

**KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN TANDA DAFTAR
PERUSAHAAN (TDP) DI BADAN PELAYANAN TERPADU DAN
PENANAMAN MODAL KOTA SERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

SANDY KURNIAWAN

NIM: 6661092250

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA SERANG
SERANG 2016**

ABSTRAK

Sandy Kurniawan, NIM. 6661092250. Skripsi. 2016. Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang. Pembimbing I: Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si dan Pembimbing II: Yeni Widyastuti, M.Si.

Fokus Penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang. Teori yang digunakan yaitu teori pelayanan *SERVQUAL* Parasuraman. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Populasi dan sampel penelitian ini yaitu pemohon TDP sebanyak 171 orang di BPTPM Kota Serang. Teknik pengumpulan dilakukan dengan penyebaran kuisioner, wawancara tidak terstruktur, studi dokumentasi. Hasil perhitungan dapat diketahui Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang mencapai angka 64% sisanya 36% ditentukan oleh faktor lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang belum berjalan dengan baik. Saran dari penelitian : (1) Untuk mencapai hasil maksimal dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dibutuhkan tambahan jumlah pegawai dengan kemampuan yang kompeten agar memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon TDP. (2) Pegawai harus meningkatkan respon atau daya tanggap dalam memberikan pelayanan agar seluruh proses pelayanan TDP yang diajukan oleh pemohon berjalan dengan baik. (3) Pegawai harus mampu memberikan janji proses pembuatan TDP yang tepat waktu, artinya tidak lambat atau melewati batas waktu yang telah ditentukan. (4) Sarana yang perlu ditingkatkan lagi seperti kursi ruang tunggu di loket pelayanan TDP agar pemohon merasa nyaman.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perijinan.

ABSTRACT

Sandy Kurniawan. NIM. 6661092250. Thesis. 2016. The Service Quality (Servqual) Licensing Tanda Daftar Perusahaan (TDP) at BPTPM Serang. Concentration in Management Public, Advisor I: Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si, Advisor II: Yeni Widyastuti, S.Sos, M.Si

The focus of this research is the Service Quality (Servqual) Licensing Tanda Daftar Perusahaan (TDP) at BPTPM Serang. The purpose of this research is to know to find out how the Service Quality (Servqual) Licensing Tanda Daftar Perusahaan (TDP) at BPTPM Serang. The theory being used is the theory of service Parasuraman SERVQUAL, The method used is descriptive method with a quantitative approach. Population and sample of this research that the applicant TDP BPTPM as many as 171 people in BPTPM Serang. Collecting technique is done by distributing questionnaires, unstructured interviews, study documentation. The calculation result can be known of the Service Quality (Servqual) Licensing Tanda Daftar Perusahaan (TDP) at BPTPM Serang to reach 64% remaining 36% determined by other factors. So it can be concluded that the Service Quality (Servqual) Licensing Tanda Daftar Perusahaan (TDP) at BPTPM Serang has not run optimally. Suggestions of research : (1) To achieve maximum results in delivering services effectively and efficiently required additional number of employees with skills that are competent in order to provide the best service to the applicant TDP. (2) Employees need to improve response or responsiveness in providing service in order for the whole process of service proposed by the applicant TDP goes well. (3) Employees must be able to make the process of making timely TDP, meaning that it does not slow or pass the time limit which has been specified. (4) facilities needs to be improved again as the waiting room chair at the counter service of the TDP in order for the applicant feel comfortable.

Keywords : The Service Quality, Licensing

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sandy Kurniawan
NIM : 6661092250
Tempat Tanggal Lahir : Cianjur, 29 Mei 1991
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi : Manajemen Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN PERLJINAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) DI BPTPM KOTA SERANG** adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Juni 2016


Sandy Kurniawan

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : SANDY KURNIAWAN
NIM : 6661092250
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PERDINAN TANDA DAFTAR
PERUSAHAAN (TDP) DI BPTPM KOTA SERANG

Serang, Juni 2016

Proposal Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

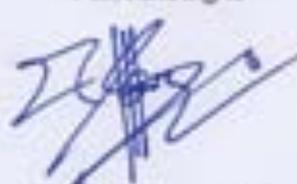
Menyetujui,

Pembimbing I



Kandung Sapto Nugroho, M.Si
NIP : 197809182005011002

Pembimbing II



Yeni Widayastuti, M.Si
NIP : 197602102805012003

Mengetahui,

Dekan FISIP UNTIRTA



Dr. Agus Stafari, S.Sos, M.Si
NIP : 197108242005011002

*A Man Who Doesn't Spend Time With His
Family. Can Never Be A Real Man*

(Don Corleone)

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:
Ayah Bunda tercinta beserta Kakak
dan Ketiga adikku*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan jalan bagi Peneliti untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Serta Peneliti ucapkan terimakasih kepada Ibunda dan seluruh keluarga tercinta yang selalu membantu dan selalu memberikan dukungan serta doa'nya setiap saat. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelengkapan dalam menempuh ujian sarjana program S-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten. Peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Di BPTPM Kota Serang".

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini tidak lepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang Peneliti miliki. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun Peneliti harapkan dengan senang hati, sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk perbaikan dan penyempurnaan tugas ini di masa yang akan datang. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan, serta kerendahan hati. Untuk ini Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Soleh Hidayat, M.Pd Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ibu Rahmawati, S.Sos, M.Si, Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Bapak Iman Mukhroman, S.Sos, M.Si, Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si, Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sekaligus Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Listyaningsih, S.Sos, M.Si, Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Bapak Riswanda, Ph.D, Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Ibu Yeni Widyastuti, M.Si, Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan bimbingannya kepada Peneliti dalam melaksanakan penelitian.
9. Seluruh Dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang

telah banyak memberikan pengetahuan kepada Peneliti selama masa perkuliahan.

10. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah banyak membantu dalam hal akademik dan administrasi.
11. Untuk kedua orangtua tercinta, serta adik-adik tersayang yang selalu memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Sahabat-sahabat saya: Pia Dwi Budiarti, Syandi, Nendy, Rizki Fani, Johan Septiana, Ikram Wahdi, Hendri, Ibnu, Lenny, Fauzy, Niky Andini, Dita, Noita Aryani, Dayu, Noky, Lydia, Gerry, Jordy, Dani, Fajrin, Gabson Family yang telah memberikan semangat.
13. Untuk teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 yang telah memberikan dukungan untuk saya, selalu kompak dalam setiap suasana.

Serta semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu Peneliti ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada Peneliti mendapat limpahan yang setimpal dari Allah SWT dan senantiasa skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi Peneliti dan umumnya bagi semua pihak.

Akhir kata Peneliti berharap agar skripsi ini dapat membawa kemaslahatan bagi semua umat. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, Juni 2016

Sandy Kurniawan

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN OROSINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR DIAGRAM viii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Batasan Masalah 10

1.4 Perumusan Masalah 10

1.5 Tujuan Penelitian 10

1.6 Manfaat Peneliian 10

1.7 Sistematika Penulisan 11

BAB II. DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori 18

2.1.1 Pengertian Pelayanan 18

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan 24

2.1.3 Pengertian Perijinan 26

2.1.4 Pengertian Tanda Daftar Perusahaan 28

2.2 Penelitian Terdahulu 31

2.3 Kerangka Berfikir 32

2.4 Hipotesis Penelitian	34
--------------------------------	----

BAB III.METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian.....	36
3.2 Instrumen Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	41
3.4.1 Teknik Pengolahan Data	41
3.4.2 Teknik Analisa Data	42
3.4.2.1 Uji Validitas.....	42
3.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.4.2.3 Uji Hipotesis	44
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.1 Kota Serang.....	46
4.1.2 Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang....	47
4.1.3 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang.....	47
4.1.3.1 Kedudukan.....	47
4.1.3.2 Tugas	48
4.1.4 Susunan Organisasi dan Struktur Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal	49
4.1.5 Visi, Misi, Motto dan Kebijakan.....	50
4.1.5.1 Visi	50
4.1.5.2 Misi.....	52
4.1.5.3 Janji.....	52
4.1.5.4 Motto	53
4.1.5.5 Strategi.....	53

4.1.6 Susunan Kepegawaian Badan Pelayanan terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang	55
4.2 Pengujian Persyaratan Statistik	58
4.2.1 Uji Validitas Instrumen	58
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	60
4.3 Deskripsi Data	61
4.3.1 Identitas Responden	61
4.3.2 Analisis Data	62
4.4 Pengujian Hipotesis	89
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian.....	92
4.6 Pembahasan	93

BAB V HASIL PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Rincian Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Periode 2013 Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang Tahun 2013...	8
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Skor dalam item instrumen	40
Tabel 4.1 Daftar Pegawai BPTPM Kota Serang.....	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	59
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Statistic	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Diagram 4.2 Tanggapan responden tentang Loker pelayanan di kantor BPTPM Kota Serang memadai dan sesuai dengan jumlah pemohon.....	63
Diagram 4.3 Tanggapan responden tentang Kapasitas ruang tunggu di kantor BPTPM Kota Serang sesuai dengan jumlah pemoho	64
Diagram 4.4 Tanggapan responden tentang Unit Komputer, mesin foto copy, kursi, serta lemari arsip tertata dengan baik dan rapi.....	65
Diagram 4.5 Tanggapan responden tentang Unit komputer, mesin foto copy dan kursi dengan kondisi baik dilihat dari fisik dan cara kerjanya	66
Diagram 4.6 Tanggapan responden tentang Pegawai penerima pemohon TDP memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku.....	67
Diagram 4.7 Tanggapan responden tentang Pegawai penerima pemohon TDP berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan.....	68
Diagram 4.8 Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki kehandalan dalam menerima pemohon pembuatan TDP	69
Diagram 4.9 Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki kecakapan dalam memberikan informasi pelayanan secara singkat dan jelas	70
Diagram 4.10 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan petunjuk yang jelas kepada pemohon TDP mengenai prosedur pembuatan TDP	71
Diagram 4.11 Tanggapan responden tentang Informasi yang diberikan pegawai relevan dengan kebutuhan pemohon TDP	73
Diagram 4.12 Tanggapan responden tentang Pegawai melaksanakan prosedur pelayanan permohonan TDP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan.....	74
Diagram 4.13 Tanggapan responden tentang Pegawai ahli dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP	75

Diagram 4.14 Tanggapan responden tentang Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek waktu penyelesaian pembuatan TDP	76
Diagram 4.15 Tanggapan responden tentang Pegawai bersikap sigap dalam merespon permintaan pemohon.....	77
Diagram 4.16 Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pemohon TDP	78
Diagram 4.17 Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi kritikan pemohon.....	79
Diagram 4.18 Tanggapan responden tentang Pegawai mencatat daftar pemohon baik secara manual maupun elektronik (komputer).....	80
Diagram 4.19 Tanggapan responden tentang Pegawai mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pemohon TDP baik dari segi kekurangan persyaratan maupun permasalahan yang berkaitan dengan pembuatan TDP	81
Diagram 4.20 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan salam kepada setiap pemohon TDP.....	82
Diagram 4.21 Tanggapan responden tentang Pegawai bersikap santun dan ramah dalam melayani pemohon TDP.....	83
Diagram 4.22 Tanggapan responden tentang Pegawai menjelaskan dengan baik prosedur permohonan pembuatan TDP kepada pemohon	84
Diagram 4.23 Tanggapan responden tentang Pegawai melakukan berkomunikasi dengan baik kepada pemohon TDP selama berlangsungnya pelayanan.....	85
Diagram 4.24 Tanggapan responden tentang Pegawai menanyakan keinginan dan kebutuhan pemohon TDP seputar pelayanan TDP	86
Diagram 4.25 Tanggapan responden tentang Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP menanyakan SOP yang belum diketahui pemohon berkaitan dengan pembuatan TDP	87

Diagram 4.26 Tanggapan responden tentang Pegawai mendengarkan dengan baik
setiap saran yang disampaikan oleh pemohon.....88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di kehidupan sehari-hari kita banyak menemukan kegiatan pelayanan, entah di dunia perkuliahan, di instansi pemerintahan, dan lain-lain. Instansi Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan Pelayanan Publik atau umum yang berkualitas. Pelayanan Publik atau umum dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berkaitan dengan pelayanan, maka terdapat dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan Publik atau umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang Publik maupun jasa Publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks Pelayanan Publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan Publik,

mempersingkat waktu pelaksanaan urusan Publik dan memberikan kepuasan pada Publik.

Dalam arus globalisasi, demokratisasi dan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi ICT (*Information and Communication Technology*) tidak dapat melepaskan kita dari tuntutan penerapan teknologi tersebut dalam meningkatkan layanan pemerintah kepada warganya. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dan melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri antara lain masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya.

Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diterbitkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara agar seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara, selain itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggungjawab penyelenggara negara dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Pelayanan Publik juga ditegaskan dalam peraturan Pemerintah Republik

Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ini juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik, serta memberikan jaminan dan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pemerintahan terutama yang menyangkut bidang Pelayanan Publik. Di dalam undang undang ini diatur dengan tegas tentang Hak dan Kewajiban para Penyelenggara Pelayanan Publik dan para pengguna Pelayanan Publik.

Peran Pemerintah Daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi Daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Serang Provinsi Banten yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. BPTPM sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan

dan harapan masyarakat. BPTPM Kota Serang memiliki tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan serta menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah dibidang penanaman modal.

Dari kewenangan di atas, maka BPTPM Kota Serang memiliki tugas dan fungsi selaku Badan Pelayanan Publik. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang mempunyai fungsi dalam Penyusunan perencanaan perizinan dan penanaman modal, Perumusan kebijakan teknis perencanaan perizinan dan penanaman modal, Pengkoordinasikan penyusunan perencanaan perizinan dan penanaman modal, Pelaksanaan pelayanan perizinan dan penanaman modal, Pembinaan, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang perencanaan perizinan dan penanaman modal, Pelaksanaan penatausahaan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, dan Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya (<http://188.166.254.104/page/tugas-pokok-dan-fungsi#>).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa tugas dan fungsi dari BPTPM Kota Serang berkaitan erat dengan pelayanan publik baik pelayanan perizinan maupun berbentuk penanaman modal. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan dirinya dengan persyaratan yang telah ditentukan untuk mendapatkan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Di Kota Serang juga terdapat banyak perusahaan yang berdiri, namun perusahaan itu berdiri sebelum terbit peraturan untuk membuat Tanda Daftar Usaha (TDP). TDP yaitu suatu bukti bahwa badan usaha atau yang berbentuk

perusahaan telah terdaftar berdasarkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang WDP (Wajib Daftar Perusahaan) pada Pasal 5 Ayat 2 yang berbunyi “Pendaftaran Perusahaan wajib dilakukan oleh Pemilik atau Pengurus/Penanggung Jawab atau Kuasa yang sah”. Perusahaan yang akan berdiripun harus memiliki Tanda Daftar Perusahaannya. Jangka waktu penyelesaian surat izin yang diajukan dengan berkas lengkap dan memenuhi persyaratan yaitu 3 (tiga) hari waktu kerja, dan tidak dikenakan biaya retribusi. Setelah itu perusahaan bisa langsung beroperasi. Selama perusahaan masih beroperasi pemilik usaha wajib melaksanakan daftar ulang setiap 5 (lima) tahun sekali. Adapun dasar hukum dari TDP tersebut ialah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
3. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Penerbitan Wajib Daftar Perusahaan.

Objek dari TDP tersebut ialah:

1. Setiap perusahaan termasuk perusahaan asing yang berkedudukan dan menjalankan usahanya di daerah yang telah memiliki izin usaha.
2. Perusahaan tersebut meliputi Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, Persekutuan Komanditer (CV), Firma (FA), Perorangan dan bentuk usaha lainnya yang melaksanakan kegiatan usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

3. Status perusahaan tersebut dapat berupa kantor tunggal, kantor pusat. Induk, kantor cabang dan kantor pembantu perusahaan, anak perusahaan, kantor agen, kantor perwakilan perusahaan.

Pentingnya daftar perusahaan bagi perusahaan adalah dengan mendaftarkan perusahaannya, perusahaan tersebut dapat menciptakan keterbukaan antar perusahaan, memudahkan mencari mitra bisnis, mendasarkan investasi pada perkiraan yang jelas, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas suatu perusahaan. Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa TDP dapat menjadi suatu tanda atau bukti bahwa perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang legal serta menambah kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

TDP bukan hanya penting bagi perusahaan tapi juga penting bagi pemerintah. Dalam rangka memberikan bimbingan, pembinaan, dan pengawasan, termasuk untuk kepentingan pengamanan pendapatan Negara yang memerlukan informasi yang akurat. Dalam hal ini sanksi pun diberlakukan bagi perusahaan yang tidak memiliki TDP, mulai dari sanksi peringatan/teguran tertulis, pembatalan, sampai sanksi pidana lain, seperti denda dan kurungan badan. Berikut sanksi hukum yang diberikan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan wajib memiliki TDP (Tanda Daftar Perusahaan), guna membantu pemerintah dalam pengawasan serta pembinaan. Hal ini sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku,

Namun di lapangan, peneliti masih saja melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada dalam masalah perizinan Tanda Daftar Perusahaan. Beberapa masalah yang dijumpai ditempat penelitian ini.

Pertama, pegawai seringkali memperlakukan masyarakat yang ingin melakukan pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) kurang ramah dan tidak jarang pula memperlakukan masyarakat dalam memberikan pelayanan berbeda-beda, hal ini membuat masyarakat yang ingin mengurus pembuatan TDP terkadang sedikit kecewa. Masalah ini menurut Parasuraman *et al* (1985) (Zeithaml *et al*, 1996:37), dalam *model gap service quality* yang terdiri dari lima gap termasuk dalam gap yang ke lima yaitu mengenai kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. (Sumber: Bapak Gunandi selaku pemohon TDP. 28-04-2016)

Kedua, kurangnya pegawai yang menangani pembuatan TDP. Jumlah pegawai BPTPM Kota Serang sebanyak 70 orang dari seluruh jumlah pegawai tersebut hanya satu orang yang menangani pembuatan TDP. Hal ini tentunya berdampak pada kurang optimalnya pelayanan instansi kepada para pemohon atau masyarakat. (Sumber: Bapak Bambang selaku pemohon TDP. 29-04-2016)

Ketiga, kurangnya pegawai juga berdampak kepada lamanya proses pembuatan TDP dari jangka waktu yang telah ditentukan. Dari peraturan yang ada jangka waktu pembuatan TDP hanyalah 3 hari. Hal ini membuat banyak pemohon atau pun masyarakat merasa kecewa dengan keterlambatan tersebut. (Sumber: Ibu Yulistia selaku pemohon TDP. 02-05-2016)

Adapun Rincian Perusahaan yang membuat Tanda Daftar Perusahaan (TDP) adalah sebagai berikut:

Tabel. 1.1
Rincian Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Periode 2013
Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM)
Kota Serang Tahun 2013

No	Bulan	Jumlah Pemohon
1	Januari	109
2	Februari	131
3	Maret	135
4	April	100
5	Mei	82
6	Juni	138
7	Juli	96
8	Agustus	74
9	September	84
10	October	66
11	November	82
12	Desember	91
	Jumlah	1068

Sumber : Data Perizinan Usaha BPTPM Kota Serang, 2013

Dapat dilihat pada tabel yang terdapat diatas bahwa, jumlah pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan pada Tahun 2013 dari bulan Januari-Desember

mencapai 1068 pemohon. Namun, klasifikasi pemohon TDP di BPTPM Kota Serang untuk setiap bulannya mengalami pasang surut. Pada bulan Januari samapai dengan Maret data pemohon TDP mencapai kenaikan sedangkan pada bulan April sampai dengan bulan Mei mengalami penurunan. Dari data di atas, penulis menyimpulkan bahwa pemohon TDP di BPTPM Kota Serang mengalami pasang surut.

Berdasarkan data di atas, penulis akan melaksanakan penelitian di BPTM Kota Serang untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang diberikan oleh pihak BPTPM kepada pemohon TDP.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, untuk memudahkan dan mengarahkan pembahasan maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut;

1. Jaminan pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan yang dijanjikan oleh BPTPM Kota Serang belum sesuai dengan pelaksanaanya.
2. Jumlah personil yang menangani perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang belum mengimbangi jumlah pemohon.
3. Waktu penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang relatif lama.

1.3 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, tenaga serta biaya yang dimiliki serta minat dan perhatian peneliti, masalah penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi serta batasan masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Manfaat yang diharapkan secara teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi terciptanya kenyamanan dan ketertiban dalam pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan daerah Kota Serang yang memiliki wewenang tentang pelayanan perizinan retribusi di Kota Serang agar kelak permasalahan-permasalahan yang terjadi tidak terulang lagi atau bahkan bertambah banyak.

3. Adapun beberapa manfaat lainnya dari penelitian ini adalah :

1) Bagi Penulis

- a. Masalah pengetahuan penulis dalam bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi.
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang tertarik pada objek yang sama.
- c. Agar penulis lebih memahami betapa pentingnya posisi pembuat kebijakan Publik bagi kenyamanan hidup masyarakat.

2) Bagi Instansi

Memberikan stimulus bagi peneliti-peneliti lain yang akan atau sedang meneliti objek penelitian diharapkan kelak semakin banyaknya peneliti-peneliti handal yang dilahirkan oleh program studi Administrasi Negara Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

3) Bagi peneliti yang akan datang

- a. Sebagai bahan referensi tugas bagi mahasiswa lainnya.
- b. Bagi masyarakat, khususnya bagi mahasiswa diharapkan nantinya dapat memupuk jiwa idealisme dalam membuat kebijakan Publik sebaik mungkin, kelak setelah menjadi pejabat yang berwenang.
- c. Bagi peneliti, sebagai tugas akhir matakuliah SKRIPSI Administrasi Negara Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian, direncanakan terdiri dari lima bab, masing – masing bab berisi:

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

latar belakang masalah yang membahas mengenai gambaran umum dan ruang lingkup permasalahan yang dijelaskan secara deduktif dimana diuraikan dari bahasan yang bersifat umum menjadi bahasan yang lebih bersifat khusus lagi.

1.2 Identifikasi Masalah

Menjelaskan identifikasi peneliti terhadap permasalahan yang muncul dari uraian pada latar belakang diatas, masalah dapat diajukan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah mencakup pembatasan lokus dan fokus penelitian, termasuk didalamnya memuat batasan definisi konsep dan operasional yang digunakan dalam penelitian.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah mendefinisikan permasalahan yang telah ditetapkan berdasarkan desain penelitian. Perumusan masalah disusun dengan memperhatikan maksud dan tujuan penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian, terhadap masalah yang telah

dirumuskan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan masalah penelitian.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian, menjelaskan manfaat teoritis dan praktis dari hasil penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

sistematika penulisan menjelaskan isi bab per bab secara singkat dan jelas.

BAB II DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Deskripsi teori memuat hasil kajian terhadap sejumlah teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapi yang digunakan untuk merumuskan hipotesis. Dengan mengkaji berbagai teori, maka kita akan memiliki konsep penelitian yang jelas, dapat menyusun pertanyaan yang rinci untuk penyelidikan, serta dapat menemukan hubungan antar variabel yang diteliti.

2.2 Kerangka berfikir

Kerangka Berfikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari deskripsi teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa ia mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis kemudian. Biasanya untuk memperjelas maksud peneliti, kerangka berfikir dapat dilengkapi dengan sebuah tabel.

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti, dan akan diuji kebenarannya. Hipotesis dirumuskan berdasarkan kajian teori serta kerangka berfikir rumusan hipotesis mendeskripsikan kaitan antar dua variabel atau lebih baik secara deskriptif, asosiatif, maupun komparatif. Berdasarkan teori yang digunakan, peneliti kemudian menduga sebuah jawaban yang dapat dirumuskan dalam dua cara. Peneliti hanya menggunakan salah satu dari dua cara tersebut sesuai dengan dugaannya. Hipotesis nol digunakan untuk menyatakan ketiadaannya (yang berarti tidak terdapat pengaruh, tidak ada hubungan maupun tidak ada interaksi antar variabel), hipotesis alternatif yang menyatakan terdapat pengaruh, hubungan maupun interaksi antar variabel.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian menjelaskan mengenai metode apa yang digunakan dalam penelitian ini.

3.2 Instrumen Penelitian

Menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan, proses pengumpulan data, dan teknik penentuan kualitas instrument (validitas dan reliabilitasnya).

3.3 Populasi dan sampel penelitian

Menjelaskan wilayah generasi atau proposal penelitian, penetapan besar sampel, dan teknik pengambilan sampel serta rasionalisasinya. Ide dasar dari pengambilan sampel adalah bahwa dengan mengambil bagian-bagian dari populasi, kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh.

3.4 Pengolahan dan Analisis Data

Analisis statistik yang digunakan selain statistik inferensial, seperti analisis deskriptif.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian tersebut dilaksanakan..

Adapun lokasi penelitian ini bertempat pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang.

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi obyek penelitian

Menjelaskan tentang obyek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari populasi atau sampel yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan obyek penelitian.

4.2 Deskripsi Data

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan mempergunakan teknik analisis data yang relevan, baik data kualitatif maupun data kuantitatif.

4.3 Pengujian Hipotesis

Melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan menggunakan teknik analisis yang sudah ditentukan semula, seperti deskriptif baik sederhana

maupun ganda. Masing-masing hipotesis diuji dalam sub judul sendiri. Hasil akhir dari analisis statistik itu adalah teruji tidaknya hipotesis penelitian yang digunakan. Hasil perhitungan akhir dari uji statistik dilaporkan dalam batang tubuh, sedangkan perhitungan selengkapnya ditempatkan dalam lampiran.

4.4 Interpretasi Hasil Penelitian

Melakukan penafsiran terhadap hasil akhir pengujian hipotesis. Kendatipun hasil analisis statistik itu sendiri sudah merupakan suatu kesimpulan namun belum memadai tanpa interpretasi yang dikaitkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

4.5 Pembahasan

Melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap hasil analisis data. Terhadap hipotesis yang diterima barangkali tidak ada persoalan, tetapi terhadap hipotesis yang ditolak harus diberikan berbagai dugaan yang menjasi penyebabnya. Bahkan jika mampu peneliti boleh membuat kesimpulan dari hasil hipotesis yang ditolak dengan mengajukan kerangka teori baru sebagai revisi dari teori sebelumnya. Pembahasan akan lebih mendalam jika dikronfrontir atau didiskusikan dengan hasil penelitian oranglain yang relavan (sejenis). Pada akhir pembahasan peneliti dapat mengemukakan berbagai keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelaksanaan penelitiannya, terutama sekali untuk penelitian eksperimen.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas dan mudah dipahami. Selain itu kesimpulan penelitian juga harus sejalan dan sesuai dengan permasalahan serta hipotesis penelitian.

5.2 Saran

Berisis rekomendasi peneliti terhadap tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Setelah masalah penelitian tersebut dirumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian (kuantitatif) adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. Teori dapat didefinisikan sebagai seperangkat konsep atau asumsi dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan tingkat kualitas pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang. Pada bagian kerangka teori ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dalam rumusan masalah sebelumnya. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut perlu membedah kembali tentang konsep Pelayanan dan Perizinan.

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat sedangkan akibatnya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar biar segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di

Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Sayangnya, perbaikan pelayanan publik dalam berbagai studi yang dilakukan tidaklah berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak kearah negatif.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005:1-2).

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi

berarti suatu kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi, maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan seperti berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Menurut Syafiie (1999:5) pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap masyarakat yang mendirikan. Artinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pada prinsipnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 1992:198). Secara teoritis, Sinambela (1992:6) menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik pada

dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan bisa diakses semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat di pertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan pelayanan publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas banyak mengandung definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang pada umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan.

Secara terinci Juliantara (2005:19-20) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.

3. Ketidakmampuan aparaturngubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan dalam membangun *learning organization*, *learning by individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11. Ketidakteptaan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Konsep pelayanan publik lainnya menurut Osborne dan Gaebler (1995:24) intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Agar kepuasan pelanggan terpenuhi, aparaturn pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan memalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”

Menurut Patton (1998:1) layanan sepenuh hati dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparaturn pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercantum dari kesungguhan aparaturn untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparaturn pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Menurut Albert dan Zemke (Ratminto, 2005:79-80) organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu :

1. Disusunnya Strategi Pelayanan Yang Baik

Pelayanan kepada pelanggan yang memuaskan tidak mungkin dapat dicapai dengan mendelegasikan tanggung jawab seenaknya. Agar setiap program pelayanan pelanggan dapat berhasil memuaskan memerlukan komitmen penuh dari pimpinan puncak organisasi (Ratminto, 2005:79).

Dalam hal ini strategi pelayanan meliputi sosialisasi pelayanan, respon cepat untuk masyarakat, kenyamanan ruang pelayanan, lokasi atau tempat pelayanan yang strategis. Petugas atau pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas). Dalam hal ini seperti kesopanan petugas, keramahan petugas, tupoksi petugas, dan kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kualitas keterampilan.

2. Sistem Pelanggan Yang Ramah

Sistem yang dimaksud yaitu sistem aturan yang sudah ditetapkan oleh pemberi layanan harusnya tidak memberatkan masyarakat. Dalam hal ini seperti alur pelayanan, prosedur pelayanan, rincian waktu, atau tarif pelayanan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat (Ratminto, 2005:80)

Berdasarkan teori di atas, penulis menyimpulkan bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, pemberi pelayanan dalam hal ini adalah BPTM Kota Serang harus memiliki strategi pelayanan yang baik dan ramah. BPTM Kota Serang layak untuk mengkaji ulang pelayanan yang diberikan oleh pihaknya baik dari segi kedisiplinan maupun tata cara memberikan pelayanan terhadap pemohon TDP.

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam pemilihan setiap produk yang akan dikonsumsi, konsumen seringkali mempertimbangkan kualitas dari produk tersebut dan sama halnya dengan perusahaan dalam memproduksi dan menyalurkan suatu produk selalu mengaitkan dengan kualitas. Disini kita dapat melihat bahwa kualitas memegang peranan yang penting baik bagi konsumen dan produsen.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya

pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memebuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Rangkuti, (2002: 29) dalam Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan atau yang lebih dikenal dengan *Dimension of Service Quality* (SERVIQUAL), yang harus diperhatikan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Langsung) adalah tampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan kantor serta penampilan atribut pegawai.
2. *Realibility* (Kehandalan) adalah kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan.
3. *Responsivness* (Daya Tanggap) adalah kecepatan pegawai dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dijanjikan.
4. *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan pegawai dalam melayani kebutuhan pelanggan dan menyediakan pelanggan yang dijanjikan.
5. *Empathy* (Perhatian) adalah adanya perhatian pribadi bagi pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah membandingkan persepsi atas pelayanan yang diterima dengan harapan dari pelayanan yang diinginkan, dengan tujuan memberikan kepuasan bagi si penerima pelayanan. Maka peneliti menggunakan teori menurut Parasuraman dikarenakan teori tersebut dinilai lebih rasional untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini. Agar setiap program pelayanan dapat berjalan dengan baik atau dapat memuaskan hati pelanggan, maka dalam suatu organisasi terkait harus memberhatikan masalah-masalah seperti tampilan fasilitas fisik perlengkapan kantor, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dan akurat, dan adanya perhatian pribadi bagi pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan

2.1.3 Pengertian Perizinan

Pengertian izin menurut Peraturan Bupati Kabupaten Serang No.40/2009, Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun

tanda daftar usaha. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN) mendefinisikan Perizinan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengadilan yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat (LAN,1997:138).

Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Perizinan juga merupakan suatu bukti usaha atau kegiatan yang diketahui oleh pemerintah dan tidak melanggar peraturan yang berlaku.

Izin seperti yang didefinisikan oleh Syaripudin (1992:5) adalah ijin yang jenisnya beraneka ragam yang dibuat dalam proses dan prosedur tertentu tergantung dari wewenang pemberi ijin, dan struktur organisasi instansi yang menerbitkannya.

1. Fungsi lain dari izin
 - a. Untuk memberikan kepastian hukum bagi pemohon dan masyarakat
 - b. Sebagai tindakan preventif untuk menghadapi pihak-pihak yang mengganggu
 - c. Sebagai pengaman secara hukum
 2. Proses pengeluaran izin
 - a. Proses sentralisasi (pengaitan terhadap hukum-hukum yang berlaku)
 - b. Proses desentralisasi
- Pengertian tentang izin dan kaitannya dengan penetapan alasan mengapa di negara berkembang segala sesuatu diperlukan izin dikarenakan di negara berkembang seperti Indonesia terdapat

unsur pembinaan dan pemerintah melakukan pembinaan melalui pengawasan preventif.

2.1.4 Pengertian Tanda Daftar Perusahaan

TDP (Tanda Daftar Perusahaan) adalah salah satu bukti atas Perusahaan/Badan Usaha telah melakukan Wajib Daftar Perusahaan berdasar Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 Mengenai “Wajib Daftar Perusahaan”.

TDP (Tanda Daftar Perusahaan) harus dan wajib dimiliki oleh suatu perusahaan/badan usaha Penanaman Modal Asing (PT-PMA), PT Non PMA, CV, Koperasi, Firma atau perusahaan perorangan yang dikeluarkan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota atau Kabupaten.

1. Prosedur Permohonan TDP

- a. Bagi permohonan TDP badan usaha Koperasi maka badan usaha perusahaan harus terlebih dahulu mendapatkan pengesahan Akta Pendirian atau Perubahan dari Instansi Terkait.
- b. Bagi permohonan TDP badan usaha atau perusahaan PT-PMA, PT Non PMA, dan Yayasan maka badan usaha atau perusahaan harus terlebih dahulu mendapatkan pengesahan akta pendirian atau perubahan dari Menteri Kehakiman &

HAM RI, atau persetujuan dan atau setelah tanggal penerimaan laporan.

- c. Bagi permohonan badan usaha/perusahaan CV atau perusahaan perorangan maka badan usaha/perusahaan harus terlebih dahulu didaftarkan kepengadilan negeri setempat sesuai dengan Domisili Perusahaan.
- d. Perusahaan mengambil formulir, mengisi, menandatangani permohonan dan mengajukan permohonan TDP pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota atau Kabupaten. Kantor Pendaftaran Perusahaan, sesuai domisili perusahaan.
- e. Petugas dari Kantor Pendaftaran Perusahaan akan memeriksa dan meneliti, jika memenuhi syarat Wajib Daftar Perusahaan, maka sertifikat Tanda Daftar Perusahaan akan dikeluarkan.

2. Persyaratan TDP

- a. ASLI SK. Materi Hukum & HAM RI dan Laporan perubahan Akta.
- b. Copy Akta Pendirian (asli diperlihatkan).
- c. Copy perubahan-perubahannya termasuk perubahan Modal, Kepemilikan Saham dan Perubahan Pengurus (asli diperlihatkan).
- d. Copy Ijin Persetujuan Investasi dari BKPM untuk PMA/PMDN (asli diperlihatkan).

- e. Copy Surat Keterangan Domisili Perusahaan (asli diperlihatkan).
 - f. Copy SIUP/SIUJPT/SIUPAL atau Izin Operasional Lainnya (asli diperlihatkan).
 - g. Copy KTP Pengurus (Direksi & Komisaris) atau Pasport jika Pengurus adalah WNA.
 - h. Copy KTP Pemegang Saham atau Pasport jika WNA atau NPWP dan SK Menteri Kehakiman apabila Pemegang Saham adalah PT, Koperasi atau Yayasan.
 - i. Copy Pasport jika pengurus dan pemegang saham Warga Negara Asing.
 - j. Asli TDP untuk Perubahan atau Perpanjangan.
3. Masa Berlaku TDP

Tanda Daftar Perusahaan berlaku selaku 5 (lima) tahun sejak tanggal dikeluarkan. Penawaran Biaya Pengurusan TDP Status biaya proses sudah termasuk Penanaman Modal Asing sebesar Rp. 2.750.000 selama 14 Hari Kerja. Pengambilan Formulir & Persyaratannya PT sebesar Rp. 2.500.000 selama 14 Hari Kerja. Persiapan dan Pemeriksaan Koperasi sebesar Rp. 2.000.000 selama 14 Hari Kerja. Pengajuan Permohonan TDP sebesar. CV sebesar Rp. 1.500.000 selama 14 Hari Kerja. Biaya Administrasi & Fee Jasa Perorangan sebesar Rp. 1.000.000 selama 14 Hari Kerja. Dan legalisir fotocopy dilakukan TDP oleh Notaris.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya :

1. Penelitian (skripsi) Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang dilakukan oleh Yulia Andeka Sari Tahun 2013 dengan judul Tingkat Kualitas Pelayanan Perijinan Retribusi Izin Gangguan *Hinderoordonnatie* (HO) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang. Pada penelitian tersebut peneliti menggunakan 3 indikator yang terdapat pada teori Albert dan Zemke: (1) Strategi, (2) Sumber Daya Manusia, (3) Sistem. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun hasil dari penelitian tentang Tingkat Kualitas Pelayanan Perijinan Retribusi Izin Gangguan *Hinderoordonnatie* (HO) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang adalah tidak semua masyarakat kota Serang mengetahui tentang izin gangguan *Hinderoordinnatie* (HO) sehingga masih banyak masyarakat yang tidak membuat ijin saat membuat bangunan atau tempat usaha. Dengan kata lain Kualitas Pelayanan Perijinan Retribusi Izin Gangguan *Hinderoordonnatie* (HO) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang tidak memuaskan.
2. Penelitian (skripsi) Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang dilakukan oleh Chandra Parmanto dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Perindustrian

dan Perdagangan Kabupaten Serang. Pada penelitian tersebut peneliti menggunakan 5 indikator yang terdapat pada teori Parasuraman *et al* : (1) *Tangible*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Emphaty*. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Serang adalah kualitas pelayanan pembuatan siup di Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota serang tidak memuaskan.

2.3 Kerangka Berfikir

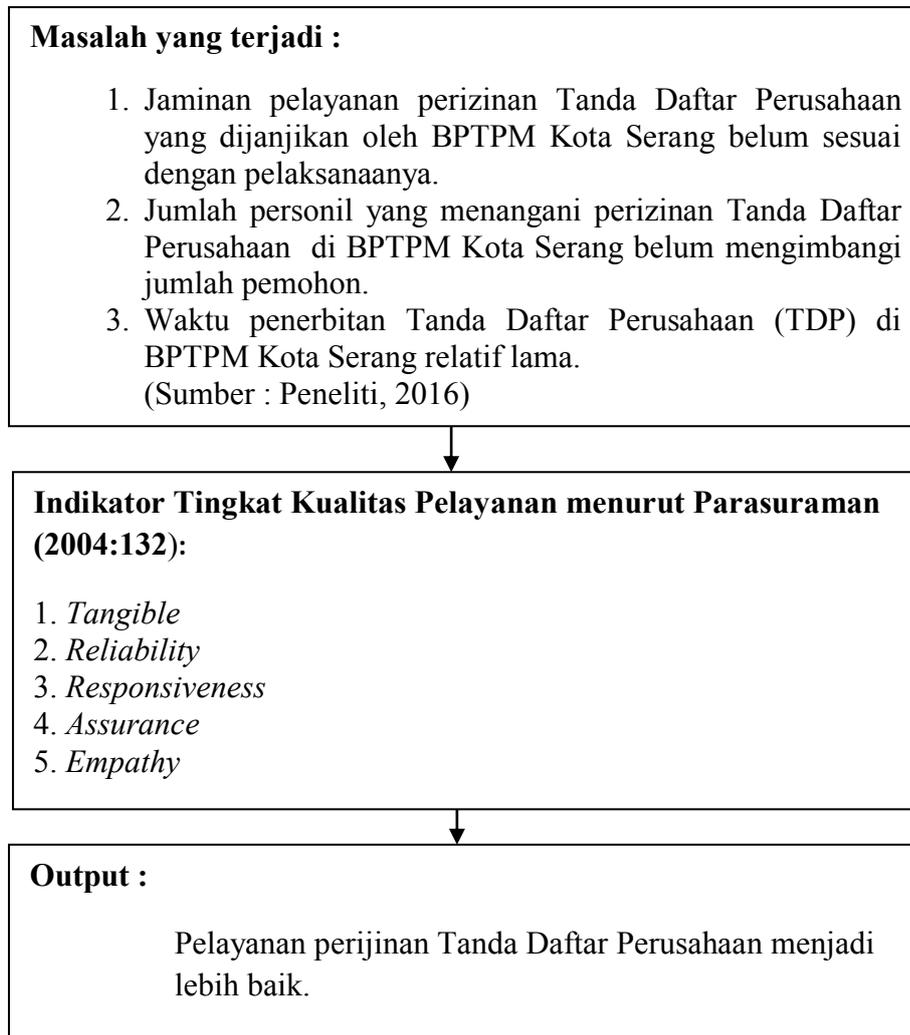
Kerangka berfikir adalah pemahaman yang paling menadasar yang mendukung pemahaman selanjutnya. Suatu tolak ukur yang mudah adalah apakah kita telah memahami pemahaman yang paling mendasar tersebut , atau pertanyaan sebelum itu apakah kita mengetahui pemahaman yang mendasari pemahaman-pemahaman selanjutnya. Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2005:65).

Dalam proses penelitian perlu dibuat suatu kerangka pemikiran yang benar dengan memperhatikan berbagai konsep teori yang dikemukakan oleh para ahli serta acuan-acuan lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian ini. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan

publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting agar masyarakat dapat memberikan nilai positif dan menerima pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah.

Berdasarkan temuan masalah tersebut peneliti memilih teori dari Parasuraman *et al* (1985), untuk menjawab permasalahan peneliti ini. Permasalahan tersebut dapat ditangani jika Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan (*Dimensions of Service Quality*) yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) (Fitzsimmons, 2004:132), serta menggunakan analisis model 46 untuk menganalisis penyebab terjadinya masalah-masalah kualitas pelayanan untuk dicarikan suatu solusi dari permasalahan yang terjadi. Jika lima dimensi kualitas pelayanan (*Dimension Service Quality*) dapat dilaksanakan dengan baik, maka pemohon TDP sebagai pengguna layanan pembuatan TDP akan merasakan kepuasan dalam menggunakan pelayanan pembuatan TDP, begitu juga sebaliknya jika kelima dimensi tersebut tidak berjalan baik dan masih banyak mengalami masalah pemohon TDP akan merasakan ketidakpuasan dalam menggunakan pelayanan pembuatan TDP.

Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir dalam penelitian ini yaitu :



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan hasil refleksi peneliti berdasarkan kajian pustaka dan landasan teori yang digunakannya sebagai dasar argumentasi. Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan oleh peneliti adalah hipotesis deskriptif yaitu dugaan sementara terhadap nilai satu variabel secara mandiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka hipotesis yang dipakai adalah :

Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang minimal 65%.

1. Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang dikatakan baik atau tinggi apabila lebih besar atau sama dengan 65%.

$$H_0 : \mu_0 \geq 65\%$$

2. Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang dikatakan kurang apabila mencapai angka dibawah 65%.

$$H_0 : \mu_0 < 65\%$$

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metodologi sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena setiap tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat, guna mencapai tujuan penelitian tersebut. Penelitian adalah suatu cara untuk menyelesaikan suatu masalah guna menekan batas-batas ketidaktahuan manusia. Dengan kata lain penelitian adalah suatu pemikiran untuk melakukan kegiatan meneliti, mengumpulkan serta memproses fakta-fakta yang ada, sehingga kumpulan fakta-fakta tersebut dapat dikombinasikan oleh peneliti.

Metode penelitian menurut Nazir (2003:99) merupakan proses mencari kebenaran secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta kaidah-kaidah yang berlaku. Metode menurut Subagyo (1991:67) adalah jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunaannya, sehingga dapat memahami objek sasaran yang dihendaki dalam upaya mencapai sasaran dan tujuan pemecahan masalah.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Sedangkan penelitian deskriptif adalah

penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Data yang bersifat kuantitatif ini adalah data yang berbentuk angka, jadi dalam hal ini penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang disajikan dalam bentuk data yang diangkakan, bersifat faktual dan disusun secara sistematis dan akurat.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuisioner, dengan jumlah variabel sebanyak 1 (satu) yaitu kualitas pelayanan perizinan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) di BPTPM Kota Serang. Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam sosial yang diamati.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket. Menurut Arikunto (2006:151) “Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui”. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199) “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Dalam menentukan point-point angket, peneliti mengambil pendapat dari Parasuraman dkk yang dikutip oleh Rangkuti. Menurut Parasuraman, Zeithamal & Bery (Rangkuti, 2002: 29), bahwa untuk dapat menentukan standar kualitas jasa dapat dilihat dari dimensi atau kriteria berikut:

1. Reliability (kehandalan)
2. Responsiveness (ketanggapan)
3. Competence (kemampuan)
4. Acces (mudah diperoleh)
5. Courtesy (keramahan)
6. Comunication (komunikasi)
7. Credibility (dapat dipercaya)
8. Security (keamanan)
9. Understanding (knowing the costumer) (memahami pelanggan)
10. Tangibles (bukti nyata yang kasat mata)

Kesepuluh dimensi tersebut di atas dapat dikonversi ke dalam lima dimensi, Parasuraman, Zeithamal & Bery (Rangkuti, 2002: 29) mengkonversi dari kesepuluh dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud) yaitu, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi
2. *Reliability* (keandalan) yaitu, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu, kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (keyakinan atau jaminan) yaitu, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu, merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan

Kelima dimensi tersebut dimuat ke dalam kisis-kisi instrument angket sebagaimana dapat dilihat pada table 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item Instrument
Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman (1985)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	1. Fasilitas pelayanan. 2. Peralatan dan perlengkapan. 3. Penampilan pegawai.	1,2,3,4,5,6
	2. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	1. Memberikan pelayanan dengan cepat. 2. Memberikan pelayanan dengan akurat. 3. Memberikan pelayanan yang memuaskan.	7,8,9,10,11,12
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Keinginan membantu pemohon. 2. Memberikan layanan dengan tanggap.	13,14,15,16
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kemampuan pegawai. 2. Rasa hormat dan sopan santun.	17,18,19,20
	5. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	1. Perhatian pribadi. 2. Pemahaman kebutuhan pemohon.	21,22,23,24, 25

(Sumber : Rangkuti, 2002: 29)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuisisioner, skala pengukuran instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* (Sugiyono:2011:93). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, yaitu:

Tabel 3.2

Skor dalam item instrumen

Jawaban	Skor
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang Baik	2
Sangat Kurang Baik	1

(Sumber: Sugiyono: 2012: 93)

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono:2011:80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pemohon (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang Tahun 2012 berjumlah

1068 pemohon, sehingga peneliti menggunakan teknik sampling *Random Sampling*.

Rumus Taro Yamane :

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

$$= \frac{1068}{1068 \cdot (0,07)^2 + 1}$$

$$= \frac{1068}{1068 \cdot (0,07)^2 + 1}$$

$$= \frac{1068}{1068 \cdot (0,07)^2 + 1}$$

$$= 171,340 \text{ digenapkan menjadi } 171 \text{ pemohon}$$

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan data

Pengolahan data merupakan awal dari proses analisis data. Proses pengolahan data merupakan data tahapan, dimana data dipersiapkan, diklasifikasikan, dan diformat menurut aturan tertentu untuk keperluan proses berikutnya yaitu analisis data. Data yang dikumpul diolah menjadi beberapa proses, yaitu:

- 1) *Coding*, yaitu tahapan mengklasifikasikan data berdasarkan kategori tertentu.
- 2) *Editing*, yaitu tahapan koreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan secara berulang-ulang dan cermat.
- 3) *Tabulating*, yaitu tahapan penyusunan data berdasarkan jenis-jenis data serta perhitungan kualitas dan frekuensi data yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel.

Setelah pengolahan data dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden.

2. Teknik analisis data

1) Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment*.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r = Besarnya korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

$\sum x$ = jumlah skor dalam sebaran x

$\sum y$ = jumlah skor dalam sebaran y

$\sum xy$ = jumlah hasil kali skor x dan y yang berpasangan

$\sum x^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran x

$\sum y^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran y

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris *Realy*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai kepercayaan. Pengujian reliabilitas instrument yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yaitu perhitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pertanyaan dalam kuisioner, variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0.30. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrument yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Apabila koefisien reliabilitas instrument yang dihasilkan lebih besar berarti instrument tersebut memiliki reliabilitas yang cukup baik. Pengujian reliabilitas adalah pengujian derajat ketetapan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > r$ tabel.

Rumus Alpha Cronbach

$$r_{il} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[\frac{1 - (\sum si)}{(\sum st)} \right]$$

Keterangan :

r_{il} = Koefisien Reliabilitas Internal seluruh item

K = banyaknya item

Si = jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = varians total

3) Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut perlu diuji t-test satu sampel dengan menggunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

- t = Nilai t yang dihitung
- \bar{x} = Nilai rata-rata nilai yang diperoleh dari hasil pengumpulan data
- μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan
- S = Simpangan baku sampel
- n = Jumlah anggota sampel

3.5. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang. Lokasi ini dipilih oleh peneliti karena lokasi tersebut tempat berlangsungnya izin membuat Tanda Daftar Perusahaan di Kota Serang.

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	2013	2014					2015				2016			
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Des	Jan	Feb	Mar	Des	Mei	Jun	Jul	Agst
1	Pengajuan judul														
2	Observasi Awal														
3	Bimbingan														
4	Seminar Proposal Penelitian														
5	Revisi Proposal Penelitian														
6	ACC Lapangan														
7	Revisi bab 4 & 5														
8	Acc Sidang														
9	Sidang Skripsi														
10	Revisi Skripsi														

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metodologi sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena setiap tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat, guna mencapai tujuan penelitian tersebut. Penelitian adalah suatu cara untuk menyelesaikan suatu masalah guna menekan batas-batas ketidaktahuan manusia. Dengan kata lain penelitian adalah suatu pemikiran untuk melakukan kegiatan meneliti, mengumpulkan serta memproses fakta-fakta yang ada, sehingga kumpulan fakta-fakta tersebut dapat dikombinasikan oleh peneliti.

Metode penelitian menurut Nazir (2003:99) merupakan proses mencari kebenaran secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta kaidah-kaidah yang berlaku. Metode menurut Subagyo (1991:67) adalah jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunaannya, sehingga dapat memahami objek sasaran yang dihendaki dalam upaya mencapai sasaran dan tujuan pemecahan masalah.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Sedangkan penelitian deskriptif adalah

penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Data yang bersifat kuantitatif ini adalah data yang berbentuk angka, jadi dalam hal ini penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang disajikan dalam bentuk data yang diangkakan, bersifat faktual dan disusun secara sistematis dan akurat.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuisisioner, dengan jumlah variabel sebanyak 1 (satu) yaitu kualitas pelayanan perizinan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) di BPTPM Kota Serang. Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam sosial yang diamati.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket. Menurut Arikunto (2006:151) “Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui”. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199) “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Dalam menentukan point-point angket, peneliti mengambil pendapat dari Parasuraman dkk yang dikutip oleh Rangkuti. Menurut Parasuraman, Zeithamal & Bery (Rangkuti, 2002: 29), bahwa untuk dapat menentukan standar kualitas jasa dapat dilihat dari dimensi atau kriteria berikut:

1. Reliability (kehandalan)
2. Responsiveness (ketanggapan)
3. Competence (kemampuan)
4. Acces (mudah diperoleh)
5. Courtesy (keramahan)
6. Comunication (komunikasi)
7. Credibility (dapat dipercaya)
8. Security (keamanan)
9. Understanding (knowing the costumer) (memahami pelanggan)
10. Tangibles (bukti nyata yang kasat mata)

Kesepuluh dimensi tersebut di atas dapat dikonversi ke dalam lima dimensi, Parasuraman, Zeithamal & Bery (Rangkuti, 2002: 29) mengkonversi dari kesepuluh dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

1. Tangibles (berwujud) yaitu, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi
2. Reliability (keandalan) yaitu, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu, kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

4. Assurance (keyakinan atau jaminan) yaitu, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Emphaty (empati) yaitu, merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan

Kelima dimensi tersebut dimuat ke dalam kisi-kisi instrument angket sebagaimana dapat dilihat pada table 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item Instrument
Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman (1985)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	1. Fasilitas pelayanan. 2. Peralatan dan perlengkapan. 3. Penampilan pegawai.	1,2,3,4,5,6
	2. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	1. Memberikan pelayanan dengan cepat. 2. Memberikan pelayanan dengan akurat. 3. Memberikan pelayanan yang memuaskan.	7,8,9,10,11,12
	3. <i>Responsivenes</i> (Daya Tanggap)	1. Keinginan membatu pemohon. 2. Memberikan layanan dengan tanggap.	13,14,15,16
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kemampuan pegawai. 2. Rasa hormat dan sopan santun.	17,18,19,20

	5. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	1. Perhatian pribadi. 2. Pemahaman kebutuhan pemohon.	21,22,23,24, 25
--	----------------------------------	--	--------------------

(Sumber : Rangkuti, 2002: 29)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuisisioner, skala pengukuran instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* (Sugiyono:2011:93). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, yaitu:

Tabel 3.2

Skor dalam item instrumen

Jawaban	Skor
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang Baik	2
Sangat Kurang Baik	1

(Sumber: Sugiyono:2011:93)

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono:2011:80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pemohon (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang Tahun 2012 berjumlah 1068 pemohon, sehingga peneliti menggunakan teknik sampling *Random Sampling*.

Rumus Taro Yamane :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\
 &= \frac{1068}{1068 \cdot (0,07)^2 + 1} \\
 &= 171,340 \text{ digenapkan menjadi } 171 \text{ pemohon}
 \end{aligned}$$

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan data

Pengolahan data merupakan awal dari proses analisis data. Proses pengolahan data merupakan data tahapan, dimana data dipersiapkan, diklasifikasikan, dan diformat menurut aturan tertentu untuk keperluan proses berikutnya yaitu analisis data. Data yang dikumpul diolah menjadi beberapa proses, yaitu:

- 1) *Coding*, yaitu tahapan mengklasifikasikan data berdasarkan kategori tertentu.
- 2) *Editing*, yaitu tahapan koreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan secara berulang-ulang dan cermat.
- 3) *Tabulating*, yaitu tahapan penyusunan data berdasarkan jenis-jenis data serta perhitungan kualitas dan frekuensi data yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel.

Setelah pengolahan data dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis data. analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden.

2. Teknik analisis data

1) Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment*.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r = Besarnya korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

$\sum x$ = jumlah skor dalam sebaran x

$\sum y$ = jumlah skor dalam sebaran y

$\sum xy$ = jumlah hasil kali skor x dan y yang berpasangan

$\sum x^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran x

$\sum y^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran y

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris *Realy*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai kepercayaan. Pengujian reliabilitas instrument yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yaitu perhitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pertanyaan dalam kuisioner, variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0.30. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrument yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Apabila koefisien reliabilitas instrument yang dihasilkan lebih besar berarti instrument tersebut memiliki reliabilitas yang cukup baik.

Pengujian reliabilitas adalah pengujian derajat ketetapan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > r$ tabel.

Rumus Alpha Cronbach

$$r_{ii} = \left[\frac{(K)}{(K-1)} \right] \left[\frac{1 - (\sum si)}{(\sum st)} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien Reliabilitas Internal seluruh item

K = banyaknya item

Si = jumlah varians skor tiap-tiap item

St = varians total

3) Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut perlu diuji t-test satu sampel dengan menggunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t = Nilai t yang dihitung

x = Nilai rata-rata nilai yang diperoleh dari hasil pengumpulan data

μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan

S = Simpangan baku sampel

n = Jumlah anggota sampel

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Kota Serang

Kota Serang adalah ibukota Provinsi Banten, Indonesia. Sebelah Barat Kota Serang berbatasan dengan Kota Cilegon dan Selat Sunda. Sedangkan sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Tangerang. Sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa dan Kota Cilegon, sedangkan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang. Kependudukan pada tahun 2014 di Kota Serang mencapai 631.101 jiwa. Luas wilayah Kabupaten Serang adalah 1,467,35km². Secara geografis terletak posisi koordinat antara 105°7' - 105°22 Bujur Timur dan 5°50' – 6°21 Lintang Selatan. Secara topografi, kabupaten Serang merupakan wilayah daratan rendah dan pegunungan diantara ketinggian antara 0 sampai 1.778m di atas permukaan laut. Iklim di wilayah Kabupaten Serang termasuk tropis dengan musim hujan antara November – April dan musim kemarau antara Mei – Oktober. Curah hujan rata-rata 3,92mm/hari. Temperatur udara minimum 20,90° Celsius dan maksimum 33,8° Celsius. Tekanan udara rata-rata 80,00mb/bulan. Kecepatan arah angin rata-rata 2,80 knot. Dengan arah terbanyak adalah dari barat.

4.1.2 Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang dibentuk melalui Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang dengan dasar hukum. Kantor BPTPM Kota Serang terletak sangat strategis di tengah Kota Serang yang tepatnya berada di Jalan Jendral Sudirman No. 5 Serang Banten, dan tepatnya lagi berada di dekat lampu merah Ciceri.

4.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang

4.1.3.1 Kedudukan

- 1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal adalah merupakan unsur pendukung tugas Walikota.
- 2) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal didukung oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

4.1.3.2 Tugas

1. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan serta penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal.
2. Badan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengelola semua perijinan dan non perijinan secara terpadu, kecuali yang secara teknis tidak dapat ditangani oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan Perencanaan Perizinan dan Penanaman Modal.
2. Perumusan kebijakan teknis perencanaan perijinan dan penanaman modal.
3. Pengkoordinasian penyusunan perencanaan perijinan dan penanaman modal.
4. Pelaksanaan pelayanan perijinan dan penanaman modal.
5. Pembinaan, pengendalian, dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang perencanaan perijinan dan penanaman modal.
6. Pelaksanaan penatausahaan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4 Susunan Organisasi dan Struktur Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal

- 1) Susunan organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal terdiri dari:
 - a. Kepala
 - b. Sekretariat, membawahkan :
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Program, Evaluasi, dan Pelaporan.
 - c. Bidang Perijinan Non Usaha, membawahkan :
 1. Sub Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Non Usaha
 2. Sub Bidang pengolahan dan Penerbitan Perijinan Non Usaha
 3. Tim Teknis
 - d. Bidang Perijinan Usaha, membawahkan :
 1. Sub Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Usaha
 2. Sub Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan

3. Tim Teknis

e. Bidang Data dan Sistem Informasi, membawahkan :

1. Sub Bidang Pengembangan Sistem Teknologi Informasi

2. Sub Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan

3. Tim Teknis

f. Bidang Penanaman Modal, membawahkan :

1. Sub Bidang Promosi dan Pemasaran

2. Sub Bidang Bina Potensi dan Kerja sama Investasi

g. Kelompok Jabatan Fungsional

- 2) Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Daerah ini.

4.1.5 Visi, Misi, Motto dan Kebijakan

4.1.5.1 Visi

Seiring dengan harapan tersebut BPTPM Kota Serang dituntut untuk mampu menjalankan Visi Kota Serang 2008-2025 melalui penetapan visi kelembagaan sebagai ukuran keberhasilan (keadaan) yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, yang

sejalan dengan isu strategis yang dihadapi dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu mengurangi angka pengangguran, meningkatkan pendidikan, dan kesehatan, pengentasan kemiskinan, infrastruktur, reformasi birokrasi. Ukuran keberhasilan yang akan dicapai BPTPM Kota Serang pada periode 2009-2014 selain dijiwai oleh harapan terwujudnya visi terdepan sebagai pusat pendidikan, jasa dan perdagangan, tentunya juga dilandasi isu strategis sebagai fokus pembangunan yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi dimasa mendatang. Untuk itu BPTPM Kota Serang menetapkan Visi 2009-2014 sebagai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, yaitu: **“TERDEPAN DALAM PELAYANAN DAN INVESTASI” MENUJU KOTA MADANI 2005**

Berdasarkan pernyataan Visi BPTPM Kota Serang 2009-2014 tersebut, puncak ukuran keberhasilan yang dicita-citakan pada meningkatnya kualitas pelayanan perijinan usaha dan non usaha dari tahun ke tahun serta meningkatnya iklim investasi yang kondusif dan efektivitas promosi serta kerja sama penanaman modal.

4.1.5.2 MISI

Untuk mewujudkan visi BPTPM Kota Serang Tahun 2009-2014 serta dalam mengapresiasi upaya mendukung pelaksanaan misi pembangunan Kota Serang 2008-2025, maka BPTPM Kota Serang menetapkan misi yang harus diemban yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perijinan usaha dan non usaha
2. Memperkuat peran kelembagaan dan meningkatkan kualitas sumber daya aparatur
3. Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis teknologi informasi
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan
5. Meningkatkan iklim investasi yang kondusif dan efektivitas promosi serta kerja sama penanaman modal

4.1.5.3 JANJI

Janji pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang adalah: **“Cepat, Mudah dan Transparan”**

4.1.5.4 Motto

Dalam rangka memenuhi janji pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang menetapkan Motto: **“Serang One Stop Service”** Yang disingkat **“SOSS”**

4.1.5.5 STRATEGI

Berdasarkan strategi visi dan misi yang telah ditetapkan maka diperlukan strategi sebagai suatu landasan tindak lanjut untuk merespon issue strategis pada prospek pembangunan 2008-2025. Strategi merupakan suatu cara atau pola mewujudkan tujuan dan sasaran misi yang ditetapkan. Pada periode 2008-2014 mendatang BPTPM Kota Serang menetapkan strategi pada setiap misi sebagai berikut:

1. Pencapaian misi smeningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha dan perizinan non usaha akan ditempuh melalui penerapan strategi:
 - a. Penerapan etika pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - b. Penerapan standar pelayanan (SOP) guna tercapai pelayanan yang profesional.

2. Pencapaian misi memperkuat peran kelembagaan dan meningkatkan kualitas sumber daya aparatus akan ditempuh melalui penerapan strategi:
 - a. Peningkatan koordinasi antar lembaga dibidang pelayanan
 - b. Mengikut sertakan petugas pelayanan dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan aparatur.
3. Pencapaian misi meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis teknologi informasi akan ditempuh melalui penerapan strategi:
 - a. Penerapan sistem informasi berbasis sistem informasi manajemen dengan menggunakan teknologi informasi
 - b. Mengembangkan jaringan pelayanan perizinan
4. Pencapaian misi meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan akan ditempuh melalui penerapan strategi:
 - a. Pengembangan sarana dan prasarana pendukung pelayanan
 - b. Peningkatan kualitas sarana dan prasana pendukung pelayanan.
5. Pencapaian misi meningkatkan iklim investasi yang kondusif dan efektivitas promosi serta kerjasama penanaman modal akan ditempuh melalui penerapan strategi:

- a. Meningkatkan persamaan pemahaman tentang investasi kepada masyarakat
- b. Penyediaan data informasi serta kerja sama promosi investasi

4.1.6 Susunan Kepegawaian Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang

Jumlah pegawai di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Serang sebanyak 29 orang dan pegawai yang masih honorer sebanyak 40 orang. Berikut adalah tabel rincian pegawai BPTPM Kota Serang :

Tabel 4.1

Daftar Pegawai BPTPM Kota Serang

No	Nama Pegawai	Jabatan	Keterangan
1	Mamat Hambali, SH, M.Si	Kepala Badan	PNS
2	H. Wahyu Nurjamil, S.STP, M.Si	Sekretaris	PNS
3	Diyah Purnomowati, SH	Kabid Data dan Sistem Informasi	PNS
4	Ambas Suhendi, S.Pdi	Kabid Penanaman Modal	PNS
5	Anjas Urip Santoso, SP, M.Si	Kabid Perijinan Non Usaha	PNS
6	Tb. A. Teguh P S.STP, MM	Kabid Perijinan Usaha	PNS
7	Lantari Sekar, SE, M.Si	Kasubag. Umum Kepegawaian	PNS
8	Dewi Rachmawati, SE	Kasubag Keuangan	PNS
9	Suherman, S.MHK	Kasubid Potensi dan Kerjasama Penanaman Modal	PNS

10	Suyanto, S.Pd, M.Si	Kasubid Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Non Usaha	PNS
11	Wiwi Laras Wijayanti, S.Pd, M.pd	Kasubid Pengembangan Sistem Teknologi Informasi	PNS
12	Ratu Milawati, S.Pd	Kasubid Promosi dan Pemasaran Penanaman Modal	PNS
13	Neneng Titin Kurnia, S.Pd	Kasubid Pelayanan Informasi dan Pengaduan	PNS
14	Evan Rivana, SE, MM	Kasubid Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Usaha	PNS
15	Kiki Baihaqi, SE	Kasubid Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Non Usaha	PNS
16	Ratu Nailah, SE	Kasubid Pengolahan dan Penerbitan Perijinan Usaha	PNS
17	Mulani, S.Ag	Staf	PNS
18	R. Muhammad Darajat, SE	Staf	PNS
19	Ismetullah, ST, MM	Staf	PNS
20	Diona Cinantya Apriliana, S.S	Staf	PNS
21	Agung Fredy Genius, ST	Staf	PNS
22	Feby Febrianty, ST, MM	Staf	PNS
23	Abdul Muid, SE	Staf	PNS
24	Cecep Haerunasyirin, S,Ip	Staf	PNS
25	Neti Susanti, S.Sos	Staf	PNS
26	Widi Hilma, SE	Staf	PNS
27	Nova Kurniawan, S,Ip	Staf	PNS
28	Setyo Puruhito, SE	Staf	PNS
29	Imas Sutioningsih, A.Md	Staf	PNS
30	Reni Farvisa	Staf	Honorar
31	Anwar Juwarna	Staf	Honorar
32	Tb. Wirasmara	Staf	Honorar
33	Dinda Nada	Staf	Honorar
34	Sanusi	Staf	Honorar
35	Ahmad Herwandi	Staf	Honorar
36	Iroh	Staf	Honorar
37	Dede Hidayat	Staf	Honorar
38	Agus Hidayat Alfayani	Staf	Honorar

39	Intan	Staf	Honorar
40	Ryan	Staf	Honorar
41	Saipudin	Staf	Honorar
42	Silvi	Staf	Honorar
43	Lusi	Staf	Honorar
44	Indri	Staf	Honorar
45	Hendri	Staf	Honorar
46	Lili	Staf	Honorar
47	Edi	Staf	Honorar
48	H. Arifudin	Staf	Honorar
49	Nurul	Staf	Honorar
50	Fitri	Staf	Honorar
51	Raya	Staf	Honorar
52	Rizal	Staf	Honorar
53	Sarah	Staf	Honorar
54	Satya Satrugana	Staf	Honorar
55	Ayu Edenti	Staf	Honorar
56	Herlina	Staf	Honorar
57	M. Rizal	Staf	Honorar
58	Rico Andriyana	Staf	Honorar
59	Ratu Dewi	Staf	Honorar
60	Dian Evariana	Staf	Honorar
61	Sofiullah	Staf	Honorar
62	Ika	Staf	Honorar
63	Omah	Staf	Honorar
64	Siti Sumaenah	Staf	Honorar
65	Mang Imin	Staf	Honorar
66	Sentosa	Staf	Honorar
67	TB. Muhibudin	Staf	Honorar
68	Topik	Staf	Honorar
69	Mang Hadi	Staf	Honorar

Sumber : Data dan Informasi BPTPM Kota Serang

4.2 Pengujian Persyaratan Statistik

4.2.1 Uji Validitas Instrumen

Dalam penelitian ini, hal yang pertama kali dilakukan adalah melakukan uji validitas instrumen. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran.

Pengujian validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Adapun jumlah sampel yang diuji validitas ialah sebanyak 171 responden, hal ini bertujuan untuk mengetahui kevalidan suatu data sebelum data tersebut diolah secara keseluruhan. Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus *person product moment* dengan bantuan *SPSS Statistics versi 16*.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,515	0,148	Valid
2	0,472	0,148	Valid
3	0,462	0,148	Valid
4	0,583	0,148	Valid
5	0,505	0,148	Valid
6	0,422	0,148	Valid
7	0,570	0,148	Valid
8	0,555	0,148	Valid
9	0,477	0,148	Valid
10	0,421	0,148	Valid
11	0,441	0,148	Valid
12	0,406	0,148	Valid
13	0,397	0,148	Valid
14	0,415	0,148	Valid
15	0,374	0,148	Valid
16	0,263	0,148	Valid
17	0,296	0,148	Valid
18	0,447	0,148	Valid
19	0,408	0,148	Valid
20	0,437	0,148	Valid
21	0,488	0,148	Valid
22	0,468	0,148	Valid
23	0,509	0,148	Valid
24	0,414	0,148	Valid
25	0,496	0,148	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2016

Adapun dari kriteria item atau butir instrumen yang digunakan adalah apabila r hitung $>$ r tabel, maka item atau butir instrumen dinyatakan valid, dan jika r hitung $<$ r tabel, maka item atau butir instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua instrumen adalah valid

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrument

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkolerasi di antara butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,836. Suatu variabel di katakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,25. Maka hal ini dapat diartikan bahwa $0,836 > 0,25$ sehingga instrumen yang diuji bisa reliabel. Pengujian reliabilitas dibantu dengan perangkat lunak *Statistic Product and Service Solutions (SPSS) versi 16*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3

Uji Reliabilitas Statistic

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	25

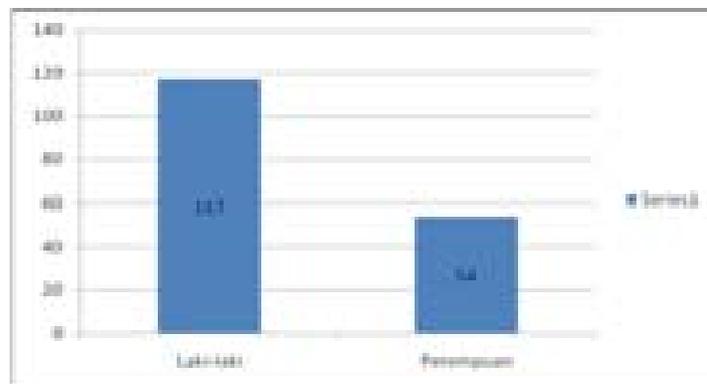
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.

4.3 Deskripsi Data

4.3.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perijinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang” ini adalah pemohon TDP pada tahun 2013 yang berjumlah 171 pemohon. Dengan lebih banyaknya identitas responden laki-laki menunjukkan bahwa profesi pemilik tempat usaha yang melakukan kegiatan perdagangan dan usaha di Kota Serang lebih diminati oleh laki-laki dalam berusaha dan berbisnis.

Diagram 4.1
Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan diagram 4.1 terlihat bahwa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 171 orang pemohon. Yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 117 pemohon dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 54 pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon TDP di Kota Serang lebih diminati oleh laki-laki. Dengan banyaknya responden berjenis kelamin laki-laki

maka dapat menunjukkan mayoritas keterwakilan seluruh responden pemohon TDP di BPTPM Kota Serang.

4.3.2 Analisis Data

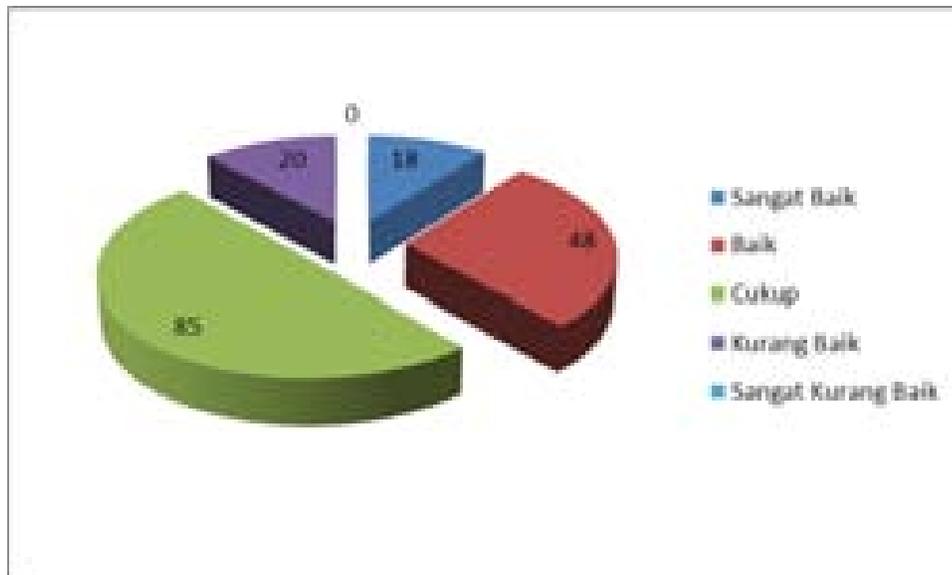
Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk pernyataan dari hasil kuisisioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuisisioner adalah skala likert, dimana pilihan jawaban terdiri dari 5 item, antara lain 5 = (Sangat Baik) 4 = (Baik), 3 = (Cukup), 2 = (Kurang Baik), sedangkan 1 = (Sangat Tidak Baik). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Realibility, Responsivenes, Assurance, Emphaty*.

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai bagaimana penilaian kualitas pelayanan perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang tahun 2013, peneliti akan menguraikan dalam bentuk diagram pie. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari diagram dibawah ini :

1. Tangible (Bukti Langsung)

Digram 4.2

Tanggapan responden tentang Locket pelayanan di kantor BPTPM Kota Serang memadai dan sesuai dengan jumlah pemohon.

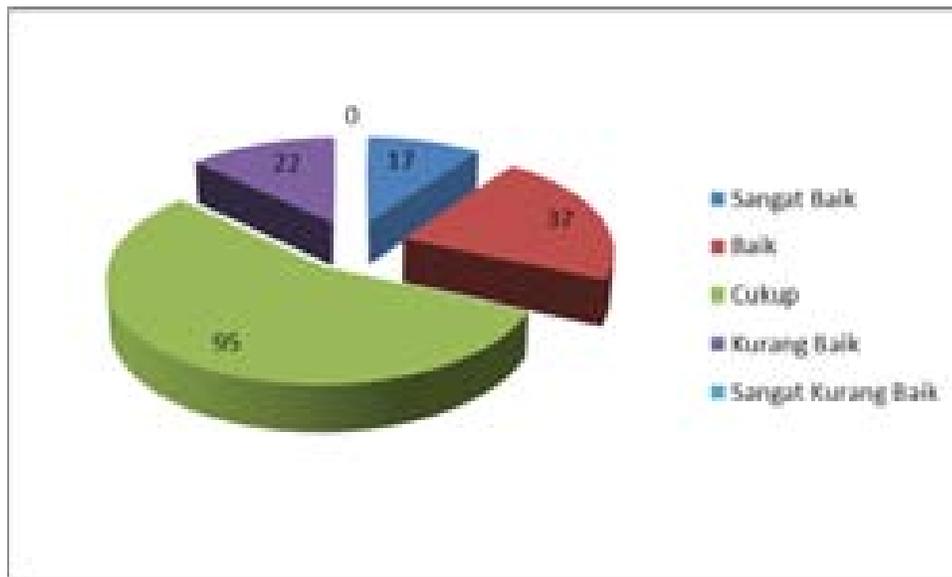


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 18 orang menjawab sangat baik, 48 orang menjawab baik, 85 orang menjawab cukup, 20 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 1 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Locket pelayanan memadai dan sesuai dengan jumlah pemohon di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini dapat diartikan bahwa locket pelayanan dinilai cukup oleh responden. Locket pelayanan di BPTPM Kota Serang saat ini hanya ada 1 locket, bila melihat jumlah pemohon yang perbulan bisa mencapai 60 sampai 130 pemohon

seharusnya perbandingan antara loket dan pemohon 1 : 1 agar pelayanan berjalan efektif.

Digram 4.3

Tanggapan responden tentang Kapasitas ruang tunggu di kantor BPTPM Kota Serang sesuai dengan jumlah pemohon.

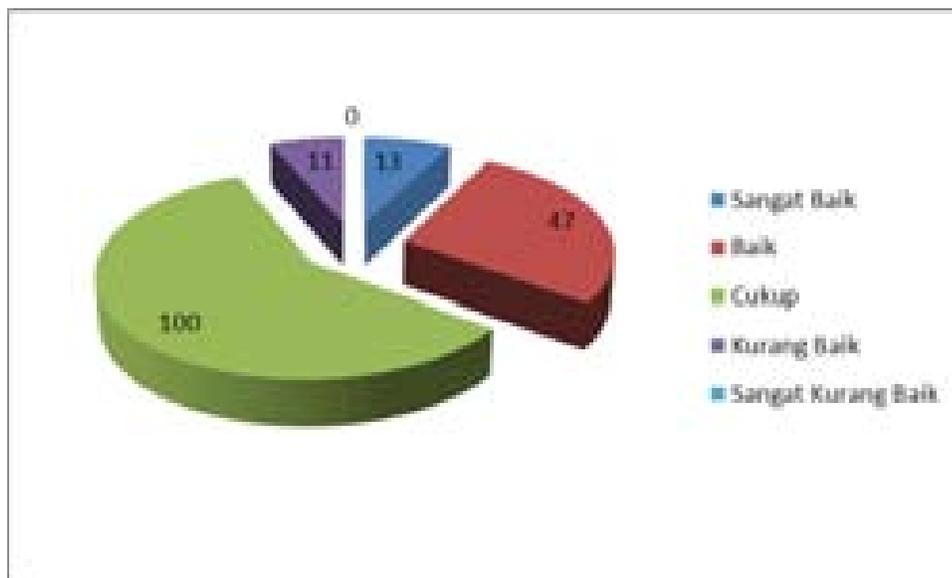


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 17 orang menjawab sangat baik, 37 orang menjawab baik, 95 orang menjawab cukup, 22 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 2 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang kapasitas ruang tunggu di kantor BPTPM Kota Serang sesuai dengan jumlah pemohon. Jika dilihat dari responden yang menjawab kurang baik, dikarenakan pemohon mengeluhkan ruang tunggu di BPTPM Kota Serang hanya ada 1 kursi

panjang yang hanya memuat kurang lebih 4 sampai 5 orang. Akan tetapi masih lebih banyak responden yang menjawab cukup pada pertanyaan ini dikarenakan Kantor BPTPM saat ini berada di depan restaurant cepat saji jadi mungkin beberapa pemohon ada yang menunggu disana saat loket pelayanan tutup sementara karena jam istirahat.

Diagram 4.4

Tanggapan responden tentang Unit Komputer, mesin foto copy, kursi, serta lemari arsip tertata dengan baik dan rapi.

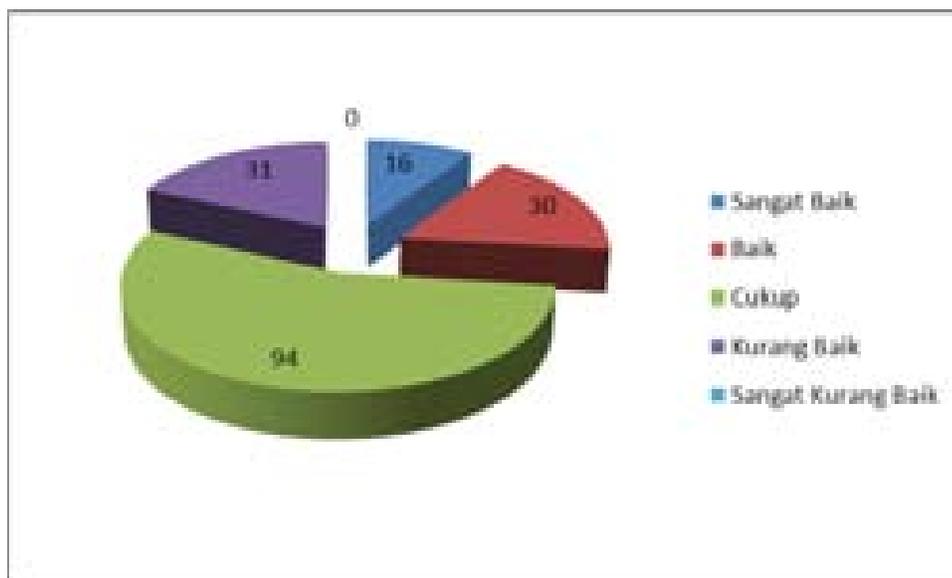


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 13 orang menjawab sangat baik, 47 orang menjawab baik, 100 orang menjawab cukup, 11 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 3 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup

tentang Unit Komputer, mesin foto copy, kursi, serta lemari arsip tertata dengan baik dan rapi di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa perlengkapan alat kantor di BPTPM sudah tertata baik dan rapi. Tertatanya alat kantor dengan baik dan rapi bisa menjadi nilai tersendiri bagi pihak BPTPM karena instansi lain pun pasti memperhatikan kerapihan alat kantor mereka.

Diagram 4.5

Tanggapan responden tentang Unit komputer, mesin foto copy dan kursi dengan kondisi baik dilihat dari fisik dan cara kerjanya.

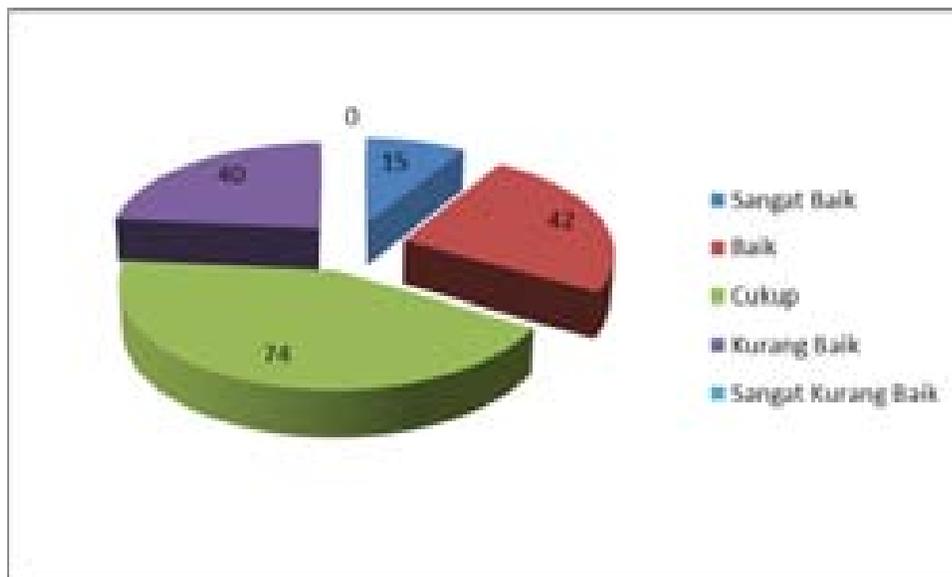


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 16 orang menjawab sangat baik, 30 orang menjawab baik, 94 orang menjawab cukup, 31 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 4 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup

tentang Unit komputer, mesin foto copy dan kursi dengan kondisi baik dilihat dari fisik dan cara kerjanya di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan kantor di BPTPM Kota Serang masih bagus dan berjalan dengan baik untuk menunjang pekerjaan dari pihak kantor BPTPM tersebut.

Diagram 4.6

Tanggapan responden tentang Pegawai penerima pemohon TDP memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

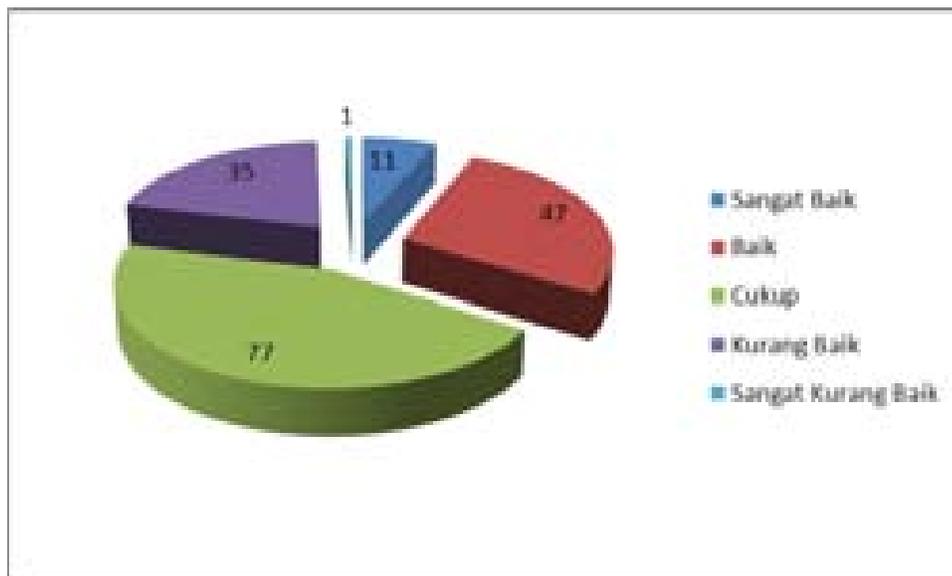


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 15 orang menjawab sangat baik, 42 orang menjawab baik, 74 orang menjawab cukup, 40 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 5 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai penerima pemohon TDP memakai seragam dinas sesuai dengan

peraturan yang berlaku di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai kantor BPTPM Kota Serang memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku saat memberikan pelayanan kepada pemohon TDP berarti pegawai kantor BPTPM sudah memakai seragam sesuai dengan peraturan yang berlaku, akan tetapi masih ada juga yang tidak memakai seragam sesuai dengan peraturan yang berlaku melihat adanya 40 orang responden yang menjawab kurang baik pada pertanyaan ini.

Diagram 4.7

Tanggapan responden tentang Pegawai penerima pemohon TDP berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan.



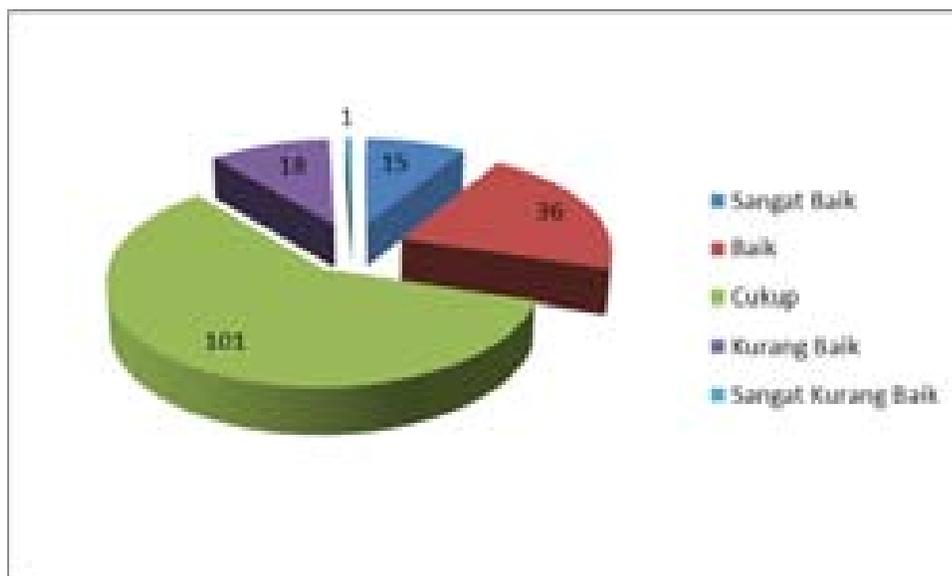
Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 11 orang menjawab sangat baik, 47 orang menjawab baik, 77 orang menjawab cukup, 35 orang menjawab kurang baik, dan 1 orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang

menjawab cukup untuk pernyataan nomor 6 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai penerima pemohon TDP berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah cukup rapi dan sopan dalam menerima pemohon yang datang untuk mengajukan permohonan TDP.

2. Realibility (Kehandalan)

Diagram 4.8

Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki kehandalan dalam menerima pemohon pembuatan TDP.

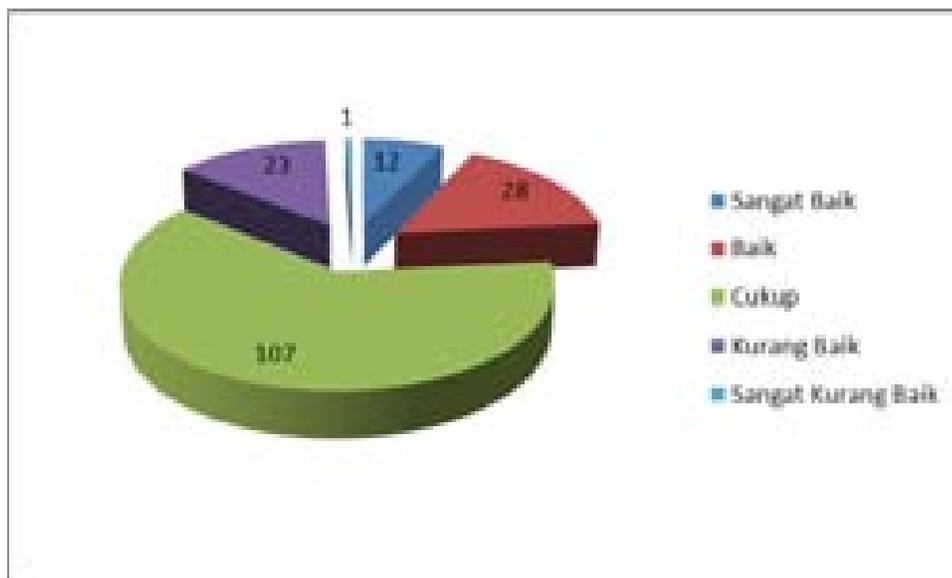


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 15 orang menjawab sangat baik, 36 orang menjawab baik, 101 orang menjawab cukup, 18 orang menjawab kurang baik, dan 1 orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang

menjawab cukup untuk pernyataan nomor 7 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai memiliki kehandalan dalam menerima pemohon pembuatan TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPTPM Kota Serang sudah memiliki kehandalan dalam menerima pemohon pembuatan TDP. Namun pada kenyataan praktek di lapangannya pegawai belum memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan SOP. Contohnya pemohon dijanjikan pembuatan TDP selesai dalam waktu 3 hari. Namun pada kenyataannya pembuatan TDP selesai dalam 5 sampai 7 hari.

Diagram 4.9

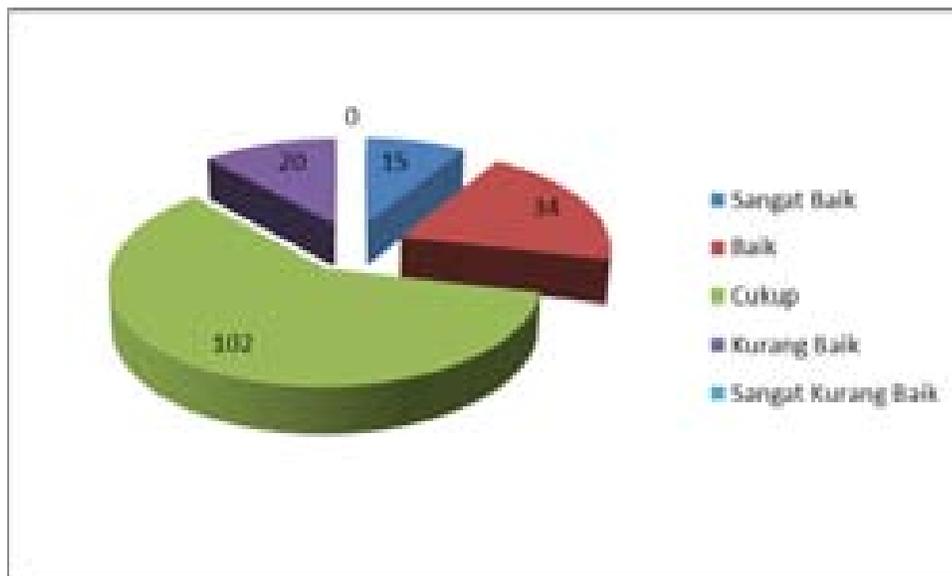
Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki kecakapan dalam memberikan informasi pelayanan secara singkat dan jelas.



Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 12 orang menjawab sangat baik, 28 orang menjawab baik, 107 orang menjawab cukup, 23 orang menjawab kurang baik, dan 1 orang yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 8 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai memiliki kecakapan dalam memberikan informasi pelayanan secara singkat dan jelas di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai langsung memberikan informasi ketika ada pemohon yang bertanya tentang pembuatan TDP.

Diagram 4.10

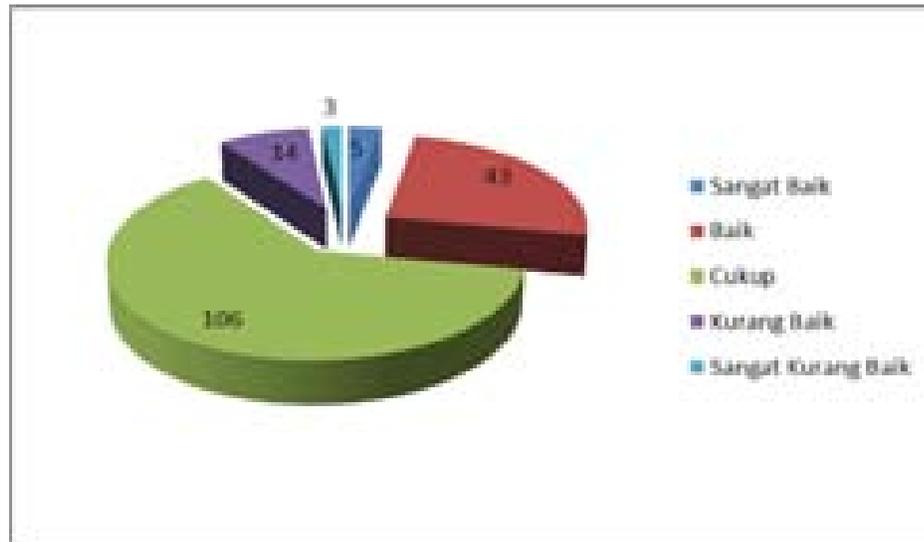
Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan petunjuk yang jelas kepada pemohon TDP mengenai prosedur pembuatan TDP.



Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 15 orang menjawab sangat baik, 34 orang menjawab baik, 102 orang menjawab cukup, 20 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 9 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai memberikan petunjuk yang jelas kepada pemohon TDP mengenai prosedur pembuatan TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPTPM sudah memberikan petunjuk yang jelas kepada pemohon mengenai prosedur pembuatan TDP. Sementara 20 responden yang menjawab kurang baik mengeluhkan ada beberapa pegawai yang tidak memberikan informasi mengenai prosedur pembuatan TDP. Karena tidak semua pegawai paham dalam prosedur pembuatan TDP.

Diagram 4.11

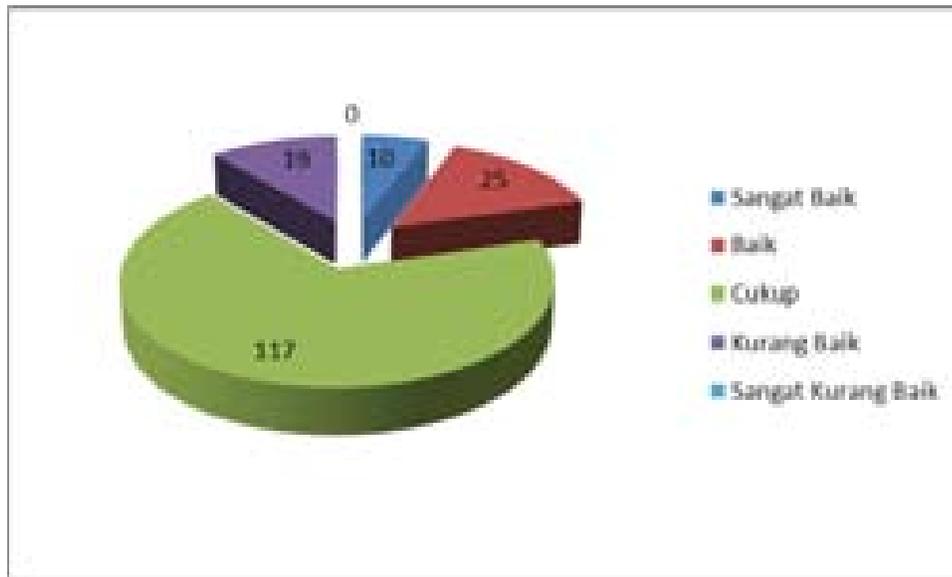
Tanggapan responden tentang Informasi yang diberikan pegawai relevan dengan kebutuhan pemohon TDP.



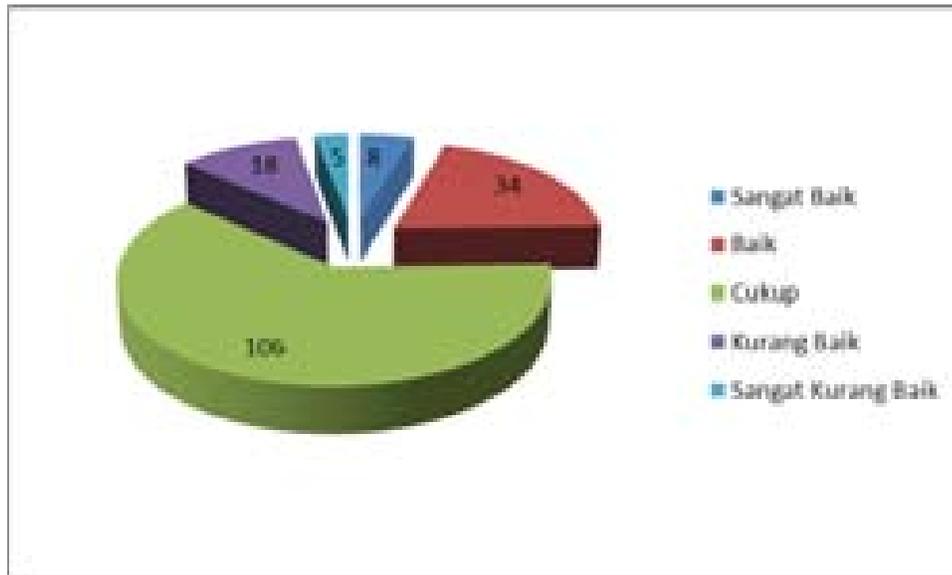
Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 5 orang menjawab sangat baik, 43 orang menjawab baik, 106 orang menjawab cukup, 14 orang menjawab kurang baik, dan 3 orang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 10 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Informasi yang diberikan pegawai relevan dengan kebutuhan pemohon TDP di kantor BPTPM Kota Serang mengenai biaya pembuatan TDP, waktu pembuatan TDP, masa berlaku TDP, syarat-syarat pembuatan TDP. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai BPTPM sudah memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemohon TDP.

Diagram 4.12

Tanggapan responden tentang Pegawai melaksanakan prosedur pelayanan permohonan TDP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan.



Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 10 orang menjawab sangat baik, 25 orang menjawab baik, 117 orang menjawab cukup, 19 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 11 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai melaksanakan prosedur pelayanan permohonan TDP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan oleh BPTPM Kota Serang. Melihat dari mayoritas responden menjawab cukup pada pertanyaan ini, hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah melaksanakan prosedur pelayanan TDP sesuai dengan SOP yang ditentukan.

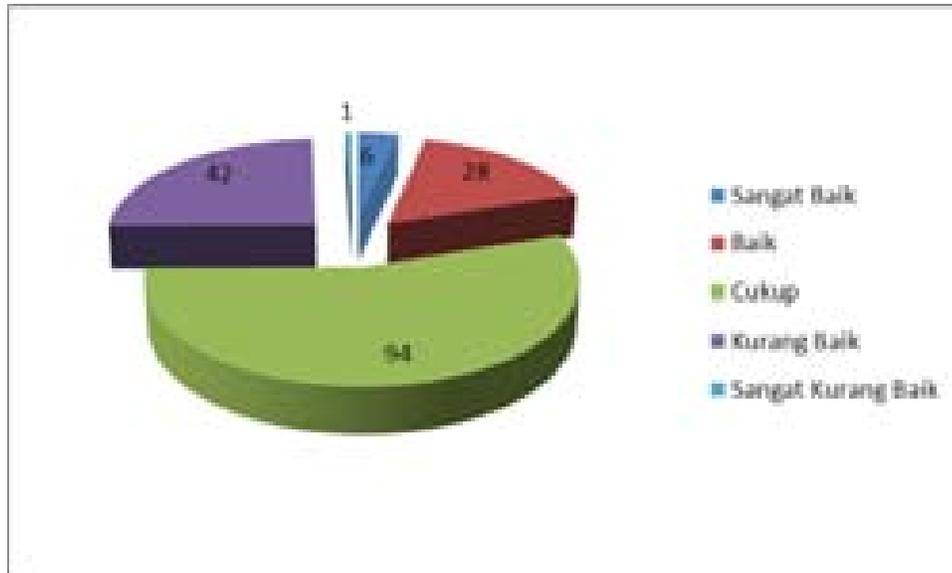
Diagram 4.13**Tanggapan responden tentang Pegawai ahli dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP**

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 8 orang menjawab sangat baik, 34 orang menjawab baik, 106 orang menjawab cukup, 18 orang menjawab kurang baik, dan 5 orang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 12 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai ahli dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Dikatakan ahli karena hanya ada 1 pegawai yang mengerti dalam menangani seluruh proses pembuatan TDP. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPTPM sudah ahli dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP jika dilihat dari mayoritas responden yang menjawab cukup dalam pertanyaan ini.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Diagram 4.14

Tanggapan responden tentang Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek waktu penyelesaian pembuatan TDP.

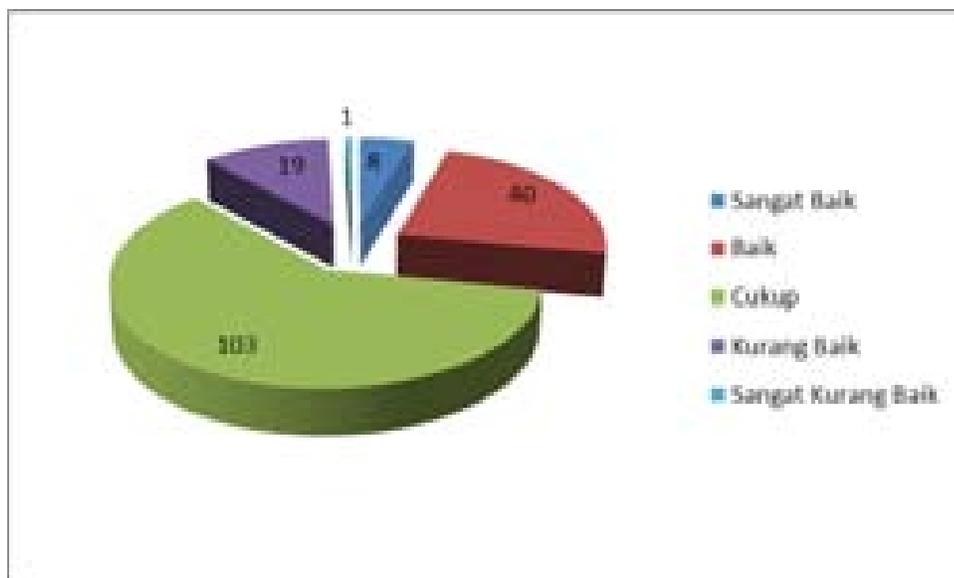


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 6 orang menjawab sangat baik, 28 orang menjawab baik, 94 orang menjawab cukup, 42 orang menjawab kurang baik, dan 1 orang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 13 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek waktu penyelesaian pembuatan TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Misalkan, disiplin disini diartikan seperti pegawai memakai seragam sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPTPM sudah disiplin dalam memberikan pelayanan

yang dilihat dari aspek waktu pembuatan TDP. Namun masih banyak pula yang menjawab kurang baik berarti keterlambatan penyelesaian pembuatan TDP masih ada.

Diagram 4.15

Tanggapan responden tentang Pegawai bersikap sigap dalam merespon permintaan pemohon

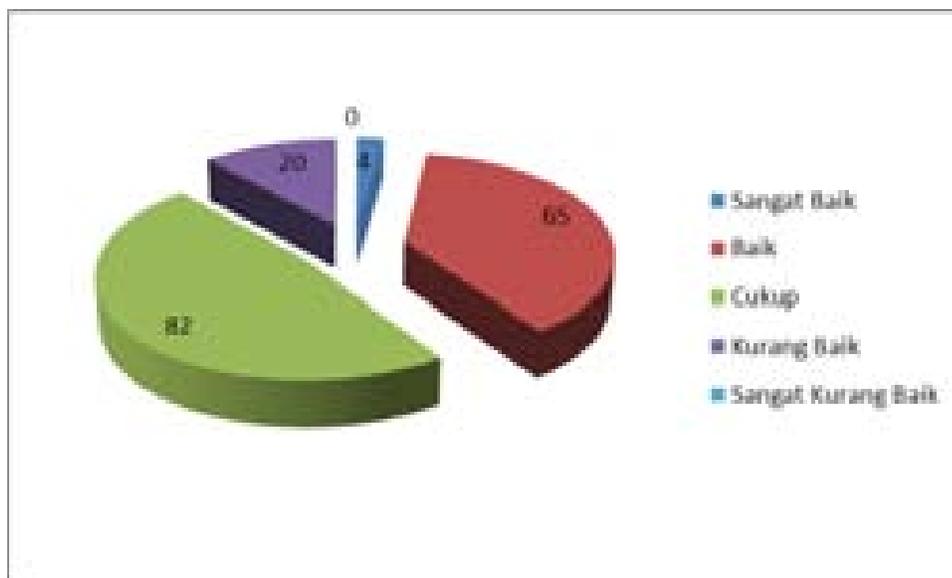


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 8 orang menjawab sangat baik, 40 orang menjawab baik, 103 orang menjawab cukup, 19 orang menjawab kurang baik, dan 1 orang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 14 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai bersikap sigap dalam merespon permintaan pemohon di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah cukup sigap dalam merespon

permintaan pemohon. Sementara itu 19 orang menjawab kurang baik mengeluhkan tidak semua pegawai sigap ketika pemohon mengajukan permohonan pembuatan TDP.

Diagram 4.16

Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pemohon TDP.

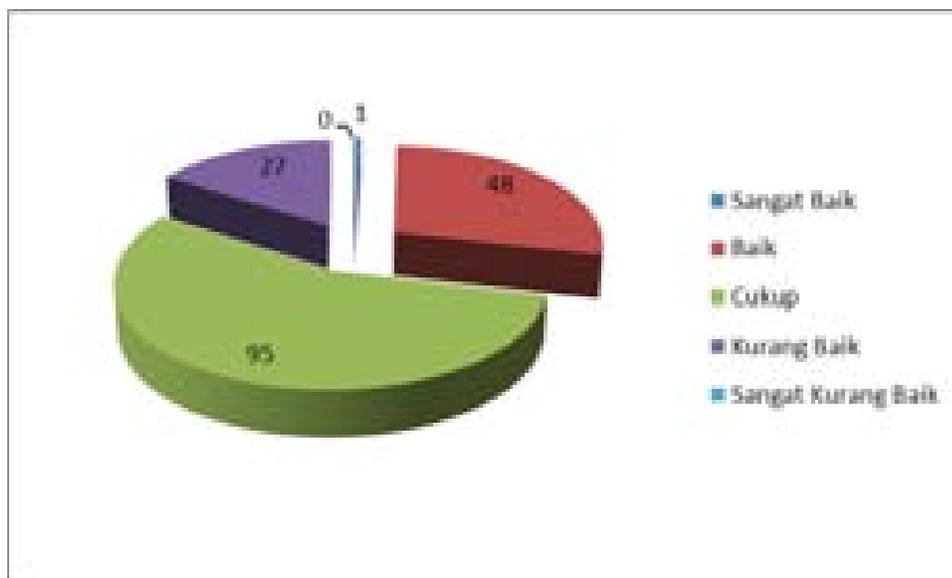


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 4 orang menjawab sangat baik, 65 orang menjawab baik, 82 orang menjawab cukup, 20 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 15 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pemohon TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPTPM Kota Serang

sudah cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pemohon. Contoh bentuk keluhannya seperti lamanya proses pembuatan TDP tidak sesuai yang dijanjikan oleh pegawai.

Diagram 4.17

Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi kritikan pemohon



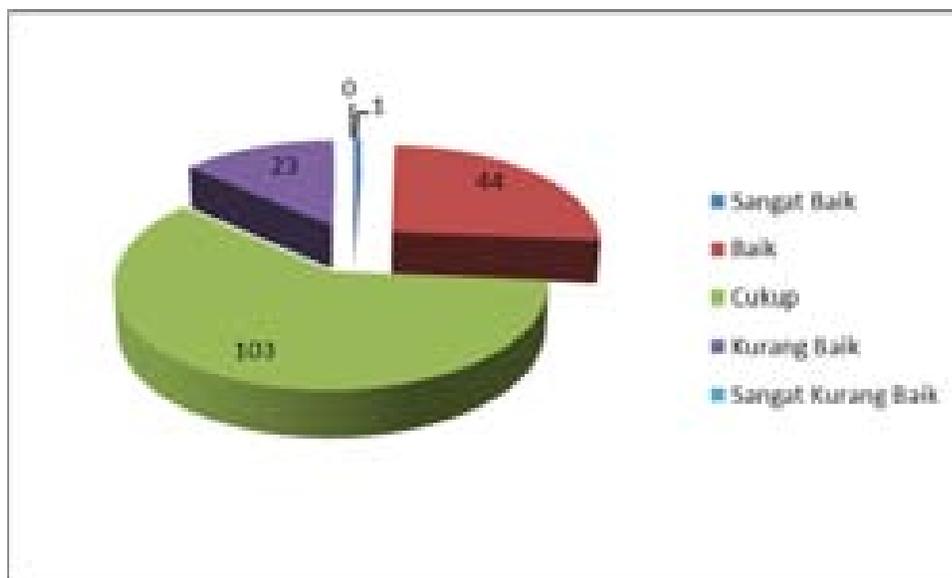
Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 1 orang menjawab sangat baik, 48 orang menjawab baik, 95 orang menjawab cukup, 27 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 16 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi kritikan pemohon di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah cepat tanggap terhadap kritikan

yang disampaikan pemohon TDP. Diagram 4.17 menjelaskan bagaimana pegawai tanggap dalam menanggapi kritikan pemohon, berbeda dengan diagram 4.16 yang menjelaskan tentang cara pegawai menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemohon TDP.

4. Assurance (Jaminan)

Diagram 4.18

Tanggapan responden tentang Pegawai mencatat daftar pemohon baik secara manual maupun elektronik (komputer).

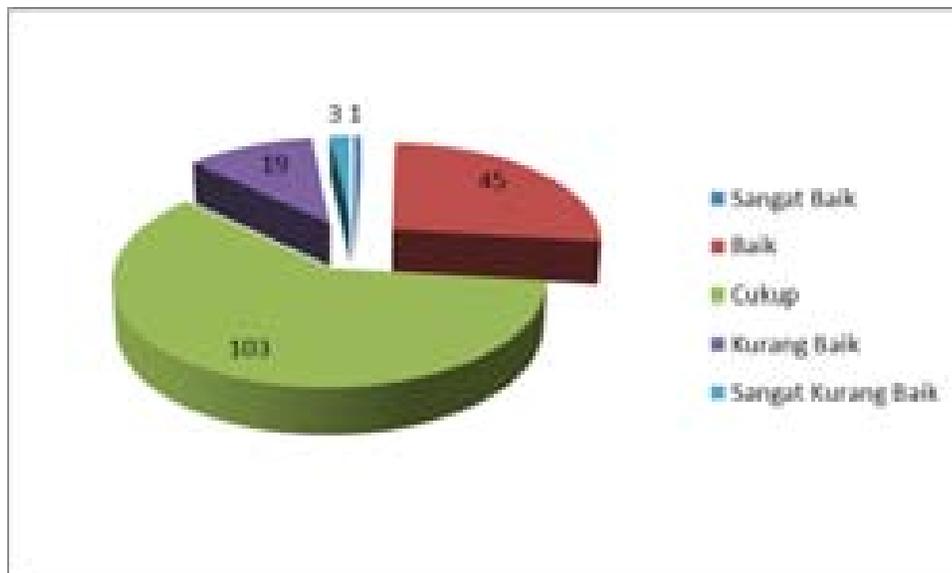


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 1 orang menjawab sangat baik, 44 orang menjawab baik, 103 orang menjawab cukup, 23 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 17 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang

Pegawai mencatat daftar pemohon baik secara manual maupun elektronik (komputer) di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai langsung mencatat berkas pemohon yang diajukan untuk pembuatan TDP bila dilihat dari sedikitnya yang menjawab kurang baik pada pertanyaan berikut ini dibandingkan responden yang menjawab cukup dalam pertanyaan ini.

Diagram 4.19

Tanggapan responden tentang Pegawai mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pemohon TDP baik dari segi kekurangan persyaratan maupun permasalahan yang berkaitan dengan pembuatan TDP.

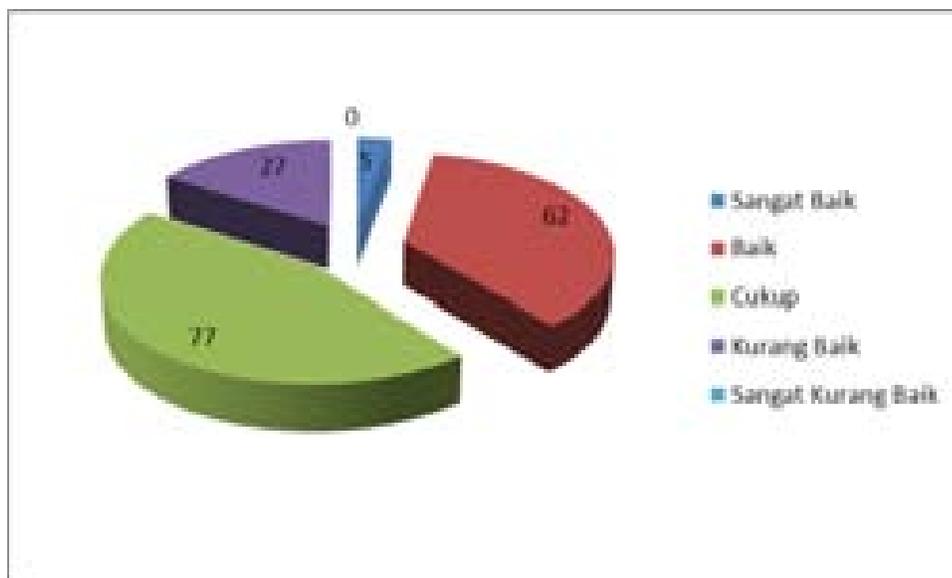


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 1 orang menjawab sangat baik, 45 orang menjawab baik, 103 orang menjawab cukup, 19 orang menjawab kurang baik, dan 3 orang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 18 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang

Pegawai mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pemohon TDP baik dari segi kekurangan persyaratan maupun permasalahan yang berkaitan dengan pembuatan TDP di kantor BPTPM Kota Serang.

Diagram 4.20

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan salam kepada setiap pemohon TDP

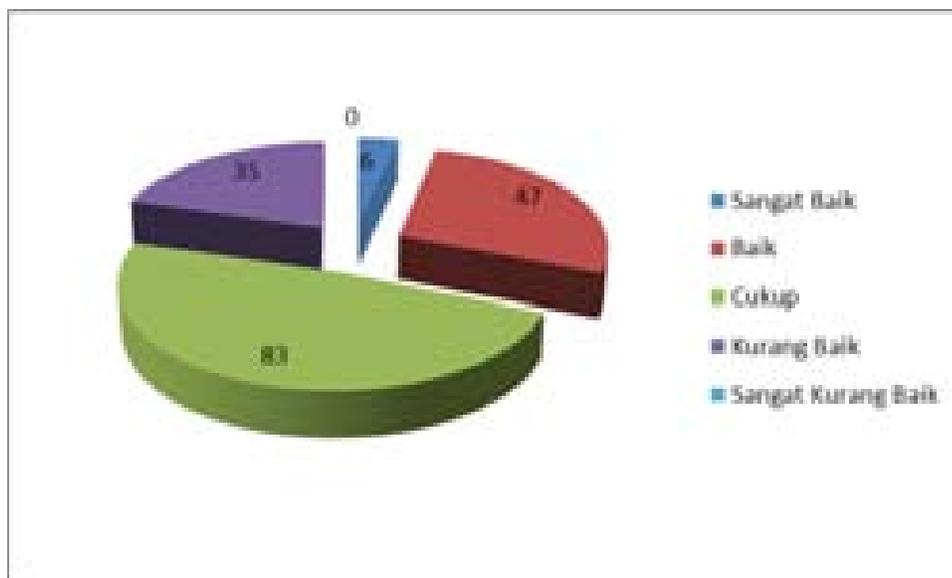


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 5 orang menjawab sangat baik, 62 orang menjawab baik, 77 orang menjawab cukup, 27 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 19 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai memberikan salam kepada setiap pemohon TDP di kantor kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah memberikan salam kepada

setiap pemohon TDP. Hal ini penting karena setiap masyarakat atau pemohon selalu menginginkan pelayanan yang baik. Jika mereka sudah memberikan salam kepada pemohon pasti pemohon juga akan menghormatinya.

Diagram 4.21

Tanggapan responden tentang Pegawai bersikap santun dan ramah dalam melayani pemohon TDP.



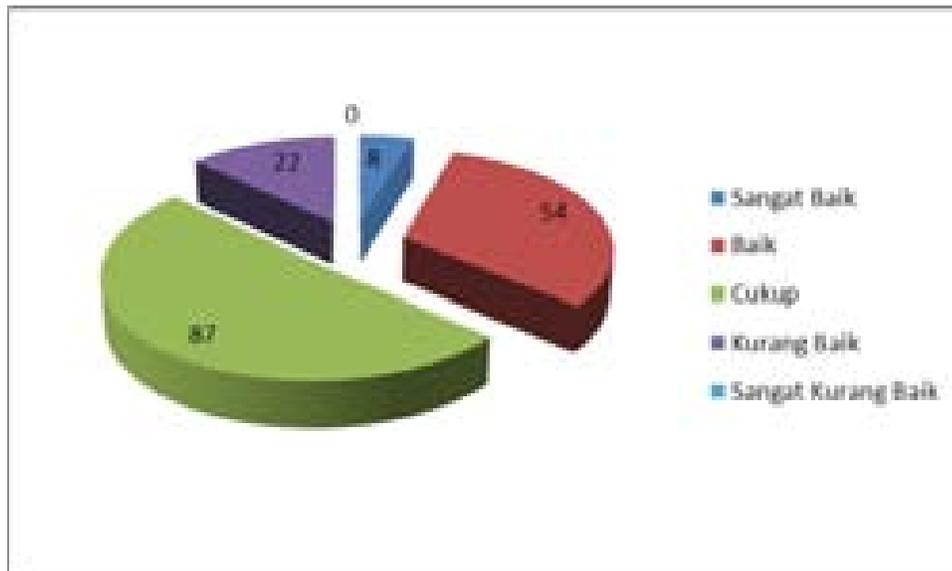
Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 6 orang menjawab sangat baik, 47 orang menjawab baik, 83 orang menjawab cukup, 35 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 20 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai bersikap santun dan ramah dalam melayani pemohon TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan sudah cukupnya pegawai bersikap santun dan

ramah dalam melayani pemohon TDP. Dengan ramahnya para pegawai kepada pemohon, pasti pegawai juga akan mendapat respon yang sama dari para pemohon pembuatan TDP tersebut.

5. Emphaty (Perhatian)

Diagram 4.22

Tanggapan responden tentang Pegawai menjelaskan dengan baik prosedur permohonan pembuatan TDP kepada pemohon.

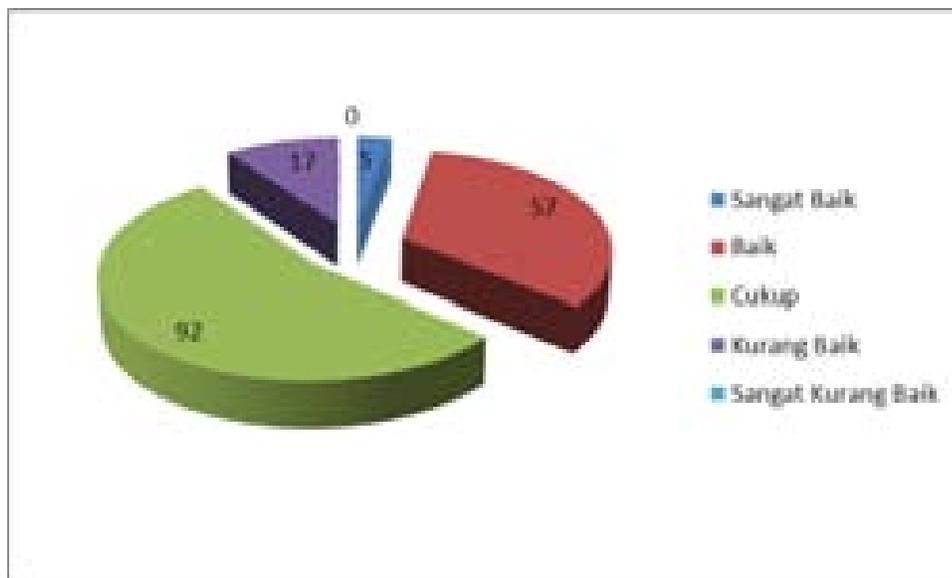


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 8 orang menjawab sangat baik, 54 orang menjawab baik, 87 orang menjawab cukup, 22 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 21 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai Pegawai menjelaskan dengan baik prosedur permohonan pembuatan TDP

kepada pemohon di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPTPM sudah cukup baik dalam menjelaskan prosedur permohonan pembuatan TDP kepada pemohon.

Diagram 4.23

Tanggapan responden tentang Pegawai melakukan berkomunikasi dengan baik kepada pemohon TDP selama berlangsungnya pelayanan.

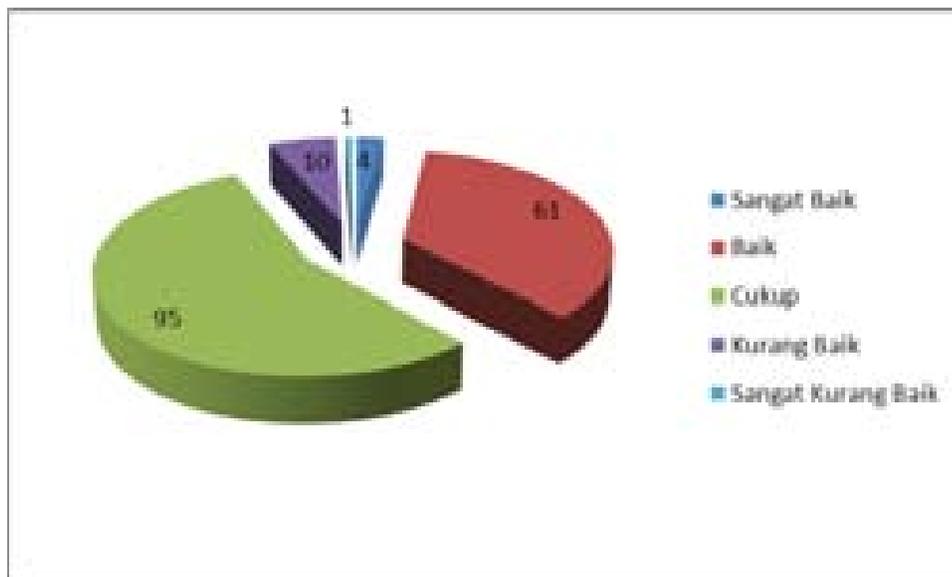


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 5 orang menjawab sangat baik, 57 orang menjawab baik, 92 orang menjawab cukup, 17 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 22 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai melakukan berkomunikasi dengan baik kepada pemohon TDP selama berlangsungnya pelayanan di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan

bahwa pegawai sudah baik dalam melakukan komunikasi terhadap pemohon TDP selama berlangsungnya pelayanan. Contohnya pegawai berbicara santun dan bersikap ramah. Hal ini juga dapat berdampak baik dalam pelayanan yang ada di BPTPM Kota Serang.

Diagram 4.24

Tanggapan responden tentang Pegawai menanyakan keinginan dan kebutuhan pemohon TDP seputar pelayanan TDP.

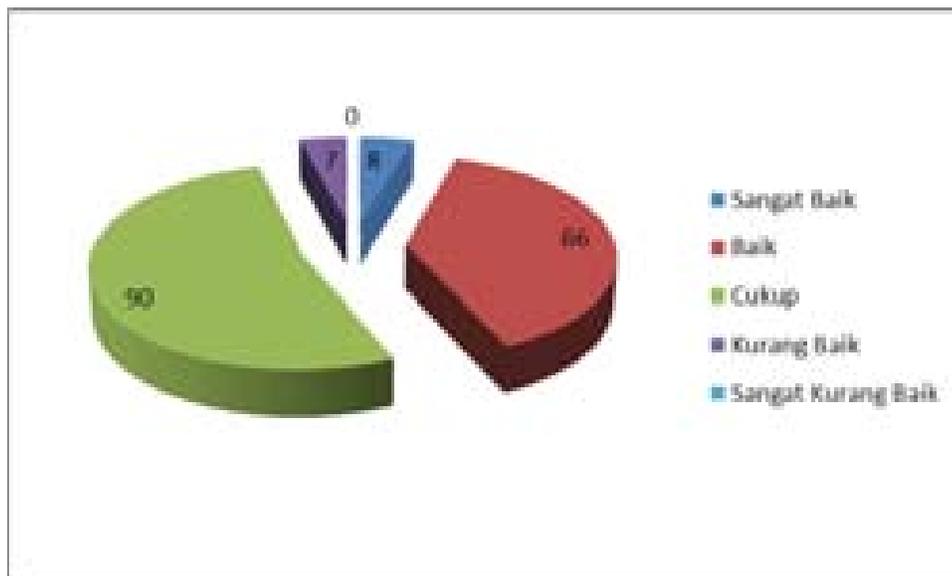


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 4 orang menjawab sangat baik, 61 orang menjawab baik, 95 orang menjawab cukup, 10 orang menjawab kurang baik, dan 1 orang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 23 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai menanyakan keinginan dan kebutuhan pemohon TDP seputar pelayanan

TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa sudah cukup baiknya pegawai dalam menanyakan keinginan dan kebutuhan pemohon TDP seputar pelayanan TDP. Contohnya pegawai cukup sigap dalam memberikan kebutuhan pemohon seperti memberikan form pembuatan TDP.

Diagram 4.25

Tanggapan responden tentang Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP menanyakan SOP yang belum diketahui pemohon berkaitan dengan pembuatan TDP.

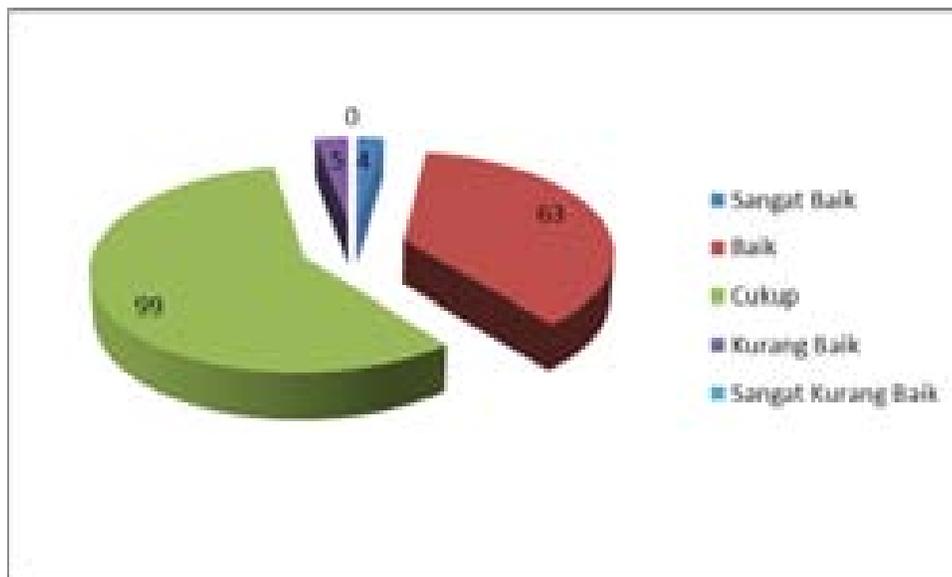


Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 8 orang menjawab sangat baik, 66 orang menjawab baik, 90 orang menjawab cukup, 7 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 24 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP menanyakan keluhan atau

hal yang belum diketahui pemohon berkaitan dengan pembuatan TDP di kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP dan menanyakan SOP yang belum diketahui para pemohon.

Diagram 4.26

Tanggapan responden tentang Pegawai mendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon.



Pada gambar diatas menunjukkan bahwa 4 orang menjawab sangat baik, 63 orang menjawab baik, 99 orang menjawab cukup, 5 orang menjawab kurang baik, dan tidak ada yang menjawab sangat kurang baik, sehingga lebih banyak responden yang menjawab cukup untuk pernyataan nomor 25 ini. Dari informasi jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tentang Pegawai mendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon di

kantor BPTPM Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa sudah cukup baiknya pegawai dalam mendengarkan saran yang disampaikan oleh pemohon. Dengan mendengarkan saran dan masukan dari pemohon pasti pihak BPTPM atau pegawai BPTPM kedepannya akan memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya sehingga pelayanan di BPTPM Kota Serang akan berjalan lebih optimal.

4.4 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan hasil refleksi peneliti berdasarkan kajian pustaka dan landasan teori yang digunakannya sebagai dasar argumentasi. Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan oleh peneliti adalah hipotesis deskriptif yaitu dugaan sementara terhadap nilai satu variabel secara mandiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka hipotesis yang dipakai adalah :

Kualitas Pelayanan Perjinan Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang 65%

1. Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang dikatakan baik atau tinggi apabila lebih besar atau sama dengan 65%.

$$H_0 : \mu_0 \geq 65\%$$

2. Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang dikatakan kurang apabila mencapai angka dibawah 65%.

$$H_0 : \mu_0 < 65\%$$

Skor ideal Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang $5 \times 171 \times 25 = 21.375$. Dimana 5 adalah skor tertinggi tiap item. 25 adalah jumlah item instrumen dan 171 adalah jumlah responden. Rata-rata dari sub variabel tersebut adalah 21.375, sedangkan rata-rata $21.375 : 25 = 855$

Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang sudah berjalan efektif dengan tingkat persentase satu atau sama dengan dari 65 % dari nilai ideal, hal ini berarti bahwa $0,65 \times 855 = 555,75$. Sedangkan untuk perhitungan hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut : H_0 untuk memprediksi μ lebih besar atau sama dengan 65 % dari skor ideal.

$$H_0 = \mu \geq 65\% \geq 0,65 \times 855 = 555,75$$

$$H_0 = \mu < 65\% < 0,65 \times 855 = 555,75$$

Pengujian Hopotesis menggunakan rumus t- test satu sampel dengan uji pihak kiri adalah sebagai berikut :

Diketahui :

$$X = \frac{13810}{25} = 552,4$$

$$\mu_0 = 855$$

$$S = 8,347 \text{ (Dilihat dari std. Deviation di SPSS)}$$

$$n = 171$$

Ditanya :?

Jawab :

$$t = \frac{552,4 - 855}{8,347 \sqrt{25}}$$

$$t = \frac{-302,6}{1,669}$$

$$t = -181,306$$

Harga t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk) $- n - 1 = (171 - 1 = 170)$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$, untuk uji satu pihak, berdasarkan dk 170 dan $\alpha = 5\%$ ternyata harga t_{tabel} untuk uji satu pihak = 1,645 karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} atau jumlah penolakan H_a ($-181,306 < 1,645$) maka hipotesis nol (H_0) diterima dan Hipotesis kerja (H_a) ditolak.

Berdasarkan perhitungan populasi, ditemukan bahwa Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang yaitu :

Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang

$$\frac{13810}{21375} \times 100\% = 64,60 \%$$

21375

Jadi telah diketahui bahwa, Kualitas pelayanan perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang adalah sebesar 64,60 %

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Interpretasi dari penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang memiliki hal yang sangat utama yaitu menjawab rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti pada awal penelitian sebagai hipotesis penelitian. Rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti pada awal penelitian adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang?

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah tersebut, berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus t-test satu sampel dengan uji satu pihak (*one tail test*) bahwa harga t_{hitung} lebih kecil dari harga t_{tabel} maka Hal itu diartikan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak karena mencapai angka 64,60%.

Berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrument adalah $5 \times 171 \times 25 = 21.375$ (5 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang pada responden). (171 = jumlah anggota sampel yang dijadikan responden). Nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 21.375 nilai Kualitas Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan di

BPTPM Kota Serang adalah $21.375 : 13.810 = 0,6460$ atau 64 persen. Interpretasi yang tepat untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Kualitas Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang mencapai angka 64 persen. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang belum berjalan dengan baik. Penelitian tersebut didasarkan kepada indikator skor hasil penelitian yang menunjukkan bahwa, jumlah skor hasil penelitian ini adalah 13810.

4.6 Pembahasan

Sebelumnya peneliti akan membahas mengenai perhitungan uji hipotesis dimana dalam pengujian tersebut didapat hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis kerja (H_a) ditolak. Hasil ini memberikan arti bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang telah mencapai 64 persen. Hal ini menandakan bahwa ternyata Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang belum berjalan dengan baik.

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang menunjukkan hasil yang variatif. Di lihat dari teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori Parasuraman. Dimana pada teori ini terdapat lima dimensi untuk melakukan penelitian, yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Pada dimensi pertama, yaitu dimensi *Tangible* (Bukti langsung) yang di dalamnya terdapat tiga indikator dan terdapat 6 butir pertanyaan. Dalam dimensi ini

nilai persentasenya mencapai 65,26%, hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari dimensi ini yaitu $5 \times 6 \times 171 = 5130$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 6 = jumlah item pertanyaan, dan 171 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor rill yang diisi oleh responden yaitu sebesar $3348 : 5130 = 0,6526 \times 100 = 65,26$. Terlihat dalam penjelasan ini bisa disimpulkan bahwa dimensi pertama sudah berjalan optimal. Dikatakan optimal karena fasilitas penunjang pelayanan TDP di BPTPM Kota Serang sudah cukup baik. Kemudian loket pelayanan yang cukup memadai. Fasilitas elektronik penunjang pelayanan seperti komputer, printer, mesin tik, sudah memadai.

Kedua, yaitu dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang di dalamnya terdapat tiga indikator dan terdapat 6 butir pertanyaan. Dalam dimensi ini nilai persentasenya mencapai 63,85%, hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari dimensi ini yaitu $5 \times 6 \times 171 = 5130$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 6 = jumlah item pertanyaan, dan 171 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor rill yang diisi oleh responden yaitu sebesar $3276 : 5130 = 0,6385 \times 100 = 63,85$. Terlihat dalam penjelasan ini bisa disimpulkan bahwa dimensi kedua belum berjalan optimal. Di BPTPM Kota Serang hanya memiliki 1 pegawai ahli yang mengerti proses pembuatan TDP. Sedangkan pegawai lainnya belum terlalu paham tentang proses pembuatan TDP.

Ketiga, yaitu dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) yang di dalamnya terdapat dua indikator dan terdapat 4 butir pertanyaan. Dalam dimensi ini nilai persentasenya mencapai 63,12%, hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari dimensi ini yaitu $5 \times 4 \times 171 = 3420$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 4 = jumlah item pertanyaan, dan 171 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $2159 : 3420 = 0,6312 \times 100 = 63,12$. Terlihat dalam penjelasan ini bisa disimpulkan bahwa dimensi ketiga belum berjalan optimal. Dikatakan belum berjalan optimal karena masih banyak pegawai yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan. Contohnya pegawai tidak sesuai memberikan janji dalam proses penyelesaian TDP.

Keempat, yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan) yang di dalamnya terdapat dua indikator dan terdapat 4 butir pertanyaan. Dalam dimensi ini nilai persentasenya mencapai 63,33%, hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari dimensi ini yaitu $5 \times 4 \times 171 = 3420$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 4 = jumlah item pertanyaan, dan 171 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $2166 : 3420 = 0,6333 \times 100 = 63,33$. Terlihat dalam penjelasan ini bisa disimpulkan bahwa dimensi keempat belum berjalan optimal. Dikatakan belum optimal karena masih ada pegawai yang kurang ramah dalam menanggapi pemohon TDP.

Kelima, yaitu dimensi *Emphaty* (Perhatian) yang di dalamnya terdapat dua indikator dan terdapat 5 butir pertanyaan. Dalam dimensi ini nilai persentasenya mencapai 66,92%, hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari dimensi ini yaitu $5 \times 5 \times 171 = 4275$ (5= nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 5 = jumlah item pertanyaan, dan 171 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor rill yang diisi oleh responden yaitu sebesar $2861 : 4275 = 0,6692 \times 100 = 66,92$. Terlihat dalam penjelasan ini bisa disimpulkan bahwa dimensi kelima sudah berjalan optimal. Dikatakan sudah berjalan optimal karena pegawai sudah cukup baik dalam menanggapi seluruh proses pelayanan pembuatan TDP, dan pegawai memiliki komunikasi yang baik dengan pemohon.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan dalam penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang, peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman.

Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang dapat dikatakan belum efektif karena peneliti mendapatkan hasil sebesar 64 %. Jika peneliti bandingkan dengan hipotesis awal yang menyatakan Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang dinyatakan efektif apabila lebih besar atau sama dengan 65%. Maka dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang belum efektif dan belum berjalan dengan apa yang diharapkan baik oleh pemerintah maupun masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Perizinan (TDP) Tanda Daftar Perusahaan di BPTPM Kota Serang ini, peneliti memberikan saran yaitu dilihat dari pengolahan data yang menunjukkan hasil 64%, ini menunjukkan bahwa ketidakmampuan untuk memberikan kualitas pelayanan perizinan (TDP) tanda daftar perusahaan di BPTPM Kota Serang belum optimal. Maka dari itu peneliti memberikan saran yaitu :

1. Untuk mencapai hasil maksimal dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dibutuhkan tambahan jumlah pegawai dengan kemampuan yang kompeten agar memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon TDP.
2. Pegawai harus meningkatkan respon atau daya tanggap dalam memberikan pelayanan agar seluruh proses pelayanan TDP yang diajukan oleh pemohon berjalan dengan baik.
3. Pegawai harus mampu memberikan janji proses pembuatan TDP yang tepat waktu, artinya tidak lambat atau melewati batas waktu yang telah ditentukan.
4. Sarana yang perlu ditingkatkan lagi seperti kursi ruang tunggu di loket pelayanan TDP agar pemohon merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Aip Syarifuddin. 1992. *Atletik*. Jakarta: DEPDIKBUD
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 1999. *Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: Tazkia Institute
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BumiAksara.
- Kencana, Inu Syafiie. 2010. *Ilmu Adminisrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2002, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Moch. Nazir. (2003), *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Osborne, David. Ted Gaebler, 1995. *Reinventing the Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: A Plume Book.
- Patton, Patricia. 1998. *Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delaptara.
- Rangkuti, Fredy. 2002. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan yang Maksimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L.P. 1992. *Ilmu dan Budaya Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subagyo, Pangestu. 1991. *Forecasting: Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas.

_____ 2005. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta

_____ 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Dokumen

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Perda Kota Serang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan

Organisasi BPTPM Kota Serang

Profil Buku Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu komunikasi

Jalan Raya Jakarta KM.4 Phone (0254) 280330 Ext. 228, Fax. 0254-281245 Pakupatan Serang Banten
url: <http://www.fisip-unirta.ac.id>, Email: kontak@fisip-unirta.ac.id

Nomor : 149 /UN.43.6.1/PG/2015

22 Februari 2015

Lampiran : -

Isi : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.
BPTPM Kota Serang
di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan riset mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama	: Sandy Kurniawan
NIM	: 6661092250
Semester	: 12
Mata Kuliah	: Skripsi
Judul	: Kualitas Pelayanan Perijinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPTPM Kota Serang
Data diperlukan	: Profil BPTPM Struktur Organisasi Absensi SOP Data Pemohon TDP tahun 2014

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat memberikan izin guna mencari data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Rahmawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197905252005012001

DAFTAR HADIR BEMINGGAN

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
	18/9/16	Acc pengumpul	
	11/11/16	Acc transkrip Pina B	
	20/11/16	Acc Laporan	
	24/11/16	- Laporan Laporan - penulisan di prosedur - Bab V - Daftar pustaka - t. akhir	
	2/12/16	- Mengisi Cara Menulis t. akhir - penulisan di prosedur - Daftar Bab	
	28/12/16	Acc akhir	

DAFTAR HADIR BEMINGGAN

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
	24/1/16	- Kerangka Bab IV : Pengalokasian per instrumen dan budget - Pengalokasian masing-masing individu - Kerangka untuk yg bisa menggunakan - dg yg sudah dan budget - Bab IV Survei literatur - Acc akhir	
	11/2/16		

DAFTAR HADIR Bimbingan

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
	2/12/13	- EYD - Murni Rasmidi - Petriah. Cahya Saldy Marni	A
	10/1/13	- EYD - + sat pading - Lurawan Padihah - Ederin buk II Refensi Bimbingan Buku kes (1)	A
	13/1/14	- EYD - pedoman belajar - penerbit - volume	A

- 7/6

DAFTAR HADIR Bimbingan

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
	20/1/14	eslam Fawwaz	A
	18/12/14	pedagogik	A
	21/1/15	Pengertian ke B yan	A
	9/2/2015	- Langgeng data kelas, beresnya dng SOP yg ada - Bab II. bila siswa pindahan -/ halpam, pslitl produksi, d -/ Karsik' Kusman -/ Karabi is nni draft	A
	27/2/2015	- Terdapat 17 bid. program studi 10 program non-akademik, meliputi banyak SOP yg dibuat? Ditinjau di kelas	A
	9/3/2015	- Datas pendamping ppt analisis pro- gram yang ditelaah dan re- visi terakumulasi (yg diteliti dan profektifitas & program terpadu klp bany). -/ Perencanaan dan pelaksanaan pada beberapa tahun pertama di- pendiri, pelaksanaan, hasil, banyo, komponen, pibangan, kaitan antara program, Sanji Anggoro diti diteliti data keterlambatan di-	A

JUDUL PENELITIAN :
KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN
(TDP) DI BPTPM KOTA SERANG

INFORMASI RESPONDEN

Kuesioner

I. Petunjuk

1. Berikanlah tanda(√) pada jawaban yang anda pilih !
2. Daftar pertanyaan pada kuisisioner ini semata-mata dalam rangka menyelesaikan studi dan dalam rangka penyusunan skripsi serta mengetahui kualitas pelayanan perizinan TDP.
3. Untuk memudahkan dalam mengisi data, mohon diisi dengan keadaan dan kondisi yang terjadi di lapangan.
4. Keterangan dari jawaban :
Sangatbaik = Skor 5
Baik = Skor 4
Cukup = Skor 3
Kurangbaik = Skor 2
Sangatkurangbaik = Skor 1

II. Identitas

1. Nama Perusahaan =
2. NamaPimpinan =
3. NamaResponden =
4. JenisKelamin =
5. Umur =
6. Pendidikanterakhir =
7. Alamat Perusahaan =

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih !

Keterangan :

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- C = Cukup
- KB = Kurang Baik
- SKB = Sangat Kurang Baik

No.	Pernyataan	KeteranganJawaban				
		SB	B	C	KB	SKB
1. Tangible (Bukti langsung)						
A. Fasilitas fisik pelayanan						
1.	Loket pelayanan di kantor BPTPM Kota Serang memadai dan sesuai dengan jumlah pemohon.					
2.	Kapasitas ruang tunggu di kantor BPTPM Kota Serang sesuai dengan jumlah pemohon.					
B. Peralatan dan perlengkapan						
3.	Unit komputer, mesin foto copy, kursi, serta lemari arsip tertata dengan baik dan rapi.					
4.	Unit komputer, mesin foto copy dan kursi dengan kondisi baik dilihat dari fisik dan cara kerjanya.					
C. Penampilan Pegawai						
5.	Pegawai penerima pemohon TDP memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
6.	Pegawai penerima pemohon TDP berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
2. Realibility (Kehandalan)						
A. Memberikan pelayanan dengan cepat						
7.	Pegawai memiliki kehandalan dalam menerima pemohon pembuatan TDP.					
8.	Pegawai memiliki kecakapan dalam memberikan informasi pelayanan secara singkat dan jelas.					
B. Memberikan pelayanan dengan akurat						
9.	Pegawai memberikan petunjuk yang jelas kepada pemohon TDP mengenai prosedur pembuatan TDP.					
10.	Informasi yang diberikan pegawai relevan dengan kebutuhan pemohon TDP.					

C. Memberikan pelayanan dengan memuaskan					
11.	Pegawai melaksanakan prosedur pelayanan permohonan TDP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan.				
12.	Pegawai ahli dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP				
3. Responsiveness (Daya tanggap)					
A. Keinginan membantu pemohon					
13.	Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek waktu penyelesaian pembuatan TDP.				
14.	Pegawai bersikap sigap dalam merespon permintaan pemohon.				
B. Memberikan pelayanan dengan tanggap					
15.	Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pemohon TDP.				
16.	Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi kritikan pemohon.				
4. Assurance (Jaminan)					
A. Kemampuan pegawai					
17.	Pegawai mencatat daftar pemohon baik secara manual maupun elektronik (komputer).				
18.	Pegawai mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pemohon TDP baik dari segi kekurangan persyaratan maupun permasalahan yang berkaitan dengan pembuatan TDP.				
B. Rasa hormat dan sopan					
19.	Pegawai memberikan salam kepada setiap pemohon TDP.				
20.	Pegawai bersikap santun dan ramah dalam melayani pemohon TDP.				
5. Empaty (perhatian)					
A. Perhatian pribadi					
21.	Pegawai menjelaskan dengan baik prosedur permohonan pembuatan TDP kepada pemohon.				
22.	Pegawai melakukan berkomunikasi dengan baik kepada pemohon TDP selama berlangsungnya pelayanan.				
B. Pemahaman atas kebutuhan pemohon					
23.	Pegawai menanyakan keinginan dan kebutuhan pemohon TDP seputar pelayanan TDP.				
24.	Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP menanyakan SOP yang belum diketahui pemohon berkaitan dengan pembuatan TDP.				
25.	Pegawai mendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon.				



**PERATURAN DAERAH KOTA SERANG
NOMOR 12 TAHUN 2008**

TENTANG

**PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI
BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL
KOTA SERANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SERANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta iklim investasi dan dunia usaha yang kondusif, maka perlu didukung dengan pemberian pelayanan perijinan yang efektif, efisien dan transparan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4048);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang

4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-

Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

10. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

11. Undang-Undang

11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);
12. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4138);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4139);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

17. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
20. Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Serang (Lembaran Daerah Kota Serang Tahun 2008 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Serang Nomor 7).

Dengan

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SERANG

dan

WALIKOTA SERANG

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH KOTA SERANG TENTANG PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA SERANG.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Serang;
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Kota Serang;
4. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
5. Walikota adalah Walikota Serang;
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Serang;
7. Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kota Serang;
8. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD ,dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan;
9. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Serang;
10. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Serang;
11. Badan Pelayanan Terpadu adalah bagian perangkat daerah berbentuk badan merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perijinan;
12. Penanaman
12. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia;
13. Ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;

14. Perijinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk ijin maupun tanda daftar usaha;
15. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur satuan kerja perangkat daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perijinan;
16. Eselon adalah tingkatan jabatan struktural;
17. Kelompok Jabatan Fungsional adalah kelompok Pegawai Negeri Sipil yang diberi hak dan wewenang secara penuh dari pejabat yang berwenang sesuai keahliannya dalam rangka menunjang tugas dan fungsi perangkat daerah.

BAB II PEMBENTUKAN

Pasal 2

Dengan Peraturan Daerah ini, dibentuk Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

BAB III KEDUDUKAN, TUGAS DAN SUSUNAN ORGANISASI

Paragraf 1 Kedudukan

Pasal 3

- (1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal adalah merupakan unsur pendukung tugas Walikota;
- (2) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal didukung oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;

Paragraf 2 Tugas

Pasal 4

- (1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan serta penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal.

(2) Badan

- (2) Badan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengelola semua perijinan dan non perijinan secara terpadu, kecuali yang secara teknis tidak dapat ditangani oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Paragraf 3
Susunan Organisasi

Pasal 5

- (1) Susunan Organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, terdiri dari :
- a. Kepala;
 - b. Sekretariat, membawahkan :
 - 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - 2. Sub Bagian Keuangan;
 - 3. Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan.
 - c. Bidang Perijinan Non Usaha, membawahkan
 - 1. Sub Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Non Usaha
 - 2. Sub Bidang Pengolahan dan Penerbitan Perijinan Non Usaha
 - 3. Tim Teknis
 - d. Bidang Perijinan Usaha, membawahkan;
 - 1. Sub Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Perijinan Usaha
 - 2. Sub Bidang Pengolahan dan Penerbitan Perijinan Usaha
 - 3. Tim Teknis
 - e. Bidang Data dan Sistem Informasi, membawahkan;
 - 1. Sub Bidang Pengembangan Sistem Teknologi Informasi
 - 2. Sub Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan
 - 3. Tim Teknis
 - f. Bidang Penanaman Modal, membawahkan;
 - 1. Sub Bidang Promosi dan Pemasaran
 - 2. Sub Bidang Bina Potensi dan Kerja Sama Investasi
 - g. Kelompok Jabatan Fungsional
- (2) Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Daerah ini.

BAB IV KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Pasal 6

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

Pasal

Pasal 7

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk.
- (3) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- (4) Jenis dan jenjang jabatan fungsional ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V TATA KERJA

Pasal 8

- (1) Dalam melaksanakan tugas setiap kepala satuan kerja wajib menerapkan prinsip koordinsai, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi.
- (2) Setiap kepala satuan kerja wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap kepala satuan kerja bertanggungjawab memimpin dan mengoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk dalam pelaksanaan tugas.
- (4) Setiap kepala unit kerja wajib mengikuti dan mamatuhi petunjuk serta bertanggungjawab kepada kepala satuan kerja masing-masing dan menyiapkan laporan berkala tepat pada waktunya.
- (5) Dalam melaksanakan tugas setiap kepala satuan kerja wajib mengadakan rapat berkala.

BAB VI KEPEGAWAIAN

Pasal 9

- (1) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan Badan Pelayanan Terpadu diutamakan yang mempunyai kompetensi di bidangnya;
- (2) Pejabat Struktural dan Fungsional pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal diangkat dan diberhentikan oleh Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII ESELONERING

Pasal 10

- (1) Kepala Badan merupakan jabatan struktural eselon II.b;
- (2) Sekretaris
- (2) Sekretaris merupakan jabatan struktural eselon III.a;
- (3) Kepala Bidang merupakan jabatan struktural eselon III.b;
- (4) Kepala Sub Bagian dan Kepala Sub Bidang merupakan jabatan struktural eselon IV.a.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 11

Pembiayaan setiap kegiatan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

Satuan Kerja Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan pelayanan terpadu dan penanaman modal berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan dan pengawasan atas pelayanan perijinan dan investasi.

BAB X
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 13

Rincian tugas dan fungsi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 14

- (1) Semua Peraturan pelaksana yang sudah ada sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini masih tetap dinyatakan berlaku sampai dengan dikeluarkannya ketentuan yang baru.
- (2) Peraturan Daerah ini berlaku efektif paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak ditetapkan.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini maka Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Serang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal

Pasal 16

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan menempatkan dalam Lembaran Daerah Kota Serang.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 14 November 2008

**PENJABAT WALIKOTA
SERANG,**

ASMUDJI HW

Diundangkan di Serang
pada tanggal 25 November 2008

SEKRETARIS DAERAH,

S U L H I

**LEMBARAN DAERAH KOTA SERANG TAHUN 2008
NOMOR 12**

Foto Peralatan Kantor di BPTPM Kota Serang



Foto Loker Pelayanan dan Ruang Tunggu Pemohon di BPTPM Kota Serang



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Pribadi

1. Nama : Sandy Kurniawan
2. Tempat Tanggal Lahir : Cianjur, 29 Mei 1991
3. Kewarganegaraan : Indonesia
4. Jenis Kelamin : Laki – laki
5. Golongan Darah : AB
6. Agama : Islam
7. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
8. Status Perkawinan : Belum Menikah
9. Alamat : Bumi Agung Permai 1 C2 No. 03 RT 003/011
Kel. Unyur Kec. Serang, Banten
10. Alamat Email : viciousandii20@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 13 Kota Serang
2. SMP Negeri 4 Kota Serang
3. SMA Negeri 2 Kota Serang
4. S1 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang

Riwayat Keluarga

1. Ayahanda : Nana Supriatna
2. Ibunda : Sumiatin

Kemampuan

1. Informasi Teknologi : Microsoft Office.
2. Bahasa : Bahasa Indonesia, Sunda, Jawa, Inggris.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya

Hormat saya