penelitian yang didasarkan oleh falsafah positivisme yaitu ilmu yang valid, dibangun dari empiris, teramati,terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rerata.Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, menunjukkan hubungan antar variabel dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman, atau mendeskripsikan banyak hal.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan baik dengan survey maupun wawancara. Dalam metode survey, alat yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden dalam hal ini pengusaha yang terdaftar di Kota Padangsidimpuan yang mengurus Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK). Format jawaban dalam kuesioner menggunakan skala *Likert*. Sedangkan teknik wawancara dalam penelitian ini merupakan wawancara yang tidak terstruktur untuk mengelaborasi permasalahan pelayanan pengeluaran IUJK. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka dan data dari Bagian Administrasi pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan yaitu berupa profil dan peraturan – peraturan yang terkait dengan IUJK.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengusaha yang mengurus IUJK yang akan digunakan sebagai salah satu syarat mengikuti tender/ pelelangan yaitu sebanyak 150 (seratus lima puluh) pengusaha yang tergabung dalam berbagai asosiasi perusahaan. Survey penelitian ini dilakukan pada awal Juni 2011 sampai dengan September 2011.

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengusaha / pemohon IUJK dilakukan dengan cara membandingkan persepsi yang merupakan suatu kenyataan pelayanan yang diterimanya dengan harapan yang merupakan suatu keinginan pelayanan yang ingin diterimanya. Dari data persepsi dan harapan pemohon diolah untuk mendapatkan skor. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Pembangunan diperoleh dengan mengurangi skor persepsi dengan skor harapan. Jika hasil pengurangannya bernilai positif (melebihi nilai nol) berarti kualitas yang diberikan melebihi dari harapan pemohon. Bila kesenjangannya bernilai negatif (lebih kecil dari nilai nol) berarti kualitas yang diberikan lebih rendah dari harapan pemohon, dan apabila pengurangan tersebut sama dengan nol maka hal ini berarti kualitas yang diberikan sama dengan kualitas yang diharapkan pemohon.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon adalah dilakukan dengan membagi skor persepsi dengan skor harapan dikalikan 100%. Hasil yang diperoleh menggambarkan tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan oleh penyedia layanan. Menurut Ari Satrio Wibowo (1996) bahwa tingkat kepuasan 80% merupakan posisi yang kritis karena , pengusaha / pemohon merasa bahwa pelayanan yang diberikan memang merupakan haknya. Dengan demikian bila tingkat kepuasan berada dibawah 80 %, kondisi itu tidak akan menimbulkan loyalitas pengusaha / pemohon (Haryadi,2001).

4.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden, terlebih dahulu dilakukan *Pre Test* untuk menguji pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman responden tentang pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang disebar.

Untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipercaya maka digunakan Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Uji Validitas dilakukan dengan menguji korelasi skor – skor setiap angket dengan skor total variabel. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai korelasinya positif dan lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Uji validitas

dan Reabilitas dilakukan pada 30 responden diuji dengan tingkat kepercayaan 95 % atau signifikansi 5 % (0,05). Karena $N=30$ maka derajat bebasnya adalah :

$$\begin{aligned} Df &= n - 2 && \text{dimana : df = derajat bebas} \\ &= 30 - 2 && n = \text{populasi} \\ &= 28 \end{aligned}$$

Nilai r tabel satu sisi pada $df=28$ dan $p=0,05$ adalah 0,374. Sedangkan rhitung diperoleh dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2007. Berdasarkan perhitungan hasilnya menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel baik untuk yang diharapkan maupun kondisi saat ini, sehingga kuesioner dikatakan valid. Menurut Sugiyono(2011), Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Menurut Masrun (1979), item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi “yang tinggi “, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk memenuhi syarat adalah 0,3 “. Hal ini berarti bila korelasi antara butir pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas dapat hitung dengan menggunakan Rumus Korelasi Pearson Moment.

Berdasarkan tabel 4.1 , karena r hitung setiap item pertanyaan lebih besar dari r tabel, maka pernyataan – pernyataan dalam kuesioner tentang pelayanan dalam kondisi saat ini dinyatakan valid. Uji Validitas

Berdasarkan tabel 4.2 untuk kondisi yang diharapkan, dapat dinyatakan valid karena r hitung setiap butir pertanyaan lebih besar dari r tabel.

Uji Reabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Uji Reabilitas yang dilakukan menggunakan Rumus *Spearman Brown* yang diaplikasikan dengan Microsoft Excel 2007 dengan teknik *Split Half*.

Suatu instrumen dikatakan reliable apabila nilai uji reabilitas lebih dari 0,60 (Imam Gozali,2002,p.133). Apabila koefisien (r) positif dan lebih besar dari batas minimal maka dinyatakan reliable, dan apabila lebih kecil dari batas minimal

maka dinyatakan tidak *reliable*. Berdasarkan Tabel 4.3 didapatkan hasil bahwa koefisien (r) lebih besar dari batas minimal (0,60) artinya bahwa pernyataan – pernyataan mengenai pelayanan kondisi saat ini dinyatakan *reliable*.

Tabel 4.1 Uji Validitas pelayanan kondisi saat ini

Uji Validitas Pelayanan Kondisi Saat ini					
Dimensi	Indikator		r hitung	r tabel	Simpulan
<i>Tangible</i>	Pertanyaan	1	0,886	0,374	valid
	Pertanyaan	2	0,870	0,374	valid
	Pertanyaan	3	0,941	0,374	valid
	Pertanyaan	4	0,986	0,374	valid
<i>Reability</i>	Pertanyaan	5	0,966	0,374	valid
	Pertanyaan	6	0,925	0,374	valid
	Pertanyaan	7	0,921	0,374	valid
	Pertanyaan	8	0,930	0,374	valid
	Pertanyaan	9	0,905	0,374	valid
<i>Responsiveness</i>	Pertanyaan	10	0,906	0,374	valid
	Pertanyaan	11	0,941	0,374	valid
	Pertanyaan	12	0,899	0,374	valid
	Pertanyaan	13	0,934	0,374	valid
<i>Assurance</i>	Pertanyaan	14	0,923	0,374	valid
	Pertanyaan	15	0,923	0,374	valid
	Pertanyaan	16	0,565	0,374	valid
	Pertanyaan	17	0,923	0,374	valid
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan	18	0,903	0,374	valid
	Pertanyaan	19	0,945	0,374	valid
	Pertanyaan	20	0,849	0,374	valid
	Pertanyaan	21	0,976	0,374	valid
	Pertanyaan	22	0,869	0,374	valid

Tabel 4.2 Uji Validitas Kusioner (yang diharapkan)(n=30)

<i>Tangible</i>	Pertanyaan	1	0.760	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	2	0.862	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	3	0.967	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	4	0.897	0.374	<i>valid</i>
<i>Reability</i>	Pertanyaan	5	0.897	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	6	0.935	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	7	0.935	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	8	0.935	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	9	0.897	0.374	<i>valid</i>
<i>Responsiveness</i>	Pertanyaan	10	0.907	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	11	0.935	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	12	0.967	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	13	0.935	0.374	<i>valid</i>
<i>Assurance</i>	Pertanyaan	14	0.935	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	15	0.967	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	16	0.967	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	17	0.760	0.374	<i>valid</i>
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan	18	0.897	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	19	0.897	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	20	0.897	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	21	0.860	0.374	<i>valid</i>
	Pertanyaan	22	0.860	0.374	<i>valid</i>

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas (kondisi saat ini) (n=30)

Uji <i>Reliability</i> Pelayanan kondisi saat ini					
Dimensi	Indikator		Koefisien	r kriteria	Simpulan
<i>Tangible</i>	Pertanyaan	1	0.940	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	2	0.931	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	3	0.970	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	4	0.993	0.6	<i>Reliable</i>
<i>Reability</i>	Pertanyaan	5	0.983	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	6	0.961	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	7	0.959	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	8	0.964	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	9	0.950	0.6	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	Pertanyaan	10	0.951	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	11	0.970	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	12	0.947	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	13	0.966	0.6	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	Pertanyaan	14	0.960	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	15	0.960	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	16	0.722	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	17	0.960	0.6	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan	18	0.949	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	19	0.972	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	20	0.918	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	21	0.988	0.6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	22	0.930	0.6	<i>Reliable</i>

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas (yang diharapkan) (n=30)

Uji Reliability Pelayanan (yang diharapkan)					
Dimensi	Indikator		Koefisien	r kriteria	Simpulan
<i>Tangible</i>	Pertanyaan	1	0,864	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	2	0,926	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	3	0,983	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	4	0,946	0,6	<i>Reliable</i>
<i>Reability</i>	Pertanyaan	5	0,966	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	6	0,966	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	7	0,966	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	8	0,946	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	9	0,946	0,6	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	Pertanyaan	10	0,983	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	11	0,966	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	12	0,983	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	13	0,966	0,6	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	Pertanyaan	14	0,966	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	15	0,983	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	16	0,983	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	17	0,864	0,6	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan	18	0,946	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	19	0,946	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	20	0,946	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	21	0,925	0,6	<i>Reliable</i>
	Pertanyaan	22	0,925	0,6	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa koefisien (r) lebih besar dari kriteria, sehingga pernyataan – pernyataan yang ada tentang pelayanan yang diharapkan dinyatakan *reliable*.

4.3 Karakteristik Responden (Pengusaha/ pemohon IUJK)

Responden dalam penelitian ini adalah para pengusaha yang terdaftar dalam berbagai asosiasi. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang diserahkan langsung kepada pengusaha / pemohon IUJK pada saat mereka mengurus IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan maupun dengan mengantarkan kuesioner ke perusahaan yang sudah mengurus IUJK. Data – data yang diperoleh dari kuesioner yang disebar adalah data – data tentang usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan bidang pekerjaan. Tujuan penulis dalam menampilkan karakteristik pengusaha / pemohon adalah untuk sebatas pemberian informasi atau gambaran umum mengenai ciri – ciri responden dan tidak dilakukan analisis secara mendalam.

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil pengolahan kuesioner 150 pengusaha / pemohon sebagai responden, diperoleh karakteristik pengusaha/pemohon seperti pada tabel 4.5 sampai dengan tabel 4.9

Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Usia (n=150)

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
21 – 30 Tahun	18	12,00
31 – 40 Tahun	55	36,67
41 – 50 Tahun	47	31,33
≥ 50 Tahun	30	20,00
Total	150	100

Sumber data : Kuesioner (telah diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.5 didapatkan bahwa mayoritas responden berusia di atas 30 tahun. Sebanyak 36,67 % berada pada usia antara 31 – 40 tahun. Usia 41 – 50 tahun sebanyak 31,33 % dan responden yang berusia di atas 50 tahun (20 %). Sementara responden pada usia muda (21 – 30 tahun) hanya sekitar 12 % dari total responden. Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa pengusaha yang produktif di Kota Padangsidimpuan lebih banyak berada pada usia di atas 31 tahun sampai 50 Tahun.

Usia 30 tahun ke bawah masih kurang signifikan jumlahnya. Hal ini dapat disebabkan oleh masih kurangnya pengalaman sehingga mereka kurang berani untuk terjun ke dunia wiraswasta. Sebagian besar dari perusahaan yang dimiliki oleh pengusaha yang berusia di bawah 30 tahun adalah perusahaan hasil perluasan dari usaha orang tuanya atau warisan orang tuanya, sehingga sebagian dari mereka belum memiliki pengalaman yang matang .

Sementara bagi pengusaha yang berusia di atas 50 Tahun lebih banyak berpikir agar usahanya diteruskan oleh anak – anaknya atau penerusnya. Tetapi masih banyak juga yang bertahan untuk meneruskan usahanya.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin (n=150)

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Pria	116	77,33
Wanita	34	22,67
Total	150	100

Sumber data : Kuesioner (telah diolah kembali)

Dari tabel 4.6 diperoleh data bahwa sebagian besar profesi pengusaha masih didominasi oleh laki – laki sebanyak 77,33 %. Hal ini disebabkan karena laki – laki mempunyai kebebasan dan mobilitas yang tinggi. Sedangkan wanita, seperti kebanyakan wanita di Indonesia pada umumnya enggan untuk mengendalikan suatu perusahaan, disamping karena keterbatasannya sebagai wanita juga karena masih belum mempunyai pengalaman yang cukup untuk mengendalikan suatu perusahaan.

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha

Tabel 4. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha

Bidang Usaha	Frekuensi
Arsitek	158
Sipil	156
Tata Lingkungan	34
Mekanik	6
Lainnya	12

Sumber data : Kuesioner (telah diolah kembali)

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh sebagian besar bidang usaha yang dijalankan oleh para pengusaha adalah Bidang arsitek dan Sipil. Dalam Surat IJUK suatu perusahaan dimungkinkan untuk menjalankan berbagai bidang usaha sesuai dengan kemampuan perusahaannya . Dengan demikian satu perusahaan bisa menjalankan beberapa bidang usaha. Yang lebih sering adalah perusahaan bidang arsitektur merangkap bidang sipil. Sedangkan bidang mekanik biasanya merupakan perusahaan yang merupakan spesialisasi, jadi tidak bisa dirangkap dengan bidang usaha yang lainnya.

Dari data yang diperoleh diketahui bahwa para pengusaha lebih banyak mengurus IJUK pada triwulan ketiga dan keempat, karena proses pelelangan / tender dilakukan pada triwulan ketiga atau keempat. Tapi ada juga beberapa pengusaha yang dari awal tahun sudah mengurus IJUK mengantisipasi apabila nanti terjadi hambatan yang tak terduga.

4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan mempunyai peranan yang penting dalam membentuk persepsi dari masyarakat . Disamping itu juga membangun kesadaran dan kemampuan individu untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai masyarakat. Pendidikan dapat meningkatkan kualitas dan kemampuan berpikir masyarakat sehingga dapat menilai sesuatu lebih baik dalam mempertimbangkan setiap tindakan dan keputusan yang akan diambil. Pendidikan juga meningkatkan kemampuan dan keterampilan untuk menyerap dan mengolah informasi yang diterima secara lebih kritis.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Tamat SMA	122	81,33 %
Tamat D1-D3-D4	24	16,00 %
Tamat S1	4	2,67 %
Total	150	100 %

Sumber data : Kuesioner (telah diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.8 diperoleh data bahwa sebagian besar responden (81,33 %) berpendidikan SMA. Sedangkan tamatan diploma hanya sekitar 16 %. Demikian halnya dengan tamatan S1, hanya 2,67 %.

Dari data di atas dapat dikatakan bahwa tingkat pemahaman para pengusaha di Kota Padangsidimpuan masih kurang memadai. Sehingga dapat dimaklumi apabila sering terjadi salah pengertian antara apa yang disampaikan oleh petugas dengan apa yang diserap oleh pengusaha.

4.4 Analisis Tingkat Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Pengusaha / Pemohon IUJK Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *ServQual*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengusaha / pemohon IUJK digunakan pengukuran menggunakan Metode *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamal dan Berry. Model ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan Pengusaha / pemohon IUJK dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh pengusaha / pemohon IUJK, artinya adalah semakin baik tingkat pelayanan yang diterima oleh pengusaha / pemohon IUJK, semakin tinggi tingkat kepuasan pengusaha / pemohon IUJK terhadap layanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *ServQual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengusaha /

pemohon IUJK serta gap diantara keduanya atas dasar 5 (lima) dimensi layanan yang didapatkan oleh pengusaha / pemohon IUJK.

Untuk mengetahui masing – masing persepsi dan harapan pengusaha / pemohon IUJK terhadap layanan yang diberikan , berdasarkan 5 (lima) dimensi tersebut dikembangkan 22 buah pertanyaan , yaitu :

1. Kelompok *Tangible* terdiri dari 4 pertanyaan
2. Kelompok *Reability* terdiri dari 5 pertanyaan
3. Kelompok *Responsivenss* terdiri dari 4 pertanyaan
4. Kelompok *Assurance* terdiri dari 4 pertanyaan
5. Kelompok *Emphaty* terdiri dari 5 pertanyaan

Untuk mengetahui persepsi dan harapan pengusaha /pemohon IUJK terhadap kualitas layanan, maka masing – masing pertanyaan diberikan 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala *Likert* dan diberi bobot 1 sampai 5. Setelah diolah akan diperoleh skor.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pengusaha / pemohon IUJK terhadap kualitas layanan yang diterimanya, berikut kami sajikan analisis dari jajak pendapat terhadap kelima kelompok pertanyaan tersebut :

4.4.1 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Tangible*

Sesuai dengan Tabel pada Lampiran 15, dimensi *tangible* mencakup ketersediaan tempat parkir, ketersediaan ruang tunggu, informasi tentang IUJK di papan informasi, dan kelengkapan peralatan kantor/ komputerisasi administrasi.

Secara keseluruhan, Bagian Administrasi Pembangunan sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan belum mampu memenuhi keinginan pengusaha / pemohon IUJK berdasarkan dimensi *tangible*. Hal ini terlihat dari persepsi pelayanan ril untuk dimensi *tangible* adalah sebesar 9,67, sedangkan besarnya nilai Ekspektasi (harapan) pengusaha / pemohon IUJK adalah sebesar 15,29. Sehingga diperoleh kesenjangan yang bersifat negatif sebesar 5,62.

Dari kesenjangan antara persepsi pelayanan riil yang diterima oleh pengusaha / pemohon IUJK dengan Ekspektasi (harapan) pengusaha / pemohon IUJK dapat dihitung Skor Kualitas Pelayanan Aktual yaitu sebesar 63,24 %. Menurut Ari Satrio Wibowo (1996) bahwa tingkat kepuasan 80% merupakan posisi yang kritis karena , pengusaha / pemohon merasa bahwa pelayanan yang diberikan memang merupakan haknya. Dengan demikian bila tingkat kepuasan berada dibawah 80%, kondisi itu tidak akan menimbulkan loyalitas pengusaha / pemohon (Haryadi,2001). Berdasarkan pendapat tersebut berarti bahwa dilihat dari dimensi *tangible*, kualitas pelayanan IUJK berada pada titik kritis.

Dimensi yang paling kritis adalah dimensi kelengkapan peralatan kantor / komputerisasi administrasi. Saat ini di bagian Administrasi Pembangunan, terdapat 1 (satu) buah komputer PC dan 2 (buah) laptop. Satu laptop khusus digunakan oleh bendahara. Sedangkan dua komputer lainnya digunakan bergantian untuk ketiga subbag yang ada di Bagian Administrasi Pembangunan. Keadaan ini jelas sangat kurang mendukung kinerja Bagian Administrasi Pembangunan. Sementara idealnya di Bagian Administrasi Pembangunan terdapat paling tidak satu buah komputer lagi khusus bagi pengelola IUJK agar tidak terkendala dalam memberikan pelayanan kepada pengusaha / pemohon IUJK.

Sementara masalah pengarsipan berkas – berkas administrasi IUJK, saat ini tempat penyimpanan arsip yang ada sudah tidak memungkinkan lagi untuk menyimpan berkas – berkas yang ada. Berkas – berkas IUJK yang sudah lama dibiarkan saja dibungkus dengan karung. Yang idealnya untuk bagian Administrasi Pembangunan ditambahkan beberapa lemari penyimpan arsip yang lebih besar, khususnya untuk Subbag Pembinaan Pembangunan yang mengurus masalah IUJK.

Sementara ruang tunggu bagi pengusaha /pemohon IUJK sangat tidak memadai. Terkadang para pemohon IUJK harus mengantri sambil berdiri.Hal ini sebenarnya membuat para pemohon IUJK tidak nyaman. Idealnya memang ada ruang tunggu yang memadai agar para pengusaha / pemohon IUJK tertib dalam mengurus IUJK mereka. Kenyamanan pengguna layanan selama berada ditempat pelayanan merupakan faktor yang sangat diperlukan. Untuk menciptakan

kenyamanan bagi pengusaha/ pemohon IUJK perlu diciptakan kebersihan dan kerapian ruangan. Kebersihan mencerminkan image Pemerintah Daerah setempat khususnya Bagian Adminstrasi Pembangunan di mata masyarakat.

Informasi yang diberikan oleh petugas IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan dirasakan masih kurang oleh sebagian besar pengusaha / pemohon IUJK. Banyak para pengusaha yang mengurus IUJK untuk pertama kalinya masih sering bolak balik karena kekurangan berkas. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi yang diberikan. Kejelasan informasi dan prosedur merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Pihak penyedia layanan dalam hal ini Bagian Administrasi pembangunan harus melakukan suatu komunikasi yang terus menerus dan efektif dengan masyarakat dalam hal ini pengusaha / pemohon IUJK.

Untuk tempat parkir, sebenarnya pihak pemerintah kota Padangsidempuan, khususnya kantor Walikota Padangsidempuan telah menyiapkan tempat parkir khusus untuk motor di parkir bawah dan tempat parkir mobil di atas. Disamping memang lahan parkirnya kurang tertata dengan rapi, baik para tamu yang datang ke Kantor walikota Padangsidempuan maupun staf Kantor Walikota itu sendiri tidak tertib dalam memarkirkan kendaraannya sehingga tempat parkir kelihatan semrawut. Ada yang parkir motor diatas karena urusannya di atas, sebaliknya ada yang memarkir mobil di bawah karena kebetulan urusannya di bawah.

Secara keseluruhan, dilihat dari segi fisik (dimensi *tangible*) berada pada kondisi yang harus segera diperbaiki agar para pengguna layanan mendapatkan apa yang seharusnya mereka dapatkan.

4.4.2 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Reliability*

Dimensi *Reliability* terdapat lima atribut pelayanan yang penting yaitu kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan, catatan administrasi oleh petugas, kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami oleh pengusaha / pemohon IUJK, ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada pengusaha / pemohon IUJK, kemampuan petugas dalam memberikan

penjelasan dan informasi mengenai IUJK. Sebagai aspek yang dianggap penting bagi pengusaha / pemohon IUJK, ternyata keberadaannya belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengusaha / pemohon IUJK. Hal ini terlihat dari hasil penghitungan Skor Kualitas Pelayanan Aktual dari dimensi reability yaitu sebesar 67,86 % (masih jauh dibawah titik kritis 80 %). Sedangkan nilai servqual bernilai - 6,08. Nilai negatif menandakan bahwa harapan pengusaha / pemohon IUJK akan pelayanan dimensi reability belum dapat dipenuhi oleh Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Yang paling jauh dari harapan pengusaha / pemohon IUJK adalah Kemampuan petugas memberikan informasi dan penjelasan mengenai IUJK . Nilai kesenjangan antara persepsi pengusaha dengan ekspektasi (harapan) terhadap pelayanan yang diberikan adalah -1,42. Hal ini dimungkinkan karena pemahaman yang kurang dari para pengusaha, karena latar belakang pendidikan responden adalah SMA , itu sebabnya kadang terjadi salah mengerti oleh para pengusaha.

Kemudian, ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada pengusaha/ pemohon IUJK. Hal ini disebabkan karena belum memadainya personil yang ada untuk tugas – tugas yang berkaitan dengan pelayanan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan. Saat ini Subbag Pembinaan Pembangunan yang menangani pelayanan IUJK terdiri dari satu Kepala Subbag dan satu orang staf. Jumlah ini jauh sekali dari memadai dilihat dari banyaknya pekerjaan yang ada dalam pelayanan IUJK. Idealnya adalah untuk setiap bagian pekerjaan dikerjakan oleh satu orang staf. Dan yang paling penting dalam pelayanan IUJK adalah operator komputer. Dan semestinya pekerjaannya tidak dicampur dengan tugas yang lain agar kinerjanya lebih bagus. Selama ini setiap staf di Bagian Administrasi Pembangunan sudah diberikan *job description* masing – masing. Akan tetapi karena ada beberapa staf yang tidak menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya, sehingga beberapa pekerjaan diberikan pada satu orang tertentu. Apabila staf pengelola IUJK sudah harus mengerjakan tugas dari subbag lain, ia tidak akan maksimal dalam mengerjakan tugasnya apabila tidak dibantu oleh staf yang lain. Oleh karena itu sebaiknya ditambahkan personil ke Bagian Subbag Pembinaan Pembangunan.

Akibat dari menumpuknya pekerjaan dalam pelayanan IUJK hanya pada satu orang staf saja akan menimbulkan ketidaksesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan. Akan tetapi ketidaksesuaian pengurusan IUJK sesuai jadwal yang dijanjikan kadang bisa juga disebabkan oleh tidak adanya pejabat yang berwenang untuk mengeksaminasi permohonan IUJK. IUJK ditandatangani oleh Walikota. Sebelum sampai ke Walikota, Permohonan IUJK diparaf oleh Kasubbag Pembinaan Pembangunan dan Kepala Bagian Administrasi Pembangunan. Setelah itu dieksaminasi di Bagian Hukum dan harus di paraf oleh Kabag Hukum. Setelah itu harus diparaf oleh Asisten Ekonomi Pembangunan dan Sekretaris Daerah. Setelah itu baru bisa masuk ke ruang Walikota untuk ditandatangani. Bisa dipahami apabila kadang jadwal pengurusan yang dijanjikan tidak dapat dipenuhi karena tidak adanya beberapa pejabat yang bersangkutan ditempat dikarenakan karena tugas ke luar kota atau hal – hal lainnya. Memang kadang ada pengusaha yang mendesak ingin mengurus IUJK agar bisa mengikuti tender atau pelelangan tapi tidak bisa dipenuhi oleh pengelola IUJK walaupun sebenarnya bisa diterbitkan Surat Keterangan bahwa IUJK yang bersangkutan sedang dalam proses pengurusan.

Ada beberapa hal yang menyebabkan para pengusaha / pemohon IUJK merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, diantaranya karena jadwal pengurusan yang tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, kurang jelasnya syarat – syarat dalam pengurusan IUJK sehingga ada beberapa pengusaha / pemohon IUJK harus bolak balik beberapa kali hanya untuk melengkapi berkasnya. Para pengusaha / pemohon IUJK merasa bahwa petugas pengelola IUJK belum dapat memberikan penjelasan yang jelas dan ramah agar pengusaha / pemohon IUJK dapat memaklumi situasi yang ada. Dalam hal ini petugas pengelola IUJK harus berusaha untuk memberikan penjelasan yang diperlukan agar tercipta hubungan yang harmonis antara masyarakat dalam hal ini pengusaha / pemohon IUJK dan Pemerintah yang dalam hal ini Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Agar tidak terjadi salah paham antara pengusaha / pemohon IUJK dan petugas pengelola IUJK, maka petugas pengelola IUJK harus mengembangkan

wawasannya mengenai IUJK dan juga menciptakan komunikasi yang baik dengan pengusaha / pemohon IUJK.

4.4.3 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Responsiveness*

Atribut dimensi *Responsiveness* terdiri dari 4 (empat) pertanyaan yaitu petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah pengusaha / pemohon IUJK, Kesiapan petugas membantu pengusaha / pemohon IUJK setiap saat, Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan pengusaha / pemohon IUJK, Informasi yang diberikan petugas.

Secara keseluruhan nilai kesenjangan antara persepsi pengusaha/pemohon IUJK dengan ekspektasi (harapan) atas pelayanan yang diharapkan berdasarkan dimensi *Responsiveness* belum dapat memenuhi harapan pengusaha / pemohon IUJK karena berdasarkan metode *ServQual* diperoleh nilai negatif yaitu -5,27.

Sementara itu skor pelayanan aktual diperoleh angka 65,12 %. Angka ini masih jauh berada di bawah titik kritis yaitu 80 %. Hal ini berarti bahwa para pengusaha / pemohon IUJK belum mendapatkan haknya dalam pelayanan IUJK berdasarkan dimensi *responsiveness* belum dapat dipenuhi oleh Bagian Administrasi Pembangunan.

Dari indikasi nilai gap skor kualitas pelayanan terbesar, maka secara berturut – turut dapat diketahui atribut pelayanan dalam dimensi *responsiveness* yang masih jauh dari harapan pengusaha / pemohon IUJK. Atribut yang paling jauh dari harapan pengusaha / pemohon IUJK berdasarkan dimensi *responsiveness* adalah Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan pengusaha / pemohon IUJK, Informasi yang diberikan oleh petugas pengelola IUJK, Kesiapan petugas membantu pengusaha / pemohon IUJK setiap saat, Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah pengusaha / pemohon IUJK.

Dari seluruh atribut dari dimensi *responsiveness*, dimana *Servqualnya* yang bernilai negatif dan Skor pelayanan aktual yang berada jauh dibawah titik kritis, hal

ini disebabkan oleh kurangnya personil yang ada. Seperti yang sudah dijelaskan dalam dimensi reability, bahwa saat ini hanya ada satu orang staf saja beserta Kepala Subbag yang menangani pelayanan IUJK. Dapat dimaklumi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengusaha / pemohon IUJK.

Agar pelayanan yang diberikan oleh petugas IUJK dapat lebih maksimal maka sebaiknya dipertimbangkan untuk menambah beberapa personil yang kompeten untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan.

4.4.4 Analisis Persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok Assurance

Atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi *assurance* terdiri dari 4 (empat) pertanyaan yaitu Ketersediaan petugas IUJK disetiap bagian, Pendidikan / pengetahuan petugas tentang IUJK, Sikap petugas kepada pengusaha / pemohon IUJK, Perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya.

Dari keseluruhan nilai dari dimensi assurance diperoleh nilai *Servqual* yaitu -4,54 dan skor kualitas pelayanan aktual adalah 70,03 %. Nilai negatif dari *ServQual* berarti bahwa aspek yang ada dalam dimensi assurance belum dapat dipenuhi oleh Bagian Administrasi Pembangunan. Sedangkan nilai skor kualitas pelayanan aktual yang berada dibawah 80 % berarti bahwa para pengusaha / pemohon IUJK belum mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan.

Atribut pelayanan yang paling jauh dari harapan pengusaha / pemohon IUJK adalah atribut sikap petugas kepada pengusaha / pemohon IUJK. Hal ini mungkin disebabkan karena hanya ada satu orang staf yang menangani seluruh pekerjaan pelayanan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan, jadi terkesan bahwa staf yang bersangkutan tidak ramah kepada setiap pengusaha / pemohon IUJK.

Pendidikan / pengetahuan petugas IUJK dirasakan oleh pengusaha kurang memadai. Ada beberapa hal yang mendorong para pengusaha / pemohon IUJK

berpendapat bahwa pendidikan / pengetahuan petugas IUJK kurang memadai diantaranya adalah karena adanya beberapa pengusaha yang harus bolak balik hanya untuk melengkapi berkas permohonan mereka. Mereka berpendapat bahwa hal itu dikarenakan kurangnya pendidikan atau pengetahuan petugas IUJK. Setelah dikonfirmasi ke lapangan, diketahui bahwa latar belakang pendidikan dari staf pengelola IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan adalah Sarjana Teknik dan telah beberapa kali mengikuti Bimbingan / pelatihan mengenai pelelangan atau tender. Jadi menurut hasil survey, pendapat yang dikemukakan oleh pengusaha / pemohon IUJK adalah kurang tepat. Pendidikan / pengetahuan dari staf pengelola IUJK dirasakan sudah cukup memadai, hanya memang jumlah personilnya dirasakan masih sangat kurang memadai.

Perilaku petugas pengelola IUJK menurut pengusaha / pemohon IUJK kurang meyakinkan. Hal ini mungkin disebabkan oleh seringnya terjadi keterlambatan pelayanan IUJK.

Dari segi ketersediaan petugas di setiap bagian, memang secara nyata dapat dilihat bahwa tidak tersedianya petugas yang melayani para pengusaha/ pemohon IUJK di setiap tahapan pelayanan IUJK karena seperti diketahui jumlah personil yang mengelola pelayanan IUJK hanyalah satu orang kasubbag beserta satu orang staf saja.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pembinaan Pembangunan, Beliau memang mengakui keterbatasan pelayanan IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan disebabkan oleh kurangnya personil.

4.4.5 Analisis persepsi dan Ekspektasi (Harapan) Kualitas Pelayanan Kelompok *Emphaty*

Dalam dimensi *emphaty* terdapat lima atribut pelayanan yang penting yaitu Perlakuan terhadap setiap pengusaha / pemohon IUJK, Perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan IUJK dengan prosedur yang ada, Kemampuan memberikan pelayanan secara individu, Penyediaan waktu bimbingan / konsultasi oleh petugas

untuk menyelesaikan masalah IUJK , Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan pengusaha / pemohon IUJK.

Dari hasil penghitungan dengan menggunakan Metode *ServQual* diperoleh hasil negatif sebesar 6,25. Hal ini berarti bahwa aspek pelayanan yang terdapat dalam dimensi *emphaty* belum dapat dipenuhi oleh Bagian Administrasi Pembangunan .

Sedangkan skor pelayanan aktual yang diterima oleh pengusaha / pemohon IUJK berdasarkan dimensi *emphaty* adalah sebesar 66,42%. Seperti diketahui hal ini berarti bahwa para pengusaha / pemohon IUJK belum mendapatkan kualitas pelayanan seperti yang mereka harapkan sesuai dengan atribut pelayanan yang ada dalam dimensi *emphaty*.

Secara keseluruhan , nilai yang paling jauh dari harapan pengusaha / pemohon IUJK adalah kemampuan melayani sebagaimana yang diharapkan pengusaha / pemohon IUJK. Kemudian perlakuan terhadap setiap pengusaha / pemohon IUJK, kemampuan melayani secara individu, penyediaan waktu bimbingan / konsultasi oleh petugas untuk menangani masalah IUJK.

Semua aspek pelayanan yang ada dalam dimensi *emphaty* bernilai negatif, hal ini berarti bahwa para pengusaha / pemohon IUJK berpendapat bahwa harapan mereka akan kualitas pelayanan IUJK belum dapat dipenuhi oleh petugas pengelola IUJK.

Setelah dikonfirmasi ke lapangan, bahwa perilaku petugas pengelola IUJK tidak membedakan setiap pengusaha / pemohon IUJK yang datang mengurus IUJK. Terkadang ada pengusaha yang tidak cukup syarat untuk mengurus IUJK , ingin dipermudah segala pengurusan IUJKnya dengan menawarkan semacam uang pelicin. Akan tetapi petugas pengelola IUJK tidak dapat menerima hal tersebut karena yang menentukan dalam prosedur pengurusan IUJK adalah kelengkapan berkas – berkas dan keberadaan pejabat yang berwenang memberi paraf serta Walikota yang menandatangani Surat IUJK dimaksud.

Kemampuan petugas, secara individu menurut survey dirasakan sudah cukup baik. Disamping itu petugas sudah memberikan waktu bimbingan / konsultasi bagi para pengusaha / pemohon IUJK yang datang mengurus IUJK ke Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan. Memang secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengelola IUJK masih jauh dari yang seharusnya. Banyak hal yang harus diperbaiki. Tetapi hal ini terkait erat dengan hal anggaran pemerintah Kota Padangsidimpuan untuk menambah personil dan memberikan pelatihan – pelatihan yang maksimal kepada petugas pengelola IUJK.

4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pengusaha / pemohon IUJK terhadap Kualitas Pelayanan

Pengukuran tingkat kepuasan pengusaha / pemohon IUJK terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan cara membandingkan persepsi pengusaha / pemohon IUJK terhadap kualitas pelayanan saat ini dengan ekspektasi (harapan) terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan. Untuk mengukurnya digunakan skor kualitas pelayanan aktual yang diperoleh dengan cara membagi skor persepsi dengan skor harapan dikalikan 100 % seperti hasil yang ada pada tabel IV.9

Tabel 4.9. Skor Kualitas Pelayanan Aktual untuk Setiap Dimensi

No	Dimensi	Persepsi pelayanan Riil	Ekspektasi (Harapan)	Skor Kualitas Pelayanan Aktual
1	<i>Tangible</i>	9,67	15,29	63,24 %
2	<i>Reliability</i>	12,84	18,92	67,86 %
3	<i>Responsiveness</i>	9,84	15,11	65,12 %
4	<i>Assurance</i>	10,61	15,15	70,03 %
5	<i>Emphaty</i>	12,36	18,61	66,42 %

Sumber data : Kuesioner (telah diolah kembali)

Menurut Ari Satrio Wibowo (1996) bahwa tingkat kepuasan 80% merupakan posisi yang kritis karena , pengusaha / pemohon merasa bahwa pelayanan yang diberikan memang merupakan haknya. Dengan demikian bila tingkat kepuasan

berada dibawah 80%, kondisi itu tidak akan menimbulkan loyalitas pengusaha / pemohon (Haryadi,2001).

Dari tabel 4.9 di atas , dapat dilihat bahwa skor tertinggi menunjuk pada dimensi *Assurance* (70,03 %) dan skor terendah menunjuk pada dimensi *tangible* (63,24%). Sementara itu untuk nilai skor rata – rata dari kelima dimensi yang ada adalah 66,54 %. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan bahwa kelima aspek pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan masih jauh dari yang diharapkan oleh pengusaha / pemohon IUJK karena nilai skornya berada jauh dibawah titik kritis (80 %).

Pengeluaran pemerintah dalam membeli barang dan jasa akan mendorong terciptanya lapangan kerja. Pemerintah dalam upaya menyediakan barang publik secara tidak langsung akan membuka kesempatan kerja. Lapangan kerja yang tersedia akibat aktivitas pemerintah akan dipengaruhi oleh jenis oengeluaran. Misalnya proyek – proyek pemerintah yang membutuhkan padat karya akan lebih membutuhkan banyak tenaga kerja pada masyarakat. Dengan semakin banyaknya tenaga kerja yang terserap dan diikuti tingkat pendapatan yang semakin baik akan meningkatkan daya beli masyarakat sehingga jumlah masyarakat miskin dapat berkurang.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab 4 serta dengan merujuk masalah dan tujuan penelitian, setelah dikonfirmasi keadaan yang aktual di lapangan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan IUJK pada Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan secara keseluruhan belum memenuhi 100 % dari ekspektasi (harapan) pengusaha / pemohon IUJK, dengan *ServQual Score* yang bernilai negatif sebesar 5,56. Nilai negatif mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan pengusaha / pemohon IUJK.
2. Dimensi pelayanan yang menghasilkan nilai tertinggi adalah dimensi *Assurance* yaitu adanya kesanggupan dan jaminan dari petugas pengelola IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan dalam memberikan kemudahan. Kemudian berikutnya adalah dimensi *Realibility* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang yang dijanjikan secara akurat dan handal. Dimensi *Emphaty* yaitu mencakup kepedulian serta perhatian individu kepada pengguna layanan IUJK. Dimensi *Tangible* yaitu bukti terukur yang menggambarkan fisik, perlengkapan , dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna layanan IUJK adalah dimensi yang paling rendah nilainya. Secara keseluruhan kelima dimensi pelayanan yang ada pada pelayanan IUJK perlu dibenahi agar sesuai dengan ekspektasi pengusaha / pemohon IUJK, akan tetapi yang paling mendesak untuk segera diperbaiki adalah dimensi *tangible*.
3. Berdasarkan dimensi *tangible*, Perlengkapan kantor perlu ditambah lagi , minimal satu unit komputer lagi agar petugas dapat maksimal dalam mengerjakan pekerjaannya. Tempat parkir perlu segera ditata ulang. Apabila memungkinkan dibangun tempat parkir yang lebih nyaman bagi para

pengusaha yang datang mengurus IUJK ke Bagian Administrasi Pembangunan maupun tamu lainnya serta para staf di Kantor Walikota. Ruangan yang ada dirasakan sangat jauh dari memadai. Ruangan Bagian Administrasi Pembangunan terlihat sangat sempit untuk tiga Subbag yang ada di Bagian Administrasi Pembangunan. Keberadaan ruang tunggu juga sangat minim, sehingga para pengusaha / pemohon IUJK merasa tidak nyaman karena harus berdiri menunggu pelayanan IUJK. Berdasarkan dimensi *reability, responsiveness* dan *emphaty*, sebenarnya kemampuan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan dirasakan sudah cukup baik, tetapi karena hanya ada satu kasubbag dan satu orang staf yang mengelola IUJK sehingga yang bersangkutan tidak dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

4. Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, ternyata apa yang dikeluhkan oleh para pengusaha / pemohon IUJK tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari pengelola IUJK di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Pada prinsipnya Bagian Administrasi Pembangunan dengan Kepala Bagian yang baru terus melakukan pembaharuan dalam memberikan pelayanan IUJK kepada para pengusaha / pemohon IUJK, tetapi karena terbentur dengan anggaran maka penambahan personil yang kompeten atau perluasan ruangan untuk Bagian Administrasi Pembangunan harus menunggu untuk jangka waktu yang tidak bisa ditentukan.

5.2 Saran

Merujuk pada beberapa kesimpulan diatas, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran berikut ini :

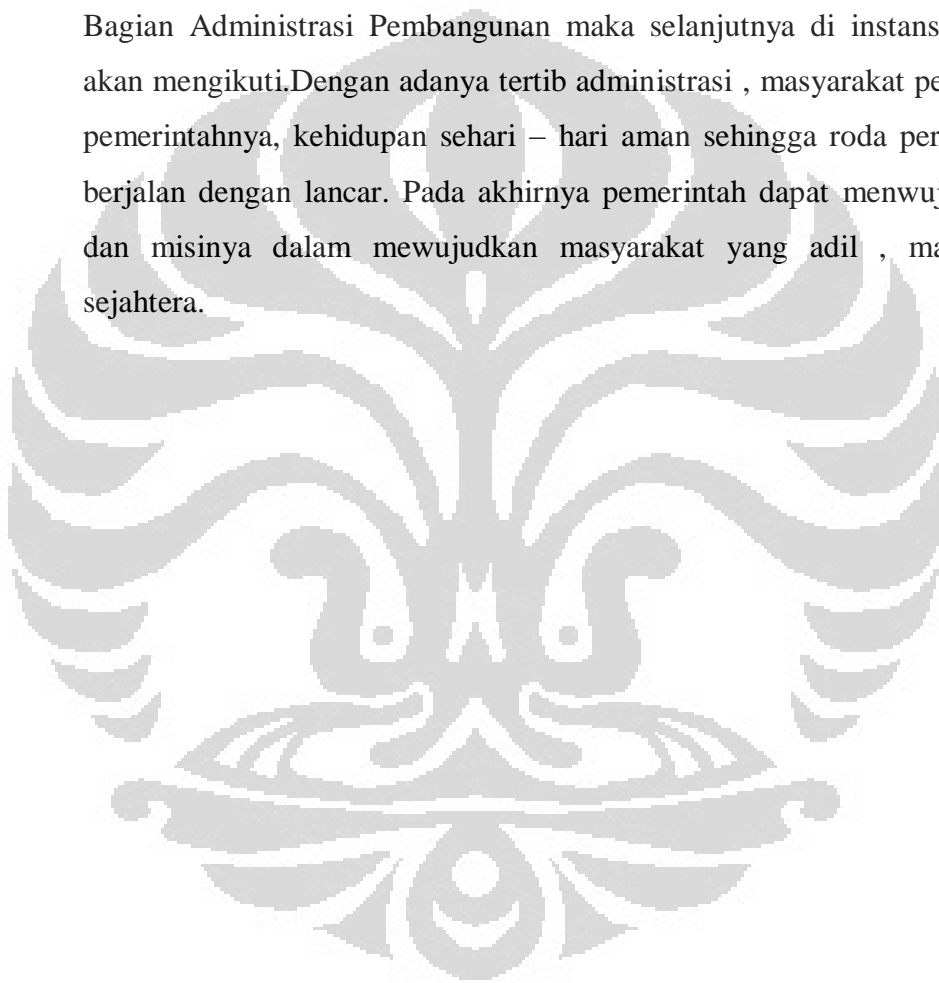
1. Bagi pengambil keputusan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Padangsidempuan, berdasarkan pengukuran dengan menggunakan Metode *ServQual* dimana hasil dari kelima dimensi pelayanan bernilai negatif maka perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan IUJK di Bagian

Administrasi Pembangunan. Untuk masing – masing dimensi dilihat dari skor *servqual* yang memiliki kesenjangan negatif terbesar yaitu :

- Dimensi *tangible* : ruangan Bagian Administrasi Pembangunan perlu segera dipertimbangkan untuk diperluas karena untuk keadaan ruangan yang sekarang ini dirasakan sangat sempit untuk tiga subbag yang mempunyai intensitas pekerjaan yang tinggi. Bukan hanya Subbag Pembinaan Pembangunan, dua subbag yang lain yaitu Subbag Program Kerja dan Subbag Pengendalian, Monitoring dan Evaluasi serta Pelaporan juga memerlukan ruangan yang nyaman mungkin agar dapat menunjukkan kinerja yang baik. Secara keseluruhan penulis menyarankan Pemerintah Kota Padangsidimpuan untuk mencari alternatif kantor baru bagi Kantor Walikota Padangsidimpuan agar semua instansi yang ada didalamnya merasa nyaman dalam bekerja, karena pada dasarnya hampir sebagian besar ruangan yang ada di Kantor Walikota Padangsidimpuan dirasakan kurang memadai untuk bekerja dengan sebaik mungkin.
- Dimensi *Reability* : agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan jadwal yang janjikan, maka perlu adanya koordinasi antar Bagian / pejabat yang berkaitan dalam penerbitan IUJK dalam hal ini Bagian Administrasi Pembangunan, Bagian Hukum , Asisten Perekonomian dan Pembangunan, serta ADC Sekretaris Daerah Kota Padangsidimpuan. Disamping itu juga mendesak Pemerintah Daerah Kota Padangsidimpuan untuk merekrut pegawai yang dibutuhkan di Bagian Administrasi Pembangunan dan mempunyai kemampuan dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan di Bagian Administrasi Pembangunan.
- Dimensi *Responsiveness* : untuk meningkatkan keterampilan petugas pengelola IUJK perlu ditetapkan dalam mata anggaran baik dalam anggaran Bagian Administrasi Pembangunan maupun anggaran badan Kepegawaian Daerah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelatihan mengenai pelelangan pada umumnya karena IUJK tidak terlepas dari pelelangan/ tender, sehingga para pengusaha / pemohon IUJK tidak merasakan bahwa kemampuan petugas pengelola IUJK kurang memadai.

- Dimensi *Assurance* : pelayanan yang tidak ramah yang dirasakan oleh para pengusaha / pemohon IUJK, kemungkinan disebabkan karena menumpuknya pekerjaan hanya pada satu orang staf saja. Disamping dapat diatasi dengan penambahan personil, dapat juga dilakukan dengan evaluasi tentang kinerja masing – masing staf, sehingga dapat diketahui kendala yang dihadapi dilapangan dengan secepat mungkin , sehingga apabila ada keluhan atas pelayanan IUJK di Bagian Adminitrasi Pembangunan maka Kepala Bagian Administrasi dapat mengambil kebijakan sementara agar tidak menambah banyak keluhan dari para pengusaha / pemohon IUJK.
 - Dimensi *Emphaty* : pada dasarnya hal yang mendesak dilakukan oleh pemerintah Kota Padangsidimpuan adalah koordinasi dengan Badan Kepegawaian Daerah untuk merekrut pegawai baru atau menempatkan pegawai dari dinas lain yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Untuk menghasilkan pegawai yang peduli dalam memberikan pelayanan maka sebanyak mungkin pemerintah Kota Padangsidimpuan mengirimkan pegawainya untuk mengikuti program keterampilan yang dapat meningkatkan kemampuannya dalam bekerja.
2. Perlu adanya kotak saran dilingkungan kantor Walikota pada umunya dan di Bagian Administrasi Pembangunan pada khususnya agar Kepala Bagian Administrasi Pembangunan dapat mempertemukan kesesuaian antara kebutuhan atau ekspektasi (harapan) pengusaha / pemohon IUJK dengan kualitas pelayanan (kenyataan) yang diberikan .
 3. Untuk memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal, maka perlu adanya pembenahan intern dan evaluasi secara berkala bagi seluruh pelaku dalam organisasi (Bagian Administrasi Pembangunan).
 4. Agar tidak terjadi ketimpangan, perlu diadakan penelitian lebih lanjut untuk mengukur kualitas pelayanan dengan indikator kualitas pelayanan yang sama tetapi untuk subyek yang berbeda dalam hal ini aparat / petugas pengelola IUJK atau penyedia jasa sehingga pemerintah dapat mengambil kebijakan yang dianggap perlu berkaitan dengan hasill penelitian nanti.

5. Pemerintah daerah akan dapat menunjukkan kinerja yang baik apabila masyarakat percaya pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintahnya. Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakatnya, Pemerintah Kota Padangsidimpuan harus mulai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik yang berpihak pada masyarakatnya. Pemerintah Daerah dapat memulainya dari hal yang kecil yaitu dengan pelayanan IUJK yang akan digunakan untuk mengikuti pelelangan. Dimulai dari tertib administrasi di Bagian Administrasi Pembangunan maka selanjutnya di instansi lain juga akan mengikuti. Dengan adanya tertib administrasi, masyarakat percaya pada pemerintahnya, kehidupan sehari – hari aman sehingga roda perekonomian berjalan dengan lancar. Pada akhirnya pemerintah dapat mewujudkan visi dan misinya dalam mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dwiyanto, Agus, dkk (2003), *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, dkk, (2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus (2008), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Frederickson, HG (1997), *The Spirit of Public Administration*, Jossey- Bass Publisher, San Fransisco
- Istianto HP, Bambang , *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media, 2011.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik* , UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Masrun (1979), *Reabilitas dan Cara – cara Menentukannya*, UGM, Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005), *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen,s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Roth, Gabriel, *The Private Provision of Public Service in Developing Countries* , EDI Series In Economic Development, Published for The World Bank, Oxford University Press, 1987
- Savas, E.S. (1987), *Privatization- The Key to Better Government*, Catham House Publisher, Inc, Catham, New Jersey.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk (2011), *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta

- Soeprapto,Riyadi(2005),*Pengembangan Model Citizen's Charter dalam meningkatkan Pelayanan Publik*, Delegasi N0.2 Agustus 2005, Hal. 123-150
- Stiglitz,J.E.(1988), *Economics of the Public Sector*, W.W Norton and Company Limited,New York
- Sugiyono(2011), *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptoherijono,Prijono dan Mandala Manurung (2010), *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya* ,UIP,Jakarta
- Tiptono,Fandy(1997), *Prinsip – prinsip Total Quality Service*,Jakarta
- Tjiptono,Fandy,& Chandra,Gregorius (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi,Yogyakarta
- Umar,Husein(2003), *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* , Ghalia Indonesia,Jakarta
- Wasistiono,Sadu (2003), *Kapita Selekt manjemen Pemerintahan Daerah*, Jilid 2, CV Fokusmedia, Bandung.
- Wijaya, Tony (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, Indeks, Jakarta
- Wiratha,Made(2006), *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*,Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zeithamal,V.A.,Parasuraman & L.L Berry,(1990), *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York : The Free Press

Undang – undang dan Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor : 369/KPTS/M/2001
tentang *Pedoman Pemberian Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional*

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 4/PRT/M/2011 tentang *Pedoman
Pemberian Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional*

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Akses Internet :

<file:///D:/pelayanan%20publik/landasanteorikualitaspelayananpublik.htm>

<file:///C:/Users/Asus/Documents/pelayanan%20publik/148-pelayanan-publik-antara-idealisme-dan-kenyataan.html>

file:///F:/tesis/Kota_Padang_Sidempuan.htm

<file:///C:/Users/Asus/Documents/iujk/Sertifikasi%20dan%20Registrasi%20Badan%20Usaha%20Jasa%20Konstruksi%20-.htm>

<file:///C:/Users/Asus/Documents/iujk/PERSYARATAN%20IUJK.htm>

Tesis :

Azis Nur Adji Purnamaning Syahbana, *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulo Gadung*, 2004, Tidak dipublikasikan

Harahap,E.Zulfan, *Analisis Kualitas Pelayanan* , Tesis tidak dipublikasikan

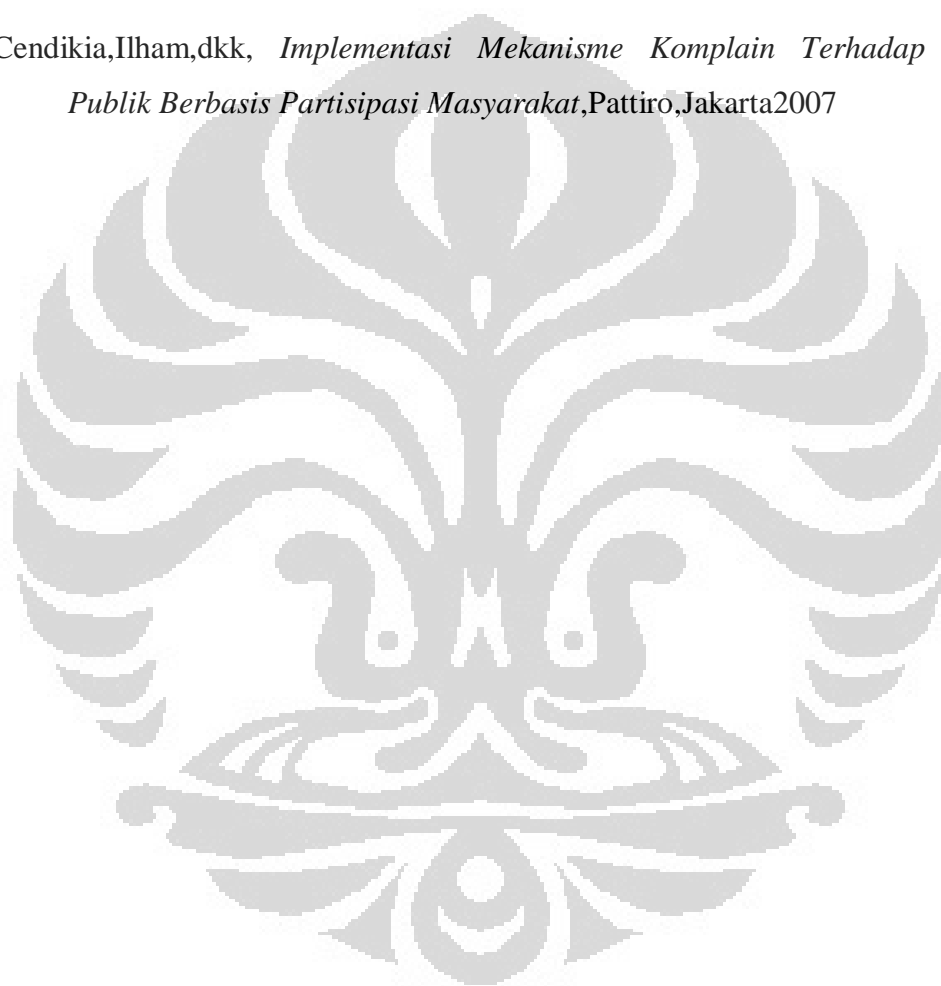
Mansur,T, *Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosila Setdako Lhokseumawa*, 2008, Tidak dipublikasikan

Pandu Irawan, *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Balik Papan (Studi kasus dengan Pendekatan ServQual)*, 2004, Tidak dipublikasikan

Prasetiani, Sri (2010), *Studi Persepsi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Yogyakarta*. Tesis tidak dipublikasikan

Jurnal :

Cendikia, Ilham, dkk, *Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*, Pattiro, Jakarta 2007



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1. Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Persyaratan Untuk Izin Baru

ALUR PROSES PERIZINAN DAN DOKUMEN PERSYARATAN UNTUK IZIN BARU

1. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi.
2. Akta pendirian Badan Usaha Jasa Konstruksi Nasional.
3. Data Perusahaan Badan Usaha Jasa Konstruksi Nasional atau *company profile*.
4. Rekaman Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga.
5. Rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha yang telah diregistrasi oleh Lembaga.
6. Rekaman Kartu Penanggung Jawab teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang dilengkapi surat pernyataan pengikatan diri Tenaga Ahli/Terampil dengan Penanggung jawab utama Badan Usaha. (untuk daftar PJT Badan Usaha sebagaimana pada Lampiran 9)

47

TIDAK

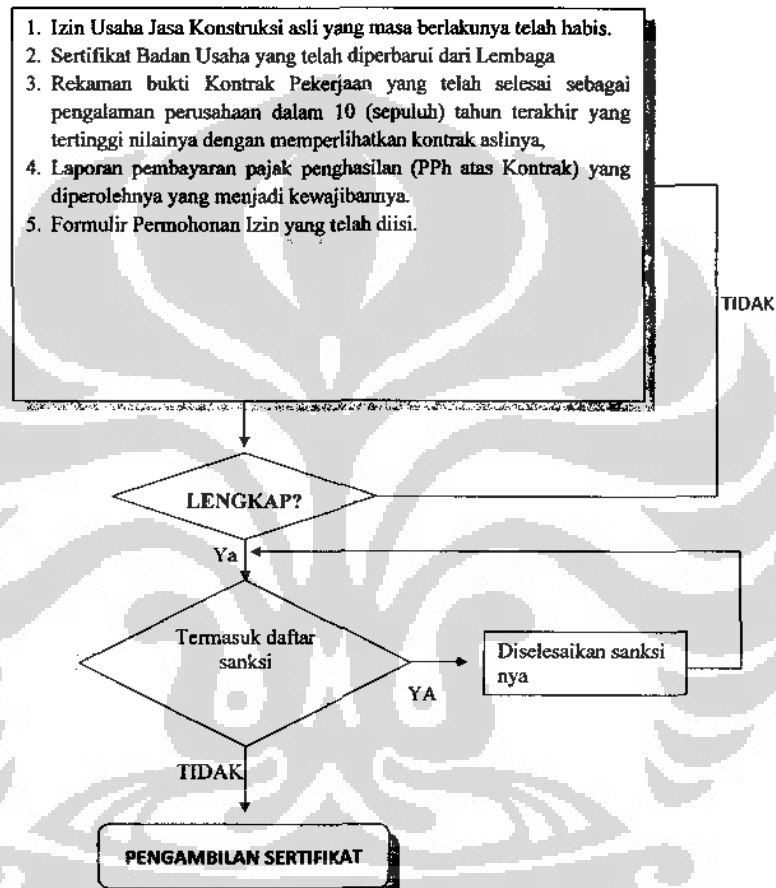
LENGKAP?

Ya

PENGAMBILAN SERTIFIKAT

Lampiran 2. Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Perpanjangan Izin

ALUR PROSES PERIZINAN DAN DOKUMEN PERSYARATAN UNTUK PERPANJANGAN IZIN



Lampiran 3. Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Perubahan Data

**ALUR PROSES PERIZINAN DAN DOKUMEN PERSYARATAN
UNTUK PERUBAHAN DATA**

1. Untuk mengganti alamat
 - a. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang asli;
 - b. Surat Keterangan Domisili Badan Usaha Jasa Konstruksi yang dikeluarkan oleh Kelurahan setempat;
 - c. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi.
2. Untuk mengganti data direksi/pengurus badan usaha
 - a. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang asli;
 - b. Surat penunjukan dari badan usaha kepada direksi/pengurus baru.
 - c. *Curriculum Vitae* dari Pimpinan BUJK baru;
 - d. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi;
3. Untuk mengganti nama perusahaan
 - a. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang asli;
 - b. Akta Penggantian Nama Perusahaan;
 - c. Surat Keterangan Domisili Usaha Jasa Konstruksi yang dikeluarkan oleh Kelurahan setempat;
 - d. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi;
4. Untuk mengganti data nilai kontrak pekerjaan
 - a. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang asli;
 - b. Kontrak pekerjaan yang diselesaikan/dilaksanakan.
 - c. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi;
5. Untuk mengganti klasifikasi/kualifikasi
 - a. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang asli;
 - b. Sertifikat Badan Usaha yang telah diperbarui dari Lembaga;
 - c. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi;

PENGAMBILAN SERTIFIKAT

Lampiran 4. Alur Proses Perizinan dan Dokumen Persyaratan Untuk Penutupan Izin

**ALUR PROSES PERIZINAN DAN DOKUMEN PERSYARATAN
UNTUK PENUTUPAN IZIN**

1. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang asli.
2. Surat pajak nihil, yang dapat diperoleh dari Kantor Pajak setempat.
3. Formulir Permohonan Izin yang telah diisi.

PENGAMBILAN SURAT KETERANGAN
PENUTUPAN IJUK

MENTERI PEKERJAAN UMUM,


DJOKO KIRMANTO

Lampiran 5. Formulir Permohonan IUJK Nasional Jasa Pelaksana Konstruksi

FORMULIR PERMOHONAN IUJK NASIONAL JASA PELAKSANA KONSTRUKSI				
Nomor :	, 20...		
Lampiran :				
Kepada Yth. Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di				
Perihal : Permohonan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Nasional				
Dengan hormat,				
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk memperoleh Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) yakni Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi untuk:				
1. Permohonan Izin Baru				
2. Memperpanjang Izin Usaha				
3. Mengubah data				
4. Penutupan Izin				
Di Kabupaten/Kota Provinsi untuk klasifikasi pekerjaan sebagai berikut:				
No	Klasifikasi/Sub Klasifikasi Usaha Yang diinginkan	Nama Paket Pekerjaan yang pernah dilaksanakan (Bila belum punya - tulis belum punya, manfaatkan nilai paket tertinggi) - 10 tahun lalu	Tahun Pelaksanaan	Nilai Paket Pekerjaan
	Lihat Klasifikasi/Sub Klasifikasi Usaha pada Tabel			
		Sesuaikan Klasifikasi/Sub Klasifikasi pekerjaan pada SBU dengan Klasifikasi/Sub Klasifikasi usaha		
Bersama ini kami lampirkan persyaratan-persyaratan dan keterangan sebagai berikut :				
1. Rekaman Sertifikat Badan Usaha				
2. Rekaman Akta Pendirian dan perubahan terakhir				
3. Rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha				
4. Rekaman Penanggung Jawab Teknis Badan Usaha				
5. Surat Pernyataan Pengikatan Diri SPPJT dan Penanggung Jawab BUJK				
6. dst.				
Demikian permohonan kami dan atas perkenannya kami ucapkan terima kasih.				
				Pemohon
				PT/CV.....
				Penanggung Jawab Badan Usaha
				Nama Jelas
(*) coret yang tidak sesuai				

Catatan :

MENTERI PEKERJAAN UMUM,



DJOKO KIRMANTO

Lampiran 6. Form Permohonan IUJK Nasional Jasa Perencana / Pengawas Konstruksi



FORM PERMOHONAN IUJK NASIONAL JASA PERENCANA/PENGAWAS KONSTRUKSI				
Nomor :	, 20..		
Lampiran :				
Kepada Yth. Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di				
Perihal : Permohonan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Nasional				
Dengan hormat,				
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk memperoleh Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) yakni Usaha Jasa Perencana/Pengawas (*) Konstruksi untuk:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Izin Baru 2. Memperpanjang Izin Usaha 3. Mengubah data 4. Penutupan Izin 				
Di Kabupaten/Kota Provinsi untuk klasifikasi pekerjaan sebagai berikut:				
No	Klasifikasi/Sub Klasifikasi Usaha Yang diinginkan	Nama Paket Pekerjaan yang pernah dilaksanakan (Bila belum punya - tulis belum punya, manfaatkan nilai paket tertinggi)	Tahun Pelaksanaan	Nilai Paket Pekerjaan
	Lihat Klasifikasi/Sub Klasifikasi Usaha pada SBU			
		Sesuaikan Klasifikasi/Sub Klasifikasi pekerjaan pada SBU dengan Klasifikasi/Sub Klasifikasi usaha		
Bersama ini kami lampirkan persyaratan-persyaratan dan keterangan sebagai berikut :				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekaman Sertifikat Badan Usaha 2. Rekaman akta pendirian dan perubahan terakhir. 3. Rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha 4. Rekaman Penanggung Jawab Teknis Badan Usaha. 5. Surat Pernyataan Pengikatan Diri SPPJT dan Penanggung Jawab BUJK 6. dst. 				
Demikian permohonan kami dan atas perkenannya kami ucapkan terima kasih.				
Pemohon PT. Penanggung Jawab Badan Usaha Nama Jelas				
(*) coret yang tidak sesuai				
Catatan :				

MENTERI PEKERJAAN UMUM,

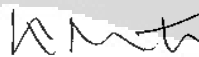
[Signature]
DJOKO KIRMANTO

Lampiran 7. Format Kartu Tanda Daftar Usaha Orang Perseorangan

FORMAT KARTU TANDA DAFTAR USAHA ORANG PERSEORANGAN

	PEMERINTAH KABUPATEN / KOTA.....
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI NASIONAL	
Logo Kabupaten/Kota	Nomor :
KARTU TANDA DAFTAR USAHA ORANG PERSEORANGAN NOMOR SKA/SKT :	
NAMA TEMPAT/TGL. LAHIR ALAMAT NO IJUK JENIS USAHA, 20.... PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN/KOTA.....
Tanda tangan Pemegang kartu	
	TTD NAMA NIP.

MENTERI PEKERJAAN UMUM,



DJOKO KIRMANTO

Lampiran 8. Pemberian Nomor Pada IUJK Nasional

PEMBERIAN NOMOR PADA IUJK NASIONAL

Pemberian Nomor Kode kepada Badan Usaha sbb:

Jumlah digit :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----

Digit 1 : Bentuk usaha diisi 1 = Perusahaan nasional

Digit 2 s/d 5 : Untuk kode kabupaten/kota dimana perusahaan berdomisili sesuai dengan Kode yang dikeluarkan BPS.

Digit 6 : Jenis usaha diisi :
1 = Jasa Perencanaan
2 = Jasa Pelaksanaan
3 = Jasa Pengawasan
4 = Gabungan dari ketiganya

Digit 7 s/d 11 : Untuk nomor urut yang tercatat di Kabupaten/Kota (masing-masing jenis Usaha perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dimulai dengan nomor 00001).

No urut ini tetap dipakai walaupun telah diperpanjang/diubah/kadaluarsa
Digit 12 s/d 17 : Nomor Registrasi pada LPJK Daerah**Contoh 1.**

Sebuah badan usaha jasa konstruksi berdomisili di Surakarta dan terdaftar di LPJK Provinsi Jawa Tengah dengan nomor 809465 serta tercatat pada buku induk Pemerintah Daerah Surakarta No. 00811 berusaha di bidang pelaksanaan maka kode badan usaha tersebut adalah

1. Badan Usaha : 1 (Badan Usaha Nasional)
2. Kode kota Surakarta : 3372
3. Jenis Usaha : 2 (Jasa pelaksana)
4. Nomor Urut Badan Usaha : 00811
5. Tercatat di LPJK : 809465

Kode Badan Usaha : 1-3372-2-00811-809465

MENTERI PEKERJAAN UMUM,

DJOKO KIRMANTO

Lampiran 9. Formulir Halaman Depan IUJK Nasional

FORM HALAMAN DEPAN IUJK NASIONAL	
LOGO PEMERINTAH DAERAH	
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN / KOTA	
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI NASIONAL	
Nomor :	
Nama Badan Usaha :	
Alamat Kantor Badan Usaha :	
Jalan, Nomor :	
Kelurahan :	
RT/RK/RW :	
Kabupaten/Kota :	Kode Pos : (wajib diisi)
Provinsi :	
Nomor Telepon :	No. Fax :
Nama Penanggungjawab Utama Badan Usaha / Direktur Utama/Direktur *)	
Nama 1 :
Nama 2 :
Nama 3 :
N.P.W.P Badan Usaha :
Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ini berlaku untuk melakukan Kegiatan Usaha Jasa Konstruksi di seluruh wilayah Republik Indonesia.	
Kualifikasi :	Kecil/Menengah/Besar ***)
Nama Penanggung jawab-Teknis :	
No PJT-BU :	
Klasifikasi :	(tertera di lembar belakang IUJK Nasional)
Berlaku sampai dengan tgl. :
Dikeluarkan di :	
Pada tanggal :	
Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	
Cap dan tandatangan	
(.....)	
NIP	

Catatan :


*) dilihat pada akte pendirian perubahan terakhir, adalah yang berhak menandatangani kontrak

**) diisi sesuai dengan kegiatan usaha : Perencanaan /Pelaksanaan/Pengawasan

***) coret yang tidak perlu

Lampiran 10. Form Halaman Belakang IUJK Nasional

FORM HALAMAN BELAKANG IUJK NASIONAL						
No	Klasifikasi Usaha	Sub Klasifikasi Pekerjaan	Nama Paket Pekerjaan Tertinggi	Tahun Pelaksanaan Proyek	Nilai Pekerjaan (Rp)	Keterangan
1	2 Klasifikasi usaha	3 Sub klasifikasi pekerjaan (tuliskan sesuai dan harus sama dengan yang tertera dalam SBU)	4	5	6	7 BUJK yang punya sub klasifikasi pekerjaan pada kolom 3, tapi tidak punya kontrak atau badan usaha yang baru berdiri maka pada Kolom Paket Pekerjaan Tertinggi ditulis nol. BUJK boleh mengikuti pelelangan sesuai dengan Klasifikasi/Sub Klasifikasi pekerjaan pada kolom 3.

MENTERI PEKERJAAN UMUM,

DJOKO KIRMANTO

Lampiran 11. Form Halaman Depan IUJKL Nasional

FORM HALAMAN DEPAN IUJK NASIONAL	
LOGO PEMERINTAH DAERAH	
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN / KOTA	
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI NASIONAL	
Nomor :	
Nama Badan Usaha :	
Alamat Kantor Badan Usaha :	
Jalan, Nomor :	
Kelurahan :	
RT/RK/RW :	
Kabupaten/Kota :	Kode Pos : (wajib diisi)
Provinsi :	
Nomor Telepon :	No. Fax :
Nama Penanggung Jawab Utama Badan Usaha / Direktur Utama/Direktur *)	
Nama 1 :
Nama 2 :
Nama 3 :
N.P.W.P. Badan Usaha :
Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ini berlaku untuk melakukan Kegiatan Usaha Jasa	
..... **) Konstruksi di seluruh wilayah Republik Indonesia.	
Kualifikasi :	Kecil/Menengah/Besar (***)
Nama Penanggung Jawab-Teknis :	
No PJT-BU :	
Klasifikasi :	(tertera di lembar belakang IUJK Nasional)
Berlaku sampai dengan tgl. :
Dikeluarkan di :	
Pada tanggal :	
Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	
Cap dan tandatangan	
(.....)	
NIP	

Lampiran 12. Form Halaman Belakang IUJK Nasional

FORM HALAMAN BELAKANG IUJK NASIONAL

Nama Badan Usaha :
 Nomor IUJK :
 Usaha : Perencana/Pengawas

No	Klasifikasi Usaha	Sub Klasifikasi Pekerjaan	Nama Paket Pekerjaan Tertinggi	Tahun Pelaksanaan Proyek	Nilai Pekerjaan (Rp)	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
	Klasifikasi usaha (Pilih yang sesuai) yakni a. Arsitektur b. Rekayasa (Engineering) c. Penataan Ruang d. Jasa Konsultansi lainnya	Sub klasifikasi pekerjaan (tulis sesuai dan harus sama dengan yang tertera dalam SBU)				BUJK yang punya sub klasifikasi pekerjaan pada kolom 3, tapi tidak punya kontrak atau badan usaha yang baru berdiri maka kolom Nama Paket Pekerjaan tertinggi tetap ditulis nol. BUJK boleh mengikuti pelelangan sesuai dengan bidang/sub bidang pekerjaan pada kolom 3.

MENTERI PEKERJAAN UMUM



DJOKO KIRMANTO

Lampiran 13. Laporan Kegiatan Pekerjaan Konstruksi

LAPORAN PEKERJAAN OLEH PEMEGANG IUJUK NASIONAL KEPADA BUPATI/WALIKOTA

LAPORAN KEGIATAN PEKERJAAN KONSTRUKSI

TAHUN

Nama Badan Usaha Jasa Konstruksi:
 Jenis Usaha : Jasa Perencanaan/Jasa Pelaksanaan/Jasa Pengawasan:

No	Nama Pengguna Jasa, alamat, kota, telp	Nama paket pekerjaan Mulai - selesai pekerjaan	Nilai Pekerjaan	Status pekerjaan tgl 30 bulan laporan	
				Rencana	Realisasi
1	2	4	5	6	7
				Bulan ke-1 = % Bulan ke-2 = % Bulan ke-3 = % Bulan ke-4 = % Bulan ke-5 = % Bulan ke-6 = %	

....., 20....

Direksi/Pengurus BUJK

(.....)

Catatan :
 - Setiap jenis usaha dibuat tersendiri
 - Termasuk Proyek swasta (Non APBN)

MENTERI PEKERJAAN UMUM

[Signature]
 DJOKO KIRMANTO

Lampiran14. Laporan Penerbitan / Sanksi IUJK Nasional

**FORM LAPORAN INSTANSI PENERBIT IUJK NASIONAL YANG
DITUNJUK KEPADA BUPATI/WALIKOTA**

LAPORAN PENERBITAN /SANKSI IUJK NASIONAL

KABUPATEN / KOTA

TAHUN :

SEMESTER KE :

Provinsi Jenis Usaha : Jasa Perencanaan/Jasa Pelaksana/Jasa Pengawasan :

No	Tahun/ periode bulan	Jumlah dokumen Permohonan (total) selama 6 bulan	Jumlah IUJK (buah)		Keterangan
			Perpanjangan Badan Usaha	Dikenakan Sanksi	
			Perubahan Badan usaha	Badan usaha	
3			4	5	6
1	2				8
				7	
			1.Peringatan 1 Peringatan 2 Peringatan 3 atau Pembekuan 3.Pencabutan Sanksi 4.Pencabutan Sanksi		Jumlah Keseluruhan s.d tgl ini IUJK yang diberikan IUJK 1.Usaha Jasa Perencana = 2.Usaha Jasa Pelaksana = 3.Usaha Jasa Pengawasan =

Tembusan :

- Gubernur
- Gubernur melakukan Rekapitulasi setiap 6 bulan sekali dan dilaporkan ke Menteri yang bertanggungjawab dalam bidang konstruksi

Catatan :

- Dibuat sesuai kegiatan
- Setiap akhir bulan Juni dan Desember, pemberi IUJK melaporkan kepada Bupati/Walikota dan tembusan ke gubernur

....., tgl.
Pemerintah Kabupaten/Kota

MENTERI PEKERJAAN UMUM



DJOKO KIRMANTO

Lampiran 15 Nilai skor Persepsi dan skor ekspektasi (harapan) per atribut

Dimensi Tangible

Tabel.1 Persepsi dan harapan terhadap ketersediaan tempat parkir

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak memadai	16	11	0,11	0	0	0,00
2	Kurang memadai	59	39	0,79	0	0	0,00
3	Cukup memadai	62	41	1,24	50	33	1,00
4	memadai	13	9	0,35	100	67	2,67
5	Sangat memadai	0	0	0,00	0	0	0,00
Total		150	100	2,48	150	100	3,67

Tabel.2 Persepsi dan harapan terhadap ketersediaan ruang tunggu

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak nyaman	12	8,00	0,08	0	0,00	0,00
2	Kurang nyaman	94	62,67	1,25	0	0,00	0,00
3	Cukup nyaman	31	20,67	0,62	54	36,00	1,08
4	Nyaman	13	8,67	0,35	79	52,67	2,11
5	Sangat nyaman	0	0,00	0,00	17	11,33	0,57
Total		150	100	2,30	150	100	3,75

Tabel.3 persepsi dan harapan terhadap informasi tentang IUJK di leaflet/brosur

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak jelas	3	2,00	0,02	0	0,00	0,00
2	Kurang jelas	76	50,67	1,01	0	0,00	0,00
3	Cukup jelas	55	36,67	1,10	22	14,67	0,44
4	Jelas	16	10,67	0,43	112	74,67	2,99
5	Sangat jelas		0,00	0,00	16	10,67	0,53
Total		150	100	2,56	150	100	3,96

Tabel.4 Persepsi dan harapan terhadap kelengkapan peralatan kantor/ komputerisasi administrasi

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak lengkap	21	14,00	0,14	0	0,00	0,00
2	Kurang lengkap	80	53,33	1,07	0	0,00	0,00
3	Cukup lengkap	28	18,67	0,56	21	14,00	0,42
4	lengkap	21	14,00	0,56	121	80,67	3,23
5	Sangat lengkap		0,00	0,00	8	5,33	0,27
Total		150	100	2,33	150	100	3,91

Dimensi *Reliability*

Tabel.5 Persepsi dan harapan terhadap kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang sesuai	77	51,33	1,03	0	0,00	0,00
3	Cukup sesuai	58	38,67	1,16	49	32,67	0,98
4	Sesuai	15	10,00	0,40	99	66,00	2,64
5	Sangat sesuai		0,00	0,00	2	1,33	0,07
Total		150	100	2,59	150	100	3,69

Tabel.6 Persepsi dan harapan terhadap catatan administrasi oleh petugas

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak lengkap	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang lengkap	41	27,33	0,55	0	0,00	0,00
3	Cukup lengkap	94	62,67	1,88	49	32,67	0,98
4	Lengkap	15	10,00	0,40	97	64,67	2,59
5	Sangat lengkap	0	0,00	0,00	4	2,67	0,13
Total		150	100	2,83	150	100	3,70

Tabel.7 Persepsi dan harapan terhadap kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami wajib pajak

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Buruk	2	1,33	0,01	0	0,00	0,00
2	Kurang baik	72	48,00	0,96	0	0,00	0,00
3	Cukup baik	60	40,00	1,20	23	15,33	0,46
4	Baik	16	10,67	0,43	117	78,00	3,12
5	Sangat baik	0	0,00	0,00	10	6,67	0,33
Total		150	100	2,60	150	100	3,91

Tabel.8 Persepsi dan harapan terhadap ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada pemohon IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak tepat	24	16,00	0,16	0	0,00	0,00
2	Kurang tepat	67	44,67	0,89	0	0,00	0,00
3	Cukup tepat	46	30,67	0,92	49	32,67	0,98
4	Tepat	13	8,67	0,35	97	64,67	2,59
5	Sangat tepat	0	0,00	0,00	4	2,67	0,13
Total		150	100	2,32	150	100	3,70

Tabel.9 Persepsi dan harapan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan an-papan informasi mengenai IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Buruk	14	9,33	0,09	0	0,00	0,00
2	Kurang baik	64	42,67	0,85	0	0,00	0,00
3	Cukup baik	55	36,67	1,10	21	14,00	0,42
4	Baik	17	11,33	0,45	120	80,00	3,20
5	Sangat baik	0	0,00	0,00	9	6,00	0,30
Total		150	100	2,50	150	100	3,92

Tabel.10 Persepsi dan harapan terhadap kecekatan petugas dalam menyesuaikan masalah pemohon

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak cekatan	8	5,33	0,05	0	0,00	0,00
2	Kurang cekatan	82	54,67	1,09	0	0,00	0,00
3	Cukup cekatan	46	30,67	0,92	49	32,67	0,98
4	Cekatan	14	9,33	0,37	98	65,33	2,61
5	Sangat cekatan	0	0,00	0,00	3	2,00	0,10
Total		150	100	2,44	150	100	3,69

Tabel.11 Persepsi dan harapan terhadap kesiapan petugas membantu pemohon IUJK setiap saat

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak siap	3	2,00	0,02	0	0,00	0,00
2	Kurang siap	91	60,67	1,21	0	0,00	0,00
3	Cukup siap	39	26,00	0,78	22	14,67	0,44
4	Siap	17	11,33	0,45	126	84,00	3,36
5	Sangat siap	0	0,00	0,00	2	1,33	0,07
Total		150	100	2,47	150	100	3,87

Tabel.12 Persepsi dan harapan terhadap kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan pemohon

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Lamban	3	2,00	0,02	0	0,00	0,00
2	Kurang sigap	89	59,33	1,19	0	0,00	0,00
3	Cukup sigap	40	26,67	0,80	20	13,33	0,40
4	Sigap	18	12,00	0,48	128	85,33	3,41
5	Sangat sigap	0	0,00	0,00	2	1,33	0,07
Total		150	100	2,49	150	100	3,88

Tabel.13 Persepsi dan harapan terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak jelas	10	6,67	0,07	0	0,00	0,00
2	Kurang jelas	78	52,00	1,04	0	0,00	0,00
3	Cukup jelas	48	32,00	0,96	50	33,33	1,00
4	Jelas	14	9,33	0,37	100	66,67	2,67
5	Sangat jelas	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
Total		150	100	2,44	150	100	3,67

Dimensi Assurance

Tabel.14 Persepsi dan harapan terhadap ketersediaan petugas IUJK di setiap bagian

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak lengkap	18	12,00	0,12	0	0,00	0,00
2	Kurang lengkap	89	59,33	1,19	0	0,00	0,00
3	Cukup lengkap	30	20,00	0,60	50	33,33	1,00
4	lengkap	13	8,67	0,35	82	54,67	2,19
5	Sangat lengkap	0	0,00	0,00	18	12,00	0,60
Total		150	100	2,25	150	100	3,79

Tabel.15 Persepsi dan harapan terhadap pendidikan/ pengetahuan petugas mengenai IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak terdidik	1	0,67	0,01	0	0,00	0,00
2	Kurang terdidik	37	24,67	0,49	0	0,00	0,00
3	Cukup terdidik	99	66,00	1,98	50	33,33	1,00
4	Terdidik	13	8,67	0,35	81	54,00	2,16
5	Sangat terdidik	0	0,00	0,00	19	12,67	0,63
Total		150	100	2,83	150	100	3,79

Tabel.16 Persepsi dan harapan terhadap sikap petugas kepada pemohon IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak ramah	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang ramah	45	30,00	0,60	0	0,00	0,00
3	Cukup ramah	86	57,33	1,72	49	32,67	0,98
4	ramah	19	12,67	0,51	82	54,67	2,19
5	Sangat ramah	0	0,00	0,00	19	12,67	0,63
Total		150	100	2,83	150	100	3,80

Tabel.17 Persepsi dan harapan terhadap perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Meragukan	1	0,67	0,01	0	0,00	0,00
2	Kurang meyakinkan	58	38,67	0,77	0	0,00	0,00
3	Cukup meyakinkan	76	50,67	1,52	49	32,67	0,98
4	Meyakinkan	15	10,00	0,40	87	58,00	2,32
5	Sangat meyakinkan	0	0,00	0,00	14	9,33	0,47
Total		150	100	2,70	150	100	3,77

Dimensi *Emphaty*

Tabel.18 Persepsi dan harapan terhadap perlakuan petugas terhadap setiap pemohon IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Berbeda	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Agak berbeda	89	59,33	1,19	0	0,00	0,00
3	Cukup sama	46	30,67	0,92	48	32,00	0,96
4	Sama	15	10,00	0,40	96	64,00	2,56
5	Sama persis	0	0,00	0,00	6	4,00	0,20
Total		150	100	2,51	150	100	3,72

Tabel.19 Persepsi dan harapan terhadap perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan IUJK dengan prosedur yang ada

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak diperhatikan	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang diperhatikan	101	67,33	1,35	0	0,00	0,00
3	Cukup diperhatikan	34	22,67	0,68	49	32,67	0,98
4	Diperhatikan	15	10,00	0,40	98	65,33	2,61
5	Sangat diperhatikan	0	0,00	0,00	3	2,00	0,10
Total		150	100	2,43	150	100	3,69

Tabel.20 Persepsi dan harapan terhadap kemampuan memberikan pelayanan secara individu

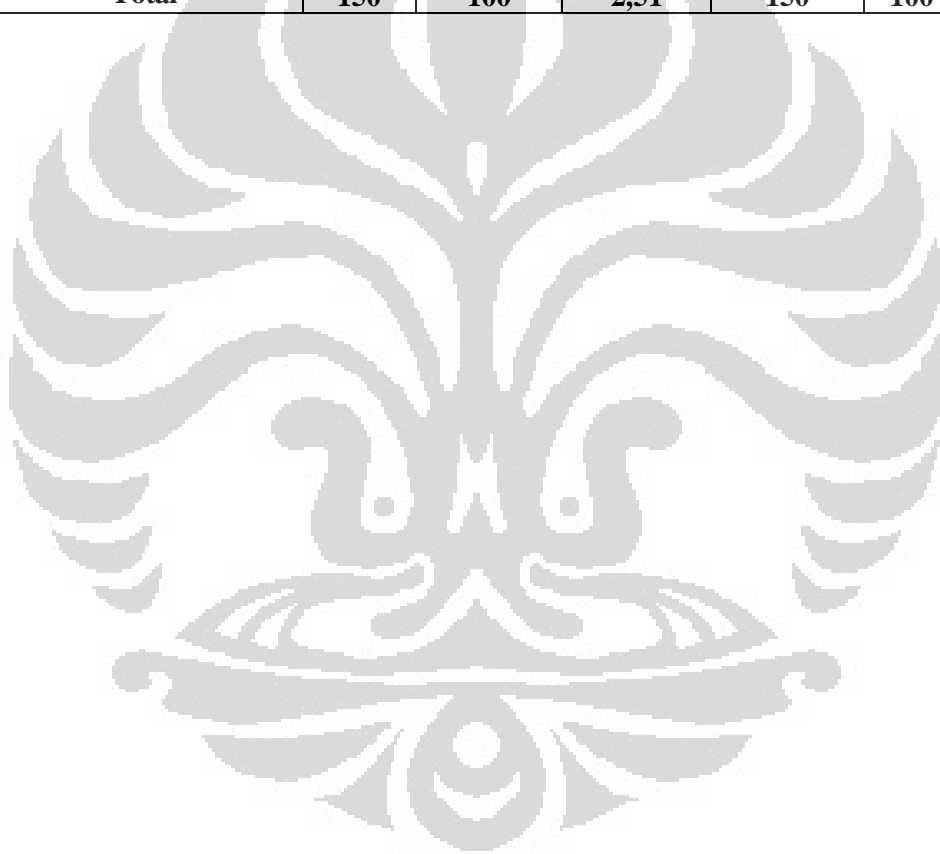
No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Buruk	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang baik	89	59,33	1,19	0	0,00	0,00
3	Cukup baik	47	31,33	0,94	49	32,67	0,98
4	Baik	14	9,33	0,37	90	60,00	2,40
5	Sangat baik	0	0,00	0,00	11	7,33	0,37
Total		150	100	2,50	150	100	3,75

Tabel.21 Persepsi dan harapan terhadap penyediaan waktu bimbingan / konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah IUJK

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak tersedia	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang tersedia	105	70,00	1,40	0	0,00	0,00
3	Cukup tersedia	28	18,67	0,56	56	37,33	1,12
4	Tersedia	17	11,33	0,45	74	49,33	1,97
5	Sangat tersedia	0	0,00	0,00	20	13,33	0,67
Total		150	100	2,41	150	100	3,76

Tabel.22 Persepsi dan harapan terhadap kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan oleh pemohon

No	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1	Tidak baik	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
2	Kurang baik	90	60,00	1,20	0	0,00	0,00
3	Cukup baik	43	28,67	0,86	56	37,33	1,12
4	Baik	17	11,33	0,45	84	56,00	2,24
5	Sangat baik	0	0,00	0,00	10	6,67	0,33
Total		150	100	2,51	150	100	3,69



Lampiran 15. Analisis Skor Persepsi, Skor Ekspektasi (Harapan), dan Skor Kesenjangan pada Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Skor		
		Persepsi terhadap kualitas keadaan sekarang	Ekspektasi (Persepsi terhadap kualitas yang diharapkan)	<i>ServQual</i>
1.	<i>Tangible</i>			
	Ketersediaan tempat parkir	2,48	3,67	-1,19
	Ketersediaan ruang tunggu	2,3	3,75	-1,45
	Informasi tentang IUJK di papan informasi	2,56	3,96	-1,4
	Kelengkapan peralatan kantor/ komputerisasi administrasi	2,33	3,91	-1,58
	Total	9,67	15,29	-5,62
2.	<i>Reliability</i>			
	Kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan	2,59	3,69	-1,1
	Catatan administrasi oleh petugas	2,83	3,7	-0,87
	Kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami oleh pengusaha / pemohon IUJK	2,6	3,91	-1,31
	Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada pengusaha / pemohon IUJK	2,32	3,7	-1,38
	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai IUJK	2,5	3,92	-1,42
	Total	12,84	18,92	-6,08
3.	<i>Responsiveness</i>			
	Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah pengusaha / pemohon	2,44	3,69	-1,25
	Kesiapan petugas membantu pengusaha / pemohon IUJK setiap saat	2,47	3,87	-1,4
	Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan pengusaha / pemohon IUJK	2,49	3,88	-1,39
	Informasi yang diberikan petugas	2,44	3,67	-1,23
	Total	9,84	15,11	-5,27
4.	<i>Assurance</i>			
	Ketersediaan petugas IUJK disetiap bagian	2,25	3,79	-1,54
	Pendidikan / pengetahuan petugas tentang IUJK	2,83	3,79	-0,96
	Sikap petugas kepada pengusaha / pemohon IUJK	2,83	3,8	-0,97
	Perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya	2,7	3,77	-1,07
	Total	10,61	15,15	-4,54

(lanjutan lampiran 15)

No	Dimensi	Skor		
		Persepsi terhadap kualitas keadaan sekarang	Ekspektasi (Persepsi terhadap kualitas yang diharapkan)	<i>ServQual</i>
5.	Emphaty			
	Perlakuan terhadap setiap pengusaha / pemohon IUJK	2,51	3,72	-1,21
	Perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan IUJK dengan prosedur yang ada	2,43	3,69	-1,26
	Kemampuan memberikan pelayanan secara individu	2,5	3,75	-1,25
	Penyediaan waktu bimbingan/ konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah IUJK	2,41	3,76	-1,35
	Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan pengusaha/ pemohon IUJK	2,51	3,69	-1,18
	Total	12,36	18,61	-6,25

Lampiran 16. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden																	
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK		Pendidikan						Bidang usaha					
				1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	
1	Madnur siregar	CV Dewi Fortuna	42	1				1					1	1			
2	Sri puspa hsb	cv sultan muda	40		1			1					1	1			
3	Giman	pt mitra putra harapan	53	1				1					1	1			
4	Idrus nasution	CV Kemuning Jaya	49	1				1								1	1
5	Ir.roviller sianturi	cv darma djuna	45	1						1						1	1
6	Zelfih hatimah,se	CV Indo agra Perkasa	31		1					1							1
7	Tinur pasaribu	cv lestari	52		1			1									1
8	H.mahlil siregar	cv perintis	65	1				1								1	1
9	Ahmad harahap	CV Rapi Teknik Elektrik	60	1				1								1	1
10	Nenni suryani	CV Suryani Elektrik	21		1			1								1	1
11	Juraida	CV Dita Elektrik	31		1					1							1
12	Lenni marlina,S.Pi	CV Indah Permata Perintis	38		1					1							1
13	Gongmatua Raja H. Nst,ST	CV Perintis Kemerdekaan	35	1						1		1	1	1			
14	Zulfan batubara	CV Paraman Perintis Pratama	42	1				1									1
15	Panca putri	CV pesona merpati	35		1			1				1	1				
16	Ridwan lubis	CV Mitra Baharuddin	33	1						1		1	1				
17	Aswin Matondang	CV Hamido Utama	39	1				1									
18	Amrizal	CV Empati Sazasa	36	1				1				1	1				
19	H.sabirin nasution	CV Mutia Electronic	54	1				1								1	1
20	m.faisal siregar	CV Trimita Natama	36	1				1									1
21	H.Rahmad Nasution	CV Medan Teknik	48	1				1									

(Lanjutan lampiran 16)

Karakteristik Responden																	
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK		Pendidikan						Bidang usaha					
				1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	
22	Irsan efendi nst	PT Panbar Perkasa Sejahtera	48	1				1					1	1			
23	Sukri gozali nst	CV Mitra Kontraktor	39	1				1					1	1			
24	H.irsan nasution	CV Can	57	1				1					1	1			
25	Dedi ashari pulungan	CV Citra Nauli	32	1				1					1	1	1		
26	Hasanuddin sidabutar	CV Pandaraman Baru	42	1				1					1	1	1		
27	Noni meriani hrp	CV Barito Utama	26		1			1					1	1	1		
28	Desi agustina	CV Khasanah Sejahtera	31		1			1					1	1	1		
29	Mmhd.irfan siregar	CV Usaha Citra	44	1				1					1	1	1		
30	Derliana siregar	CV Journal Konstruksi	39		1			1					1	1	1		
31	Edi saputra	cv mitra putra pratama	39	1				1					1	1	1		
32	Armadhan siregar	cv putra utama	34	1				1					1	1	1		
33	ahmad marzuki lubis	cv graha utama	43	1						1			1	1	1		
34	amri tambunan	cv irfan nauli	51	1				1					1	1			
35	Hj Nur astia Siregar	CV Yoki Dras	47		1			1					1	1			
36	zulfan efendi batubara	cv jadjar ray jaya	42	1				1					1	1			
37	rotua hotma nazo	cv teman	37	1				1					1	1	1		
38	jumiran	cv putra selatan	47	1				1					1	1	1		
39	h.abdul wahid lubis	cv pajar baru	59	1				1					1	1	1		
40	rizal hadi	cv graha pratama bersama	44	1				1					1	1			
41	edi susanti	cv panbar perkasa	40	1				1					1	1			
42	salamuddin harahap	cv grahatama	45	1				1					1	1			
43	armadhan siregar	cv putra utama	46	1				1					1	1			

(Lanjutan lampiran 16)

Karakteristik Responden																	
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK		Pendidikan						Bidang usaha					
				1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	
44	arifin efendi siregar	cv jalak maribu	46	1				1					1	1			
45	Rohawati Erwati Gultom	CV Batang Tura	39	1				1					1	1	1		
46	Arman Saleh Harahap	CV Cahaya Kita	53	1				1					1	1			
47	Julila Lubis	CV Bungsu	50	1				1					1	1			
48	Ali Busro Nasution	CV Citra	49	1				1					1	1			
49	Riza Gunawan	CV Taufik Prima Putra	33		1					1			1	1			
50	Lenni Suryani Nasution	CV Sinar Sipirok	38	1				1					1	1	1		
51	Fauziah Pebriani	CV Tunggal Huayan	29		1					1			1	1			
52	H.Sori Muda Lubis	PT Taufik Prima Duta Putra	62	1				1					1	1			
53	Ade Irma Suryani	CV Rheyditva Engineering	36	1				1					1	1			
54	Kliwon Suseno	CV Mora	40	1				1					1	1			
55	Erwin Halomoan Daulay	CV Sinar Mutiara Madina	40	1				1					1	1			
56	Mojasa Sopan Siregar	CV Mora Jepri Rolis	36	1				1					1	1			
57	Abdul Jamil Nasution	CV Etrebers	25	1				1					1	1			
58	Asril Siregar	CV Caesar	42	1				1					1	1			
59	Nasrul Safri Pasaribu	CV Balakka	31	1						1			1	1	1		
60	Humala Pardomuan Harahap	CV Sutan Humala	31	1				1					1	1			
61	Soraya Agustina Lubis	CV Rezki Mulia	26		1			1					1	1			
62	Zulkarnaen Siregar	CV Putra Jogi Pratama	36	1				1					1	1			
63	Lisna Iskandar	CV Via Anugrah	35		1					1			1	1			
64	Mukti Ali Siregar	CV Jogi	60	1				1					1	1			
65	H. Herman	PT Karya Mitra Insani Mandiri	41	1				1					1	1			

(Lanjutan lampiran 16)

Karakteristik Responden																	
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK		Pendidikan						Bidang usaha					
				1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	
66	Hj. Herlina Nasution	CV Yudha Indah	49		1			1					1	1	1		
67	Nia Amelia	CV Yurisfa	27		1			1					1	1	1		
68	Rahmat Faisal Lubis	CV Prima Hampung Sakti	27	1						1			1	1			
69	Sri Wahyuni	CV Timbang Terima	30		1			1					1	1	1		
70	H.Rahmad Amin Siregar	PT Harapan Insani	54	1				1					1	1	1		
71	Uly Panjaitan	CV Rora Uly	35		1			1					1	1			
72	H.Mahlil Harahap	CV Perintis	40	1				1					1	1			
73	Muhammad Yusuf Siagian	CV Mandiri Bangun Nusa	35	1						1			1	1			
74	Maryam	PT Rona Namora	27		1			1					1	1			
75	Syarifuddin Nasution	CV Putra Maga	37	1				1					1	1			
76	Burhan Situmorang	CV Raihan Kontraktor	41	1				1					1	1			
77	Sukri Falah Harahap	CV Falah	28	1				1					1	1			
78	Abdul Rahman Pane	CV Tunas Harapan	43	1				1					1	1	1		
79	Muhammad Idris Pane	CV Tunas Harapan Makmur	44	1				1					1	1	1		
80	Mutmainnah	CV Permata Hadi	36		1			1					1	1	1		
81	Mangaraja Laut Harahap	CV Alih Ananda	48	1				1					1	1			
82	Arpan Daulay	CV Alyass Teknik	48	1				1					1	1			
83	Abdul Rahim Lubis	CV Aris Karya	52	1				1					1	1			
84	Heri Kusnedi Tanjung	CV Gading Mas	67	1				1					1	1			
85	H.Koeswijan	PT Faisal Kontraktor	63	1				1					1	1			
86	Amir Hamzah Lubis	CV Fadli utama	62	1				1					1	1			
87	Panyahatan Pulungan	CV Dana Sari	56	1				1					1	1	1		
88	Sumarsono	CV Ganimah Sakti	64	1				1					1	1			

(Lanjutan lampiran 16)

Karakteristik Responden																	
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK		Pendidikan						Bidang usaha					
				1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	
89	Zulkarnaen Harahap	CV Arman Rajali	45	1				1					1	1			
90	Syahrul Amri Pane	CV Atsari	49	1				1					1	1			
91	Awaluddin lubis	CV Aek Sibontar	39	1				1					1	1			
92	Bean Tomy Sinambela	PT Agung Laismana Pribadi	40	1				1					1	1			
93	Ir Syahrizal Lubis	UD Nita	47	1						1			1	1			
94	Julianto Lubis	CV Anwie Risky Utama	33	1				1					1	1			
95	Rudy Harsyad Lbs	CV Aman Rajali	32	1				1					1	1			
96	Ir zainal Abidin	CV Bilah Sejahtera	55	1						1			1	1	1		
97	Ahmad Daironi	CV Bintang mahardika	32	1				1					1	1			
98	Tambatua Aritonang	CV Bonardo	43	1				1					1	1			
99	Fahrudin	CV Borala Jaya	51	1				1					1	1			
100	Ir Aswin Erdi Batubara	CV Cahaya Mutiara	52	1						1			1	1			
101	Muhammad akhiruddin Piliang	PT Dalihan Natolu	49	1				1					1	1			
102	Zulfikar Nasution	CV Datuna Sangti	42	1				1					1	1			
103	Henda Sasputra	CV Doli Tapanuli	39	1						1			1	1	1		
104	Girsan Pulungan	CV Dwi Lestari	57	1				1					1	1			
105	Riduan Alamsyah Nst	CV Enam Bersaudara	38	1				1					1	1			
106	Ali Akbar Hasibuan	PT Gashabat Sukses Mandiri	37	1				1					1	1			
107	Sumurito Ritonga	Gebrina Mandiri	42	1						1			1	1	1		
108	H. Hasan Basyaruddin Siregar	CV Griya Sarina	50	1				1					1	1			
109	Hj. Arjunasari	PT Haholongan	44		1			1					1	1			
110	Faisal Gultom	PT Harapan Bunda Perkasa	29	1						1			1	1			

(Lanjutan lampiran 16)

Karakteristik Responden												
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK		Pendidikan				Bidang usaha		
111	Ismail Siregar	CV Harapan Maju	29	1			1			1	1	
112	Kiki Wandayani Silitonga	CV Huya	27		1			1		1	1	1
113	Ahmad Husin Siregar	PT Juanda Prima Engineering	54	1			1			1	1	
114	Ahmad Sofi	CV Karya Muda	31	1			1			1	1	
115	Ali Hasan Arifin	CV Karya Sahabat	44	1			1			1	1	1
116	Abdul Hakim Lubis	CV Kejora	32	1			1			1	1	
117	Dra Nurhaida Siregar	CV Kesuma Jaya	45		1			1		1	1	
118	Endang Daniati	CV Kurnia Agung	34		1		1			1	1	
119	Halimah Lubis	CV Langkitang	33		1		1			1	1	
120	Rawi Musa Siregar	CV Laradi Risky	35	1			1			1	1	
121	Asrul Ashar Harahap	CV Maju Prima	42	1			1			1	1	
122	Akhiruddin Harahap	CV Makmur Putra Jaya	40	1			1			1	1	
123	Syafril Amansyah Harahap	CV Maloni Marina	44	1			1			1	1	
124	Noni Agustin	CV Mandala Putra	26		1			1		1	1	1
125	H.Armentua Pane	CV Marguna	55	1			1			1	1	
126	Tajuddin	CV Mauli	45	1			1			1	1	
127	Hafisuddin Lubis	CV Merak	44	1			1			1	1	
128	Azmin Gea	CV Mitra Kencana	54	1			1			1	1	
129	Anwar Batubara	CV Mitra Setia	32	1			1			1	1	
130	Dedi Aladdin Nur Siregar	CV Mitra Utama	30	1			1			1	1	
131	Siti Multazam Dalimunthe	CV Multazam	60		1		1			1	1	
132	H. Syukri Efendi Batubara	CV Mutiara Selatan	62	1			1			1	1	
133	Ikhwan Nasution	CV Nadya Rahma	54	1				1		1	1	

(Lanjutan lampiran 16)

Karakteristik Responden																
NO	NAMA	Perusahaan	Usia	JK			Pendidikan				Bidang usaha					
134	Rahmaida Hutasuhut	CV Naga Berlian	44		1				1			1				
135	Imam Irawan	CV Naga Saribu	30	1					1			1	1			
136	Uparlin Sahwadin Dalimunthe	CV Naga Saribu Motor	41	1					1			1				
137	H. Kenan Dalimunthe	CV Nagasaribu	63	1					1			1	1			
138	Riswan Efendi	CV Napangga Jaya	33	1						1		1	1			
139	Ir Parlaungan Nasution	CV Nasa Teknik	53	1						1		1	1			
140	Nurjannah Siregar	CV Nurlova	42		1				1			1	1			
141	Yenni Norman	CV Oloan	29		1					1		1	1			
142	Rommy Irawan Siregar	CV Pangittubu	28	1					1			1	1			
143	Abdan Hidayat Nainggolan	CV Pasid Zone	31	1					1			1	1			
144	Marzuki Nst	CV Perdana Karya	34	1					1			1	1			
145	Edi Suherman Nasution	CV Poda Ni Damang	47	1					1			1	1			
146	Jean FormaSiagian	CV Prambors	31		1					1		1	1	1		
147	Hj Minda Mora Piliang	CV Prima Duta	41		1				1			1	1			
148	Indra Gunawan Simbolon	CV Prima Karya	34	1					1			1	1			
149	Yasir Afandi Lubis	CV Putra Batang Natal Utama	48	1					1			1	1			
150	Ermilawati	CV Putra Dua	31		1				1			1	1			
Jumlah				116	34	0	0	122	4	24	0	136	134	31	6	12

Lampiran 17. Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2008

**DATA PERUSAHAAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2008**

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
1	CV. A. WAHID	Jl.Kapten Tandean No.05, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000052 23 Juli 2008	Gred - 2
2	CV. ADITYA PRATAMA ENGINEERING	Jl. BPDSU No. 5, PSP Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000040 19 Juni 2008	Gred - 3
3	CV. ALIH ANANDA	Jl. Sutan Muhammad Arif No.52 A Kota P.Sidempuan	2-1277-2-01-02-000025 18 April 2008	Gred - 2
4	CV. BATANG TURA	Jl .K. H.Ahmad Dahlan No.25, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1203-1-02-1-02-000017 7 April 2008	Gred - 3
5	CV. BATANG TURA	Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 25 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1203-1-02-1-02-000017 7 April 2008	Gred - 3
6	CV.CAHAYA MUTIARA	Jl. Sisingamaraja, Gg.Salak Permai No 61, P.Sidimpuan Batunadua Kota Padangsidimpuan	1-125788-02-00068 13 Juni 2008	Gred - 3
7	CV.CAN	Jl. AIP K. S. Tubun No.25 Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000056 8 Agustus 2008	Gred - 3
8	CV. DARMA DJUNA	Jl. Tapian Nauli No. 17 Kota Padangsidimpuan	2-1277-4-02-1-02-000059 8 Agustus 2008	Gred - 3
9	CV. DOLI TAPANULI	Jl. Patrice Lumumba II No.22 Kota Padangsidimpuan	1-1277-1-02-1-02-000036 19 Juni 2008	Gred - 4
10	CV. DWI LESTARI	Komplek Sopo Indah Sigulang Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	1-1203-1-02-1-02-000021 7 April 2008	Gred - 3
11	CV.ENAM BERSAUDARA	Jl. Merdeka Gg.Mesjid Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-00026 18 April 2008	Gred - 4
12	CV. ETREBER'S	Jl. Sutan Muhammad Arif Arif No. 5, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000050 23 Juli 2008	Gred - 3
13	PT.FAISAL KONTRAKTOR,	Jl. K.H. Zubeir Ahmad II No. 21, Padangsididimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000049 23 Juli 2008	Gred - 5
14	CV. GANIMAH SAKTI	Jl. Merdeka No. 333, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000008 5 Februari 2008	Gred - 3

(lanjutan lampiran 17)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
15	CV.GLOBAL SEJAHTERA,	Jl Arif Rahman Gg Mandailing No. 12A, Padangsidimpuan Utara	2-1277-1-02-1-02-000037 19 Juni 2008	Gred – 2
16	CV. HAMIDO UTAMA	Jl. Merdeka No.479 Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000028 28 Mei 2008	Gred – 3
17	PT. HARAPAN BUNDA PERKASA	JL.Sutan Soripada Mulia No.96.P.Sidimpuan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-04-1-02-000033 13 Juni 2008	Gred – 5
18	CV. HARAPAN MAJU	Jl. Perjuangan Blok I Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-12-1-02-000014 6 Maret 2008	Gred – 2
19	CV HUYA	Jl.Nikmat Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-01-1-02-000065 21Oktober 2008	Gred – 3
20	PT. JUANDA PRIMA ENGINEERING	Jl. Imam Bonjol Gg.Bengkel No.3, P.Sidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1202-2-02-1-02-000069 17 Nopember 2008	Gred – 5
21	CV. KEMUNING JAYA	Jl. Sutan Soripada Mulia No. 39 B Padangsidimpuan	2-1277-4-07-1-02-000006 23 Juli 2008	Gred – 3
22	CV. KESUMA JAYA	Jl.Tanobato Gg.Belimbing No.6, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000024 18 April 2008	Gred - 2
23	CV.LANGKITANG KONTRAKTOR	Jl. Imam Bonjol No.65 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-1277-1-02-1-02-000011 18 Februari 2008	Gred - 3
24	CV. MAKMUR PUTRA JAYA,	Jl. Pembangunan No. 13, Komplek Sidimpuan Indah, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000020 7 April 2008	Gred - 2
25	CV. MANDIRI BANGUN NUSA	Sopo Indah Sigulang Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	1-126849-1277-2-000065 27 juni 2008	Gred - 3
26	CV. MEDAN TEHNIK	jl.Stn Soripada Mulia No.149 Kota P.Sidimpuan	1-2177-1-02-1-02-000058 8 Agustus 2008	Gred - 2
27	CV. MITRA UTAMA	Jl.Imam Bonjol Gg.Teladan No.1 Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000038 19 Juni 2008	
28	CV. MUTIARA SELATAN	Jl. Kenanga No. 18, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000051 23 Juli 2008	Gred – 4
29	CV. PARMADANA	Jl. M.Tohir Daulay No.78-A, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000006 5 Feb 2008	Gred – 2
30	CV. PERDANA KARYA	Jl. Merdeka No. 408 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-02-1-02-000066 21 Oktober 2008	Gred – 3
31	CV. PRIMA HAMPUNG SAKTI	Jl. Cendana I, Batunadua Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-0000043 23 Juli 2008	Gred – 4
32	CV. PUTRA JAYA	Jl. Bakti PU No. 12, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000012 18 Februari 2008	Gred – 4

(lanjutan lampiran 17)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
33	CV. PUTRI KECANA	Jl. Mangaraja Maradat Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000044 23 Juli 2008	Gred - 3
34	CV. RAHMAD IL	Jl. Melati Gg. Harapan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000030 28 Mei 2008	Gred - 2
35	CV.RESTU IBU	Jl. Merdeka No. 333, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000009 25 Februari 2008	Gred - 2
36	CV. REZEKI KITA	Jl. Melati Gg. Masjid Lk.VII Kota Padangsidimpuan	1-129631-221717-2-00009 13 Mei 2008	Gred - 2
37	CV. SAUDARA	Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 44B Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000002 5 Februari 2008	Gred - 3
38	CV. SETIA LAKSANA	Jl. Danau Maninjau No.5, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000029 28 Mei 2008	Gred - 2
39	CV.SIBUHUAN INDAH PERKASA	Jl. Merdeka Gg. Perintis No. 6, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000011 5 Febr2008	Gred - 2
40	CV.SIJUJUNG BERINGIN	Jl. Bpdsu - Ujung Anno 2006 Kel. Sadabuan Kota Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-01-1-02-000054 23 Agustus 2008	Gred - 2
41	CV. SINAR KARYA SETIA	Jl. Imam Bonjol No.67 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-129632-21717-2-00032 7 Juni 2008	Gred - 3
42	CV. SINAR MUTIARA INTAN	Jl. Danau Singkarak No. 49Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000031 28 Mei 2008	Gred - 3
43	CV. SINAR SIPIROK	Jl. Bpdsu No. 4, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000039 19 Juni 2008	Gred - 4
44	CV. TERUNA MANDIRI	Jl. St.Soripada Mulia Gg.Mesjid No.10, Padangsidimpuan Utara	2-1277-1-02-1-02-000047 27 Juli 2008	Gred - 2
45	CV. AULIA JAYA	Jl. Lapangan Bola Sidangkal Padangsidimpuan Selatan	2-1277-1-02-1-02-000023 18 April 2008	Gred - 3
46	CV. PERSADA TERUNA	Jl. Sutan Soripada Mulia Gg. Masjid No. 10 Padangsidimpuan Utara	2-1277-1-02-1-02-000048 23 Juli 2008	Gred - 2
47	CV. YAZRI	Jl. Merdeka No. 388 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02-000057 8 Agustus 2008	Gred - 4
48	CV. YOKI DRAS	Jl. M.H. Thamrin No. 16A Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02-000053 23Juli 2008	Gred - 2

Lampiran 18. Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2009

**DATA PERUSAHAAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2009**

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALIFIKASI
1	2	3	4	5
1	CV. AEK SIBONTAR NAULI	Jl. Jend. Sudirman Gg. Lancat No.17, P.Sidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000042 24 Agustus 2009	Gred - 2
2	PT. AGUNG LAISMANA PRIBADI	Jl. Sisingamaraja No.58 Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-20-1-02- 000027 22 Juli 2009	Gred - 6
3	CV. ANWIE RIZKY UTAMA	Jl.Merdeka Gg.Lancat No.19, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000041 24 Agustus 2009	Gred - 2
4	CV. ATSARI	Jl. Cut Nyak Dien No. 6, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02- 000055 1 Desember 2009	Gred - 3
5	CV.BINTANG MAHARDIKA	Jl.M.H. Husni Thamrin No.51, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000047 10 September 2009	Gred - 2
6	CV. BONARDO	Desa Singgali Kecamatan Hutaimbaru PSP Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-01-1-02- 000026 23 Juni 2009	Gred - 3
7	CV. BUNGSU	Jl. K.H.Ahmad Dahlan No.25, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1203-1-02-1-02- 000016 7 April 2009	Gred - 3
8	CV. CAHAYA KITA	Jl. Sisingamaraja, Gg.Salak Permai No.61, P.Sidimpuan Batunadua	2-1277-2-02-1-02- 000030 22 Juli 2009	Gred - 2
9	CV. CITRA	Jl.Jend.Sudirman No.408B, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000050 29 Oktober 2009	Gred - 2
10	PT.DALIHAN NA TOLU GRUP	Jl. Mawar No. 5, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000021 23 Juni 2009	Gred - 5
11	CV. DANASARI	Jl. S.M Raja Km. 3,8 No.3B, Batunadua Jae Kota Padangsidimpuan	1-128762-02-000022 18 Juli 2009	Gred - 4
12	GEBRINA MANDIRI	Jl. Imam Bonjol No. 92 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-5-02-1-02- 000036 29 Juli 2009	Gred - 4

(lanjutan lampiran 18)

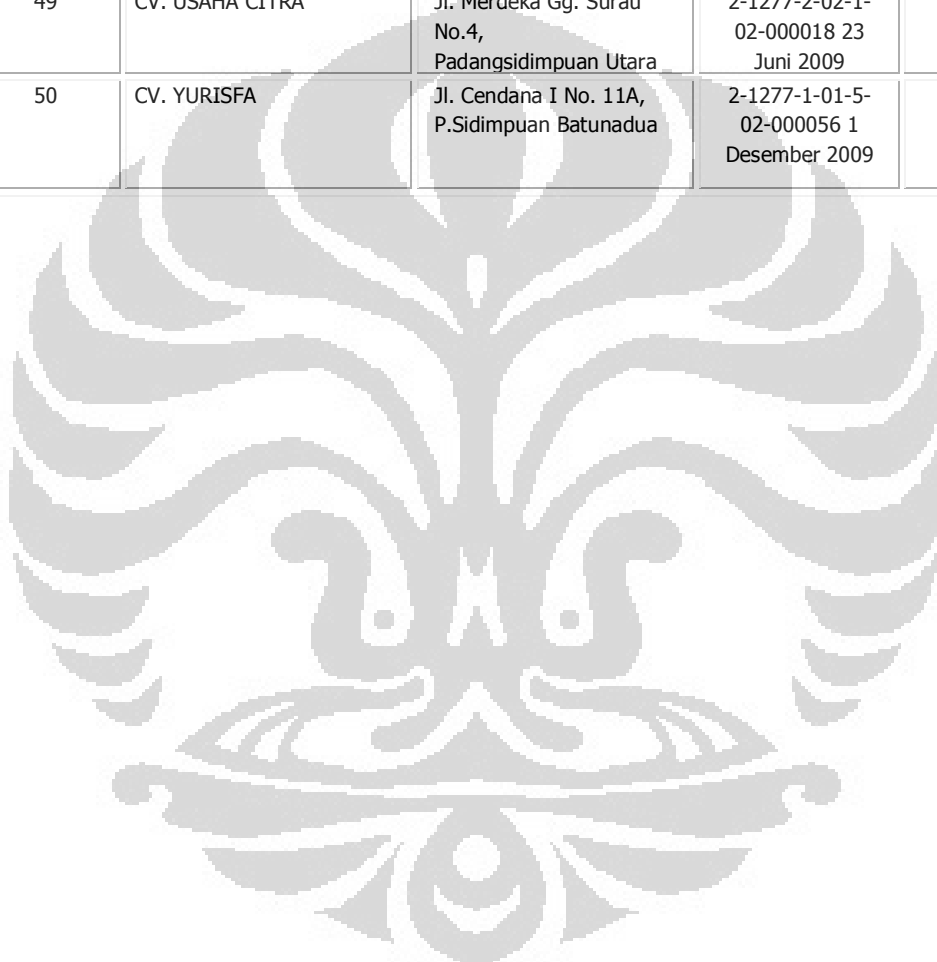
NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALIFIKASI
1	2	3	4	5
13	CV. GRAHATAMA	Jl. Imam Bonjol No. 55 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1203-2-16-1-02- 00035 22 Juli 2009	Gred – 2
14	CV. GRAHA UTAMA	Jl. Sahala Muda Pakpahan Gg. Bersama No. 21, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-16-1-02- 000020 23 Juni 2009	Gred – 3
15	CV. GRIYA SARINA	Jl. D.I. Panjaitan No.35, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000054 10 Nopember 2009	Gred – 2
16	PT. HAHOLONGAN	Sutan Soripada Mulia 39 A Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-52-1-02- 000011 23 Juni 2009	Gred – 5
17	CV. INDO AGRA PERKASA	Jl. Hos Cokroaminoto No. 4 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134469-1277-2-00110	Gred – 2
18	CV. INDAH PERMATA PERINTIS	Jl. Hos Cokroaminoto No. 4 A Padangsidimpuan Utara	1-134465-1277-2-00105	Gred – 2
19	CV. JALAK MARIBU	Jl.Sisingamaraja Gg.Sihar Batunadua Jae I P.Sidimpuan Batunadua	2-1277-2-02-1-02- 000015 23 Juni 2009	Gred – 2
20	CV.JOURNAL KONSTRUKI	Jl. Merdeka No. 118, Padangsidimpuan Utara	2-1277-2-16-1-02- 000017 23 Juni 2009	Gred – 3
21	PT. KARYA MITRA INSANI MANDIRI	Jl. Raja Inal Siregar No. 57, P.Sidimpuan Batunadua Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02- 000006 13 April 2009	Gred – 5
22	CV. KARYA MUDA	Jl. Sibolga KM 4,5 . Desa Hutaimbaru P.Sidimpuan Hutaimbaru	2-1277-2-01-1-02- 000024 23 Juni 2009	Gred – 3
23	CV. KEJORA	Jl. S. Parman No. 9 Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-2-16-1-02-00005 17 Desember 2009	Gred - 3
24	CV. MERAK	Jl. Merdeka No. 187 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-127-2-01-1-02-00040 7 Agustus 2009	Gred - 2
25	CV. MITRA KENCANA	Jl. Imam Bonjol Gg. Halim Lk. VII Padangsidmpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02- 000005 20 Februari 2009	Gred - 2
26	CV.MUTIA ELECTRONIC,	Jl. M.H.Thamrin No.113, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	2-1277-4-07-1-02- 000053 10 Nopember 2009	Gred – 4
27	CV. NAGA BERLIAN	Jl. Kenari Dalam Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02- 000028 22Juli 2009	Gred – 3
28	PT. NAGA SARIBU	Jl. Sisingamaraja No.60, Batunadua Jae I Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000013 23 Juni 2009	Gred – 5

(lanjutan lampiran 18)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALIFIKASI
1	2	3	4	5
29	CV.NAGASARIBU MOTOR	Batua Nadua Jae I No.60, P.Sidimpuan Batunadua Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000014 23 Juni 2009	Gred - 3
30	CV. NURLOVA	Jl. Willem Iskandar No.2 Padangsidimpuan	2-1277-1-01-1-02- 000008 4 Mei 2009	Gred - 2
31	CV. OLOAN	Jl.Jend Sudirman Perukoan ATC No.19 Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-01-1-02- 000023 23 Juni 2009	Gred - 3
32	PT. PANBAR PERKASA SEJAHTERA	Jl. Imam Bonjol No.168 D Padangsidimpuan Selatan	2-1277-2-16-1-02- 000016 23 Juni 2009	Gred -5
33	CV. PANBAR PERKASA	Jl. Tapian Nauli No. 3 A Padangsidimpuan Selatan	2-1277-1-16-1-02- 000019 23 Juni 2009	Gred -4
34	CV. PASID ZONE	Jl. Stn Soripada Mulia No. 12, Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000044 24 Aguss 2009	Gred - 2
35	CV. PERINTIS KEMERDEKAAN	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 23 Padangsidimpuan	2-1277-5-02-1-02- 00038	Gred - 4
36	CV. PRAMBORS	Jl. Letjend.S. Parman Padangsidimpuan Utara	1-128761-02-000025 18 juli 2009	Gred - 4
37	CV. PRIMA KARYA	Jl. Merdeka No. 309 Padangsidimpuan Utara	2-1277-2-02-1-02-000052 10 Nop 2009	Gred - 3
38	PT. RENDI RAYA PERKASA,	Jl. Cut Nyak Dien No. 1, Padangsidimpuan Utara Kota Padang Sidempuan	2-1277-02-02-1-02- 00009 23 Juni 2009	Gred - 5
39	CV.RHEYDITVA ENGINEERING	Jl. BPDSU No. 5 Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-01-1-02- 000051	Gred - 3
40	CV. SAMORA PERMATA	Jl. Merdeka No. 145 Padangsidimpuan Utara	2-1277-5-01-1-02- 000049 10 September 2009	Gred - 4
41	CV. SATYAGAMA	Jl. MGR. Batang Ayumi No.7, P.Sidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000046	Gred - 2
42	CV. SINAR MUTIARA MADINA	Jl. BPDSU Gg. Bidan No. 4, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-02-1-02- 000029 22 Juli 2009	Gred - 3
43	CV. SUCI	Jl. Sutan Soripada Mulia No. 39 A Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-2-52-1-02- 000012 23 Juni 2009	Gred - 2
44	CV. SURYA DHUHA JAYA	Jl. Pangeran Diponegoro No.28 P.Sidimpuan Utara	2-1277-2-02-1-02- 000022	Gred - 3
45	PT. TAPSEL GRAHA JAYA	Jl. Pembangunan Blok C No. 7 Komp. DPR Padangsidimpuan	2-1277-1-02-1-02- 000004 27 februari 2009	Gred -4
46	CV. TEMAN	Jl. Purnama No. 28 Padangsidimpuan	2-1277-1-16-1-02- 000001	Gred - 2

(lanjutan lampiran 18)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALIFIKASI
1	2	3	4	5
47	CV. TRIMITA NATAMA	Jl. HOS Cokroaminoto No. 4 Padangsidempuan Utara Kota	2-1277-4-07-1- 02-000033 10 Juli 2009	Gred - 2
48	CV. TUNGGAL HUAYAN	Jl. Merdeka No.344, Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan	2-1277-2-02-1- 02-000048 10 September 2009	Gred - 4
49	CV. USAHA CITRA	Jl. Merdeka Gg. Surau No.4, Padangsidempuan Utara	2-1277-2-02-1- 02-000018 23 Juni 2009	Gred - 4
50	CV. YURISFA	Jl. Cendana I No. 11A, P.Sidempuan Batunadua	2-1277-1-01-5- 02-000056 1 Desember 2009	Gred - 3



Lampiran 19. Daftar Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2010

**DATA PERUSAHAAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2010**

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
1	CV. ADLI PUTRA JAYA	Jl. Sutan Muhammad Arif Gg. Raya No. 1 Padangsidimpuan	1-134381-1277-2-00087 16 Juni 2010	Gred - 2
2	CV. ALYASS TEKNIK	Jl. Arif Rahman Hakim Gg. Mandailing No. 17 Padangsidimpuan	1-134679-1277-2-00111 7 September 2010	Gred - 2
3	CV. ARIS KARYA	Jl. Bakti ABRI I Gg. Melati No. 23, P. Sidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-124930-1277-2-00058 19 Februari 2010	Gred - 3
4	CV. BALAKKA	Jl. Sudirman Gg. Perintis No. 5 A Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-129754-1277-2-00102 5 Agustus 2010	Gred - 3
5	CV. BARITO UTAMA	Jl. S. M Raja Gg. Budiman No. 09 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-134379-1277-2-00084 16 Juni 2010	Gred - 2
6	CV. BORALA JAYA	Jl. Sutan Soripada Mulia Gg. Sejahtera No. 21 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134291-1277-2-00079 17 Mei 2010	Gred - 2
7	CV. DITA ELECTRIK	Jl. Hos Cokroaminoto No. 4 C Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134468-1277-2-00104 23 Agustus 2010	Gred - 2
8	PT. GASHABAT SUKSES MANDIRI	Jl. Sutan Muhammad Arif No. 110, P. Sidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-131177-1277-2-00123 30 November 2010	Gred - 5
9	CV. GRAHA PRATAMA BERSAMA	Jl. Prof. H. M. Yamin No. 318 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134698-1277-2-00120 30 Nopember 2010	Gred - 2
10	CV HUYA	Jl. Nikmat Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	2-1277-1-01-1-02-000065 21 Oktober 2008	Gred - 3
11	CV. INDO AGRA PERKASA	Jl. Hos Cokroaminoto No. 4 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134469-1277-2-00110	Gred - 2
12	CV. INDAH PERMATA PERINTIS	Jl. Hos Cokroaminoto No. 4 A Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134465-1277-2-00105	Gred - 2
13	CV. KARYA SAHABAT	Jl. W. R Supratman No. 41 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-123086-1277-2-00076 17 Mei 2010	Gred - 2
14	CV. KURNIA AGUNG	Jl. BPDSU Ujung No. 35 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-126645-1277-2-000099 5 Agustus 2010	Gred - 3

(lanjutan lampiran 19)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
15	CV. LARADI RIZKY	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 41 Padangsidimpuan	1-126068-1277-2-00100 5 Agustus 2010	Gred - 3
16	CV. LESTARI	Jl. Raja Inal Siregar Gg. Lestari Padangsidimpuan Batunadua	1-134466-1277-2-00106 23 Agustus 2010	Gred - 2
17	CV. MAJU PRIMA	Jl. Mawar No. 6, Padangsidimpuan Selatan	1-129501-1277-2-00075 04 Mei 2010	Gred - 2
18	CV. MALONI MARINA	Jl. Nusa Indah Gg. Indah II No. 8,P.sidimpuan Selatan	1-123126-1277-2-00068 23 Maret 2010	Gred - 2
19	CV. MANDALA PUTRA	Jl. K.H. Zubeir Ahmad II No. 21, P.Sidimpuan Utara	1-125644-1277-2-000116 26 Oktober 2010	Gred - 4
20	CV. MARGUNA	Jl. MH. Thamrin No. 97 Padangsidimpuan Utara	1-130227-1277-2-00067 23 Maret 2010	Gred - 3
21	CV. MAULI	Jl.Sisingamaraja No. 155 C Padangsidimpuan Selatan	1-124898-1277-2-00063 11 Februari 2010	Gred - 3
22	CV.MITRA BHAUDDIN	Jl. Jenderal Sudirman No. 421 Padangsidimpuan	1-134385-1277-2-00094 15 Juli 2010	Gred - 2
23	CV.MITRA KONTRAKTOR,	Jl. Merdeka No. 203, Padangsidimpuan Utara	1-126632-1277-2-00073 04 Mei 2010	Gred - 4
24	CV. NADYA RAHMA	Jl. Jamal Ayu Lubis Pal IV Pijorkoling Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	1-134364-1277-2-00090 21 Juni 2010	Gred - 2
25	CV. NAPANGGA JAYA	Jl. Sutan Parlaungan Harahap Padangsidimpuan Utara	1-127286-1277-2-00078 11 Mei 2010	Gred - 3
26	CV. PANGITTUBU	Jl. Sudirman Gg. Bintang No. 11 Padangsidimpuan Utara	1-134594-1277-2-00101 5 Agustus 2010	Gred - 2
27	CV. PARAMAN PERINTIS PRATAMA	Jl. Hos Cokroaminoto No. 4 B Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-1344-70-1277-2-00108 23 Agustus 2010	Gred -4
28	CV. PODA NI DAMANG	Jl. Tano Bato No. 33 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-134734-1277-2-00119 30 Nopember 2010	Gred - 2
29	CV. PRIMA DUTA	Jl. Mawar No. 6, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-124915-1277-2-00081 17 Mei 2010	Gred - 4
30	CV. PUTRA BATANG NATAL UTAMA	Palopat Pijorkoling Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	1-126073-1277-2-00097 3 Agustus 2010	Gred - 4
31	CV. PUTRA DUA	Jl. Padat Karya No. 54 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-125726-1277-2-00103 5 Agustus 2010	Gred - 2
32	CV. PUTRA JOGI PRATAMA	Jl. Mandailing K.m 4,5 Sihitang Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	1-125784-1277-2-00093 15 Juli 2010	Gred - 4
33	CV. PUTRA KARYA	Jl. H. Ismail Harahap Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-126072-1277-2-00112 7 September 2010	Gred - 3

(lanjutan lampiran 19)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
34	CV. RAHMAD KURNIA	Jl. Sisingamangaraja km 3,8 No. 5, P. Sidimpuan Batunadua	2-1277-1-02-1-02- 125750 22 Nopember 2010	Gred - 4
35	CV. RAIHAN KONTRAKTOR	Jl. Jend. Sudirman Gg. Sehat No. 5 Padangsidimpuan Utara	1-129856-1277-2- 00059 19 Februari 2010	Gred - 2
36	CV RAPI TEKNIK ELECTRIK	Jl. Ompu Napotar Gg. Anggrek No. 3 Padangsidimpuan Utara	1-134588-1277-2- 00107 23 Agustus 2010	Gred - 2
37	CV. RASTHY	Jl. Merdeka No. 282 Padangsidimpuan Utara kota Padangsidimpuan	1-130137-1277-2- 00113 26 Oktober 2010	Gred - 2
38	CV. RISKI NAMORA	Jl. Batang Gadis No. 23 Padangsidimpuan Selatan Kota	1-134331-1277-2- 00088 29 Juni 2010	Gred - 2
39	CV. ROBURAN	Jl. Perjuangan Blok II No.4, Padangsidimpuan	1-131112-1277-2- 00124 30 Nopember 2010	Gred - 3
40	CV. RONA ULFI	Jl. P. Lumumba II No. 5 Padangsidimpuan Utara	1-133904-1277-2-00066 23 Maret 2010	Gred - 2
41	CV. SADJAR RAY JAYA	Jl. Sutan Soripada Mulia Gg. Anggrek No. 4 Padangsidimpuan Utara	1-134376-1277-2- 00086 16 Juni 2010	Gred - 2
42	CV. SARINA	AIP K.S. Tubun No. 25 Kota Padangsidimpuan	1-126630-1277-2- 00028 2 Agustus 2010	Gred - 3
43	CV. SETIA HARAPAN JAYA,	Jl. Tandang Mulia, Komplek Sidimpuan Baru, Padangsidimpuan Selatan Kota	1-124917-2-00117 30 Nopember 2010	Gred - 4
44	CV. SIHOMBUK LESTARI,	Jl. Cendana Raya Batu Nadua Jae, Padangsidimpuan	2-125748-02-00115 26 Oktober 2010	Gred - 3
45	CV. SINAR BINTANG SELATAN	Kel. Panyanggar Gg. Delima No. 7 Padangsidimpuan Utara	1-129632-1277-2- 00032 30 Desember 2010	Gred - 2
46	CV. STH. KONSTRUKSI	Komp. DPR Blok 1 A-1 Padangsidimpuan Selatan	1-133868-1277-2- 118.000 11 Mei 2010	Gred - 2
47	CV. SURYANI ELECTRIK	Jl. Albion hutabarat Gg. Dame Padangsidimpuan Selatan	1-134467-1277-2- 00125 25 Nopember 2010	Gred - 2
48	CV. SUTAN HUMALA	Jl. Raja Inal Siregar batunadua Jae Padangsidimpuan	1-134601-1277-2- 00114 26 Oktober 2010	Gred -2
49	CV. TAUFIK PRIMA PUTRA	Jl. Mawar No. 6, Padangsidimpuan Selatan Kota	1-132304-1277-2- 00082 17 Mei 2010	Gred -4
50	CV. ZANNUBA	Jl. Imam Bonjol Gg. Mesjid No. 24 Padangsidimpuan Selatan Kota	1-134362-1277-2- 00092 29 Juni 2010	Gred - 2

Lampiran 20. Daftar Perusahaan yang mengurus IUJK Tahun 2011

**PERUSAHAAN YANG MENGURUS IUJK
DI KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2011**

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	6
1	ADITYA PRATAMA ENGINEERING	Jl. Bpdsu No. 5 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-127293-1277-2-000190 27 Oktober 2011	Gred - 3
2	CV. AKMAL FORTUNA	I.Kolonel Sugiono No. 37, Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-135109-1277-2-000142 13 April 2011	Gred - 2
3	CV. AMALIA PERDANA	Jl. A. Hutabarat Gg. Dame Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-134957-1277-2-000146 15 April 2011	Gred - 2
4	CV. ANGGI PRATAMA	Jl. Haji Abdul Aziz Pane No. 4 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-135242-1277-2-000184 24 Oktober 2011	Gred - 2
5	CV. A. WAHID	Jl. Kapten Tandean No. 5 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-131476-1277-2-000167 12 Juli 2011	Gred - 2
6	CV. BATANG TURA	Jl. Sutan Muhammad Arif Gg. Raya No. 1 Padangsidimpuan	1-124908-1277-2-00014 13 April 2011	Gred - 4
7	CV. BINA RIZKY UTAMA	Jl. Sutan Soripada Mulia Gg. Melati No.8, P.Sidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-125645-1277-2-000129 9 Februari 2011	Gred - 2
8	CV. BUNGSU	Jl. K.H. Dahlan No.25 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-126661-1277-2-000139 13 April 2011	Gred - 4
9	CV. CAISAR	Jl. Raja Junjungan Lubis Gg. Afiat No.27 Padangsidimpuan Selatan Kota P.Sidempuan	1-135364-1277-2-000164 23 Juni 2011	Gred - 2
10	CV. CIPTA GRAHA	Jl. Batang Gadis No. 18 Wek V Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan	1-135348-1277-2-000172	Gred - 2
11	CV. CITRA NAULI	Jl. Raja Junjungan Lubis No. 13 A Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-128463-1277-2-000156 23 Juni 2011	Gred - 4
12	CV. DAINANG	Jl. Reformasi III No.17 A Padangsidimpuan Hutaimbaru	1-134196-1277-2-000128 9 Februari 2011	Gred - 2

(lanjutan lampiran 20)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
13	CV. DOMUNI ROHA	Jl. Jend. Sudirman No. 170 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-135531-1277-2- 000182 08 Agustus 2011	Gred - 2
14	CV. DOLI TAPANULI	Jl.Patrice Lumumba II No.22, Padangsidimpuan Utara	1-126523-1277-2- 000157 23 Juni 2011	Gred - 4
15	CV. DWI LESTARI	Komplek Sopo Indah Sigulang, P.Sidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	1-126532-1277-2- 000138 3 April 2011	Gred - 3
16	CV. EMPATI SAZASA	Jl. Stn. Mhd. Arif Gg. Raya No. 7, P.Sidimpuan Utara	1-134998-1277-2- 000137 13 April 2011	Gred - 2
17	CV. ENAM BERSAUDARA	Jl. Merdeka Gg. Mesjid No. 32 C, Padangsidimpuan Utara	1-126625-1277-2- 000141 13 April 2011	Gred - 4
18	CV. ERSYA	Jl. Letjend Suprpto No.58 Padangsidimpuan	1-128172-1277-2- 00086 24 Oktober 2011	Gred - 4
19	CV. ETREBER'S	Jl. Stn. Mhd. Arif No. 5 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-132282-1277-2- 000169	Gred - 3
20	CV. FADIL UTAMA	Jl. Ade Irma Suryani Gg.Swadaya No. 6 A, Padangsidimpuan	1-131267-1277-2- 000131 9 Februari 2011	Gred - 2
21	CV. FAJAR BARU	Jl .Prof. H. M Yamin SH No.55, Padangsidimpuan Utara	1-130663-1277-2- 000152 23 Juni 2011	Gred - 2
22	CV. FAJAR WIJAYA	Jl. Sisingamangaraja Gg. Restu Ibu Padangsidimpuan	1-135405-1277-2- 000196 08 Nopember 2011	Gred - 2
23	CV. GANIMAH SAKTI	Jl. Merdeka No. 333 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-128171-1277-2- 000133 22 Maret 2011	Gred - 4
24	CV. GARIS KHATULISTIWA	Jl. Tano Bato No. 33 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-128821-1277-2- 000173 12 Juli 2011	Gred - 3
25	CV. GLOBAL SEJAHTERA	Jl. Arif Rahman Gg. Mandailing No. 10 Padangsidimpuan Utara	1-123228-1277-2- 000166 12 Juli 2011	Gred - 2

(lanjutan lampiran 20)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
26	CV. HAMIDO UTAMA	Jl. Merdeka No. 479 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-126651-1277-2- 000175 19 Juli 2011	Gred – 4
27	CV. HATORANGAN KONTRAKTOR	Jl. Danau Toba No. 66 Padangsidimpuan	1-126656-1277-2- 000151 23 Juni 2011	Gred – 4
28	CV. ILHAMI RIZKY	Jl. Panca Budi LK I Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-135429-1277-2- 000163 23 Juni 2011	Gred - 2
29	CV. INKA PRATAMA	Jl. Sudirman Gg. Setia Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-135395-1277-2- 000197 08 Nopember 2011	Gred – 2
30	CV. INDAH RISKI	Jl. H. Dahlan Siregar Padangsidimpuan	1-135397-1277-2- 000198 08 Nopember 2011	Gred – 2
31	CV.KARYA JAYA ABADI	Jl.Tapian Nauli No.03, Padangsidimpuan	1-134997-1277-2- 000150 20 Mei 2011	Gred – 2
32	CV. KESUMA JAYA	Jl. Tano Bato Gg. Belimbing No. 6 Padangsidimpuan Utara	1-128175-1277-2-00065 12 Juli 2011	Gred – 3
33	CV.KHASANAH SEJAHTERA	Jl. Imam Bonjol No. 168 F,P.Sidimpuan	1-134744-1277-2- 000149 20 Mei 2011	Gred - 2
34	CV. LANGKITANG CONTRAKTOR	Jl. Imam Bonjol No. 65 Padangsidimpuan	1-126062-1277-2- 000130 9 Februari 2011	Gred – 3
35	CV. LAURAJA KONTRAKTOR	Jl. Bhakti Abri I No. 32 Padangsidimpuan Selatan	1-135616-1277-2- 000181 08 Agustus 2011	Gred – 3
36	CV. MAKMUR PUTRA JAYA	Jl. Pembangunan No.13, Komp. Sidimpuan Indah Padangsidimpuan	1-125641-1277-2- 000159 23 Juni 2011	Gred - 2
37	CV. MANYABI GROUP	Jl. Jenderal Sudirman No. 309 Padangsidimpuan Utara	1-123116-1277-2- 000189 24 Oktober 2011	
38	CV. MARIH TEHNIK	Jl. Sutan Soripada Mulia No.149 Padangsidimpuan Utara	1-126611-1277-2- 000145 13 April 2011	Gred – 4
39	CV. MORA	Jl. Tano Bato Gg. Dame No.01, Padangsidimpuan Utara	1-131474-1277-2- 000168 12 Juli 2011	Gred – 2

(lanjutan lampiran 20)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
40	CV. MOSA JEFRI ROLIS	Jl. Imam Bonjol Gg. Halim Lk. VII Padangsidempuan	1-135523-1277-2- 000162 23 Juni 2011	Gred – 2
41	CV. MULTI NADIMPU PRIMA	Jl. Sisingamaraja Gg. Hikmah No. 7 Padangsidempuan	1-135398-1277-2- 000194 8 Nopember 2011	Gred – 2
42	CV. NAGA SARIBU	Jl. Batunadua Jae I P.Sidempuan Batunadua Kota Padangsidempuan	1-124912-1277-2- 000171 12 Juli 2011	Gred – 4
43	CV. NAZWAH MANDIRI	Simirik Kec. Padangsidempuan Batunadua	1-135085-1277-2- 000179 08 Agustus 2011	Gred – 2
44	CV. PERMATA HADI	Jl. Merdeka LK II Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan	1-131303-1277-2- 000154 23 Juni 2011	Gred – 3
45	CV. PERDANA KARYA	Jl. Merdeka No. 408 Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan	1-126641-1277-2- 000191 08 Nopember 2011	Gred – 3
46	CV. PRIMA KARYA	Jl. Merdeka No. 309 Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan	1-129607-1277-2- 000188 24 Oktober 2011	Gred – 3
47	CV. PUTRA BINTANG	I. Raja Inal Siregar Gg. Salak Permai LK IV Padangsidempuan	1-135404-1277-2- 000195 08 Nopember 2011	Gred – 2
48	CV. PUTRA MAGA	Jln. Sopo Indah No. 28, Padangsidempuan Tenggara	1-126620-1277-2- 000127 09 Februari 2011	Gred – 2
49	CV. PUTRA MANDIRI	Jl. Bhakti PU No. 22, Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan	1-125639-1277-2- 000148 12 Mei 2011	Gred – 3
50	PT. PUTRA JAYA	Jl. Bhakti PU No. 12, Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan	1-124957-1772-2- 000132 09 Februari 2011	Gred – 4
51	CV. PUTRA SELATAN	Jl. Agus Salim No. 1, Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan	1-129874-1277-2- 000155 23 Juni 2011	Gred – 3
52	CV. PUTRI KENCANA	Jl. Mangaraja Maradat Padangsidempuan Selatan	1-124936-1277-2- 000185 24 Oktober 2011	Gred – 3
53	PT. PRIMA KARYA BOLONA	Jl. Jend. Sudirman No. 309 Padangsidempuan Utara	1-135530-1277-2- 000161 23 Juni 2011	Gred – 4
54	CV. PRIMA HAMPUNG SAKTI	Jl. Cendana I padangsidempuan Batunadua	1-124916-1277-2- 000177 22 Juli 2011	Gred – 4

(lanjutan lampiran 20)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
55	CV. RAFIQ	Desa Ujung Gurap Padangsidimpuan Batunadua	1-135416-1277-2- 000199 08 Nopember 2011	Gred – 2
56	CV. RAHMAT ANANDA	Jl. Serasi No. 34 Padangsidimpuan Utara	1-135381-1277-2- 000193 08 Nopember 2011	Gred – 2
57	CV. RAJA SAKTION	Jl. Sutomo No. 3 Padangsidimpuan Utara	1-135421-1277-2- 000180 08 Agustus 2011	Gred – 2
58	CV. RESTU IBU	Jl. Merdeka No.333 Padangsidimpuan	1-128176-1277-2- 000134 22 Maret 2011	Gred – 3
59	CV. REZKY MULIA	Jl. Cendana II No. 6 LK IV Batunadua Jae Padangsidimpuan	1-135002-1277-2-000136 13 April 2011	Gred – 2
60	PT. RONA NA MORA	Jl. Melati No. 5 A Padangsidimpuan	1-131112-1277-2-000147 12 Mei 2011	Gred – 4
61	CV. ROZY PUTRA UTAMA	Jl. Bhakti Abri I (Bhakti Korpri) No. 3 Padangsidimpuan	1-132449-1277-2-000192 08 Nopember 2011	Gred – 3
62	CV. RONA TEHNIK	Jl. Ahmad Yani No.12 Padangsidimpuan Utara	1-126522-1277-2- 000144 13 April 2011	Gred – 4
63	CV. RORO SADA RIZKY	Jl. Jenderal Sudirman Padangsidimpuan Utara	1-124905-1772-2- 000160 23 Juni 2011	Gred -4
64	UD. SANI	Jl. K. H Zubeir Ahmad No. 30 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-124934-1277-2- 000158 23 Juni 2011	Gred – 4
65	CV. SIBUHAN INDAH PERKASA	Jl. Merdeka Arif No. 6, Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-128177-1277-2- 000135 22 Maret 2011	Gred – 2
66	CV. SIJUNJUNG BARINGIN	Jl. BPDSU-Ujung Anno 2006 Padangsidimpuan Utara	1-132384-1277-2- 000183 24 Oktober 2011	Gred – 3
67	CV. SINAR MUTIARA INTAN	Jl. Danau Singkarak No. 49 Padangsidimpuan Selatan	1-128173-1277-2- 000176 19 Juli 2011	Gred – 3
68	CV. SINAR SIPIROK	Jl. BPDSU No. 4 Padangsidimpuan Utara	1-125646-1277-2- 000170 12 Juli 2011	Gred – 4
69	CV. SURYA LENCANA	Jl. MT. Haryono No. 52 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-124082-1277-2- 000147 19 Juli 2011	Gred – 4

(lanjutan lampiran 20)

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT	NO. IUJK TGL PENERBITAN	KUALI FIKASI
1	2	3	4	5
70	CV. TRI GUNA MANDIRI	Jl. Nusa Indah Gg. Indah II Padangsidimpuan Selatan	1-128179-1277-2-000187 24 Oktober 2011	Gred – 3
71	CV. TUNAS HARAPAN MAKMUR	Jl. Merdeka No. 484 Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan	1-131292-1277-2-000153 23 Juni 2011	Gred – 3
72	CV. ULFA PADANGSIDIMPUAN	Jl. Sisingamangaraja Gg. Mesjid AL Falah Padangsidimpuan Batunadua	1-126785-1277-2-000178 22 Juli 2011	Gred – 3
73	CV. WAHYUNI ELECKTRIK	Jl. Cendana Padangsidimpuan Batunadua	1-135417-1277-2-000200 08 Nopember 2011	Gred – 2
74	CV. YAZDAN AZIZAN	Jl. Jend. Sudirman Gg. Amal Padangsidimpuan Utara	1-134959-1277-2-000143 13 April 2011	Gred – 2

Lampiran 21. Kuesioner Responden

Untuk kepentingan data (mohon diisi):

I.DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban anda)	
Nama Responden
Umur Tahun
Jenis Kelamin	1. laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan terakhir	1. SD ke bawah 4. D1-D3-D4 2. SMP 5. S1 3. SMA 6. S2 keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswastawan
Bidang Usaha	1. Arsitek 2. Sipil 3. Tata lingkungan 4. Mekanik

(lanjutan lampiran 21)

ITEM	PERTANYAAN	JAWABAN									
		YANG DIHARAPKAN					KONDISI SAAT INI				
		Tidak memadai	Kurang memadai	Cukup memadai	Memadai	Sangat memadai	Tidak memadai	Kurang memadai	Cukup memadai	Memadai	Sangat memadai
Bukti fisik (tangible)	1 Ketersediaan tempat parkir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Ketersediaan ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Informasi tentang IUJK di papan informasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Kelengkapan peralatan kantor/ komputerisasi administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Reliabilitas (reality)	5 Kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Catatan administrasi oleh petugas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada pemohon IUJK	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai IUJK	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

(lanjutan lampiran 21)

Daya tanggap (responsiveness)	1 0	Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah pemohon IUJK	Tidak cekatan	1	Kurang cekatan	2	Cukup cekatan	3	Cekatan	4	Sangat cekatan	5	Tidak cekatan	1	Kurang cekatan	2	Cukup cekatan	3	Cekatan	4	Sangat cekatan	5			
			Lamban	1	Kurang sigap	2	Cukup sigap	3	Sigap	4	Sangat sigap	5	Lamban	1	Kurang sigap	2	Cukup sigap	3	Sigap	4	Sangat sigap	5			
			1 2	Kesiapan petugas membantu pemohon IUJK setiap saat	Tidak siap	1	Kurang siap	2	Cukup siap	3	Siap	4	Sangat siap	5	Tidak siap	1	Kurang siap	2	Cukup siap	3	Siap	4	Sangat siap	5	
			1 3	Informasi yang diberikan oleh petugas IUJK	Tidak jelas	1	Kurang jelas	2	Cukup jelas	3	Jelas	4	Sangat jelas	5	Tidak jelas	1	Kurang jelas	2	Cukup jelas	3	Jelas	4	Sangat jelas	5	
			1 4	Ketersediaan petugas IUJK	Tidak lengkap	1	Kurang lengkap	2	Cukup lengkap	3	Lengkap	4	Sangat lengkap	5	Tidak lengkap	1	Kurang lengkap	2	Cukup lengkap	3	Lengkap	4	Sangat lengkap	5	
			1 6	Sikap petugas kepada pemohon IUJK	Tidak ramah	1	Kurang ramah	2	Cukup ramah	3	Ramah	4	Sangat ramah	5	Tidak ramah	1	Kurang ramah	2	Cukup ramah	3	Ramah	4	Sangat ramah	5	
			1 7	Prilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya	Meragukan	1	Kurang meyakinkan	2	Cukup meyakinkan	3	Meyakinkan	4	Sangat meyakinkan	5	Meragukan	1	Kurang meyakinkan	2	Cukup meyakinkan	3	Meyakinkan	4	Sangat meyakinkan	5	
			Jaminan (assurance)																						

(Lanjutan lampiran 21)

Empathi	1	Perlakuan terhadap setiap pemohon IUJK	Berbeda	Agak berbeda	Cukup sama	Sama	Sama persis	Berbeda	Agak berbeda	Cukup sama	Sama	Sama persis
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	Perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan IUJK dengan prosedur yang ada	Tidak diperhatikan	Kurang diperhatikan	Cukup diperhatikan	Diperhatikan	Sangat diperhatikan	Tidak diperhatikan	Kurang diperhatikan	Cukup diperhatikan	Diperhatikan	Sangat diperhatikan
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	2	Kemampuan memberikan pelayanan secara individu	Buruk	Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Buruk	Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	2	Penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah IUJK	Tidak tersedia	Kurang tersedia	Cukup tersedia	Tersedia	Sangat tersedia	Tidak tersedia	Kurang tersedia	Cukup tersedia	Tersedia	Sangat tersedia
1			2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2	Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan oleh pemohon IUJK	Tidak baik	Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Tidak baik	Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

Lampiran 22. Jawaban Kuesioner Untuk Pertanyaan Yang Diharapkan

JAWABAN KUESIONER UNTUK PERTANYAAN YANG DIHARAPKAN

NO	YANG DIHARAPKAN																																				
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	SOAL 23	SOAL 24	SOAL 25	SOAL 26	SOAL 27	SOAL 28	SOAL 29	SOAL 30	SOAL 31	SOAL 32	SOAL 33	SOAL 34			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(lanjutan lampiran 22)

YANG DIHARAPKAN

NO	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(lanjutan lampiran 22)

YANG DIHARAPKAN

NO	SOAL.1	SOAL.2	SOAL.3	SOAL.4	SOAL.5	SOAL.6	SOAL.7	SOAL.8	SOAL.9	SOAL.10	SOAL.11	SOAL.12	SOAL.13	SOAL.14	SOAL.15	SOAL.16	SOAL.17	SOAL.18	SOAL.19	SOAL.20	SOAL.21	SOAL.22
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

(lanjutan lampiran 22)

YANG DIHARAPKAN

NO	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
107	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(lanjutan lampiran 22)

(lanjutan lampiran 22)

YANG DIHARAPKAN

NO	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
146	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
147	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
148	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
149	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
150	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5

Lampiran 23. Jawaban Kuesioner Untuk Pertanyaan Kondisi Saat Ini

JAWABAN KUESIONER UNTUK PERTANYAAN KONDISI SAAT INI

NO	YANG DIHARAPKAN (YANG DIRASAKAN)																						
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	
1	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
5	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
6	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
7	3	2	3	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
8	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
9	3	2	3	1	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
10	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
11	3	1	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
12	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
13	3	1	2	1	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	1	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

(lanjutan lampiran 23)

YANG DIHARAPKAN (YANG DIRASAKAN)

NO	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	
35	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3
36	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	4
37	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2
38	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	4	2	3
39	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
40	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2
41	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
42	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
43	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	1	2	4	2	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

(lanjutan lampiran 23)

YANG DIHARAPKAN (YANG DIRASAKAN)

NO	SDAL.1	SDAL.2	SDAL.3	SDAL.4	SDAL.5	SDAL.6	SDAL.7	SDAL.8	SDAL.9	SDAL.10	SDAL.11	SDAL.12	SDAL.13	SDAL.14	SDAL.15	SDAL.16	SDAL.17	SDAL.18	SDAL.19	SDAL.20	SDAL.21	SDAL.22
72	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2
73	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
74	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
75	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
76	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
77	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
78	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
79	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
80	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
82	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
101	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
105	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
106	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
112	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

(lanjutan lampiran 23)

YANG DIHARAPKAN (YANG DIRASAKAN)

NO	SDAL.1	SDAL.2	SDAL.3	SDAL.4	SDAL.5	SDAL.5	SDAL.7	SDAL.8	SDAL.9	SDAL.10	SDAL.11	SDAL.12	SDAL.13	SDAL.14	SDAL.15	SDAL.16	SDAL.17	SDAL.18	SDAL.19	SDAL.20	SDAL.21	SDAL.22
116	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
117	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2
118	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3
119	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
120	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
122	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
123	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
124	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
125	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2
126	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
127	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
128	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
129	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
131	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
132	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
133	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
137	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
138	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
141	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
142	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
143	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
144	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
145	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
146	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
147	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
148	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
149	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
150	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2