BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Latar belakang pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat didasari oleh adanya komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Baratdalam rangka reformasi birokrasi pelayanan publik di Jawa Barat. BPPT ProvinsiJawa Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan telah dilaksanakan pelayanan perizinan secara terpadu sesuai kewenangan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Maka pada bulan Juli tahun 2007 dibentuklah Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah melaksanakan pelayanan perizinan di wilayah provinsi Jawa Barat sebanyak 111 jenis perizinan meliputi 59 jenis layanan izin dan 52 jenis layanan non izin.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat sebelumnya memiliki nama Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Provinsi Jawa Barat yang merupakan suatu kegiatan penyelenggara perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen hanya dilakukan dalam satu tempat. Ditetapkannya Peratuan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 24 tahun 2008 tentang Organisasai dan Tata Kerja Lembaga Lain Provinsi Jawa Barat, maka penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat. Pelaksanaan administratif PPTSP Provinsi Jawa Barat adalah Unit

Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (unit PPTSP) tahun 2007 yang dikoordinasikan oleh Badan Promosi Dan Penanaman Modal Daerah (BPPMD) Provinsi Jawa Barat. Maksud Penetapan Pelayanan Perizinan Terpadu di Jawa Barat yaitu:

1. Terwujudnya pelayanan perizinan yang tepat, mudah, transparan dan memberikan kepastian hukum.
2. Terwujudnya hak-hak masyarakat dan penanam modal untuk mendapatkanpelayanan dibidang perizinan.
3. Menciptakan citra pelayanan prima di Jawa Barat

Berikut ini adalah fungsi dari lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu (PPT) dan OPD Teknis setelah menjadi BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu :

Tabel 3.1

Fungsi Lembaga PPT dan OPD Teknis

Masih UNIT PPTSP	**SKPD TEKNIS**
1. Pelaksanaan Administrasi Perizinan 2. Sinkronisasi & Integrasi Perizinan	1. Kebijakan Teknis Sektoral 2. Perencanaan Teknis Sektoral 3. Pembinaan Teknis Sektoral 4. Pengawasan Teknis Sektoral 5. Penandatanganan Perizinan
Setelah Menjadi BPP	**OPD TEKNIS**
1. Pelaksanaan Administrasi Perizinan 2. Sinkronisasi & Integrasi Perizinan 3. Penandatanganan Perizinan	1. Kebijakan Teknis Sektoral 2. Perencanaan Teknis Sektoral 3. Pembinaan Teknis Sektoral 4. Pengawasan Teknis Sektora

Sumber : BPPT Provinsi Jawa Barat (2013)

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah unsur pelayanan masyarakat dibidang perizinan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah (Perda No. 24 Tahun 2008). Salah satu tugas Pemerintah yang sekaligus juga hak dari warga adalah terselenggaranya pelayanan publik perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Relasi antara pemerintah dan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi"*Good Governance*" atau belum.

Birokrasi Perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia pada umumnya dan khususnya di Jawa Barat. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit,tidak transparan, waktu pemrosesan izin yang tidak pasti, dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya tidak resmi.

Pemerintah melalui Departemen Dalam Negeri menindak lanjuti Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim Invastasi denganmeluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.Pelayanan Perizinan Terpadu yang merupakan pelayanan publik yang meliputi semua jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan

Pemerintah Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

3.1.1. Visi dan Misi

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam penyelenggaraannya mempunyai visi sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan.Visi BPPT Provinsi Jawa Barat adalah " BPPT Jabar Menjadi Lembaga Pelayanan Perizinan Yang Memuaskan Tahun 2013 ". Sehubungan dengan hal tersebut, maka Misi BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai berikut :

1. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam rangka melaksanakan pelayanan prima;
2. Melaksanakan deregulasi dan debirokratisasi pelayanan;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai;
4. Mengembangkan integrasi sistem informasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
5. Memfasilitasi pengembangan pelayanan perizinan terpadu;
6. Mendorong peningkatan pelayanan serta terciptanya lingkungan yang kondusif bagi pelayanan perizinan.

3.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 24 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Provinsi Jawa Barat, yang salah satu isinya adalah penetapan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, yang memiliki tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Pembetukan BPPT ini merupakan salah satu wujud dari upaya perbaikan regulasi kebijakan reformasi birokrasi pelayanan publik di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat.

Sebagai cikal bakal pembentukan BPPT, pada 28 Juni 2007 diterbitkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 39 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dalam bentuk Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Provinsi Jawa Barat yang operasionalisasinya pada waktu itu berada di bawah Badan Promosi dan Penanaman Modal Daerah (BPPMD) Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan Pergub No. 39/2007 ini, jumlah layanan perizinan yang proses administrasinya dilaksanakan oleh Unit PPTSP sebanyak 51 jenis perizinan, yang terdiri dari 23 layanan izin dan 28 non izin yang tersebar pada 12 SKPD teknis. Kemudian, dengan terbitnya Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2008, tanggal 25 April 2008, tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 39

Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, layanan perizinan ini telah berkembang dari sebelumnya 51 jenis perizinan pada tahun 2007 menjadi 83 jenis perizinan, yang terdiri dari 39 izin dan 44 non izin tersebar pada 13 SKPD.

Dari 83 perizinan tersebut, sebanyak 19 perizinan berfungsi sebagai budgeter (sumber Pendapatan Asli Daerah dari Retribusi Daerah) dan 64 perizinan hanya berfungsi sebagai regulerend (pengendalian tanpa pungutan Retribusi Daerah) serta sebanyak 4 Jenis telah dicabut oleh Menteri Teknis sehingga jumlah perizinan yang dilayani tersisa 79 jenis.Dari 79 perizinan yang terintegrasi, ternyata sebanyak 9 perizinan tidak efektif, sehingga menjadi 70 perizinan yang seharusnya efektif, namun dalam kenyataannya yang telah berjalan secara efektif hanya 27 perizinan. Jumlah perizinan yang dilayani selama Januari 2008 sampai dengan Desember 2008 adalah 4.760 buah perizinan.

Jumlah perizinan yang telah terintegrasi ke Unit PPTSP (cikal bakal BPPT) ini belum mencakup seluruh perizinan yang dilaksanakan dan menjadi urusan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, karena berdasarkan identifikasi terhadap Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, terdapat 132 urusan yang terkait dengan urusan perizinan (urusan wajib dan pilihan) yang menjadi urusan Pemerintahan Provinsi. Kemudian, berdasarkan identifikasi pada perizinan yang eksis ditangani oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, melalui OPD teknis, terdapat 22 jenis perizinanyang menjadi urusan sisa.

Apabila perizinan yang menjadi urusan Pemerintah Provinsi sesuai dengan Perda No. 10 Tahun 2008 ini akan menjadi tupoksi BPPT maka setidaknya telah terdapat 220 perizinan yang harus dilayani oleh BPPT, jumlah ini tidak termasuk kepada perizinan yang saat ini dilayani oleh BPPT dan yang masih dilayani oleh SOPD teknis yang pelaksanaanya didasarkan pada Peraturan Daerah atau Peraturan Menteri Teknis (tidak tersebut dalam PP. 38/2007 dan Perda 10 /2008). Dan karena Satu urusan yang tercantum dalam Perda 10 Tahun 2008 dimungkinkan lebih dari satu jenis Perizinan, sehingga apabila Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) seluruhnya telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat (Departemen Teknis Sektoral) jumlah perizinan yang menjadi target tupoksi BPPT bisa lebih dari 220 Jenis. Namun untuk Tahap pertama fokus dan target kinerja pelayanan perizinan tupoksi BPPT mengacu kepada Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2009 tanggal 6 April 2009, yaitu sebanyak 111 jenis perizinan.Jumlah 111 perizinan belum menggambarkan keseluruhan urusan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi yang mengacu kepada Perda No. 10 Tahun 2008.

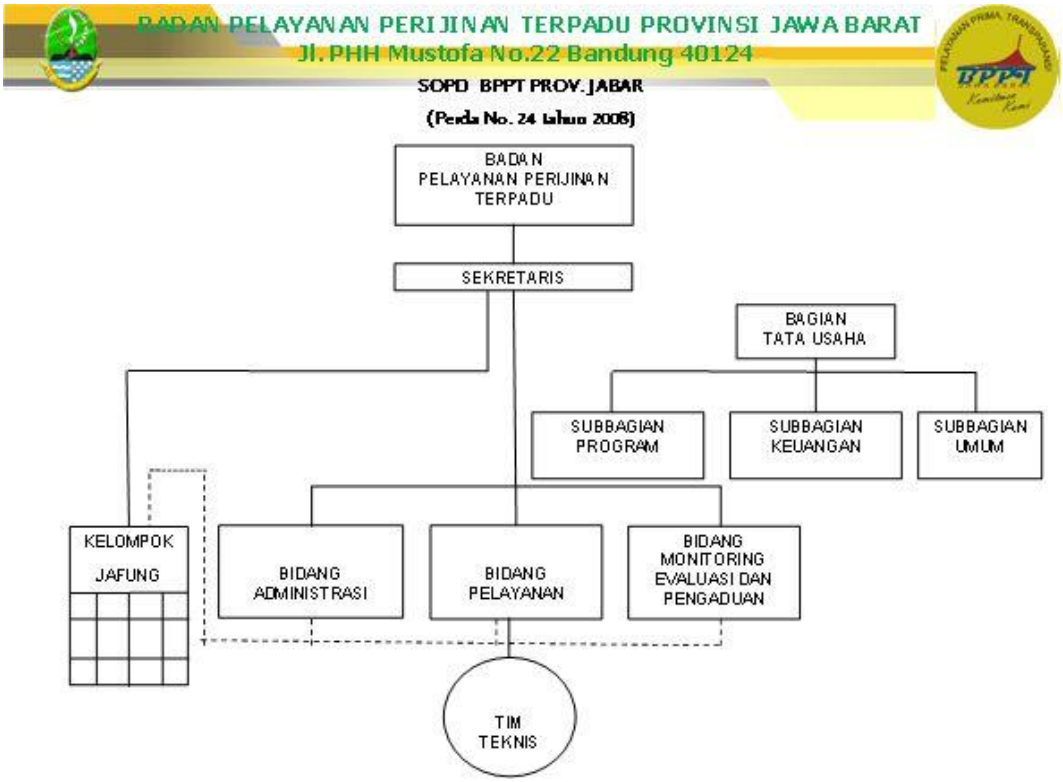
Berdasarkan identifikasi awal pelaksanaan integrasi perizinan kepada Unit PPTSP yang eksis ditangani 13 OPD terkait pada Tahun 2006 adalah 52.130 buah, sehingga prediksi awal mengenai volume perizinan dari seluruh jenis perizinan yang akan dilayani oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam satu tahun adalah tidak akan kurang ± 52.000 perizinan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Dan Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat, BPPT mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu meliputi ketatausahaan, administrasi, pelayanan, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan dan dalam memyelenggarakan tugas pokok tersebut BPPT mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan penyusunan program Badan;
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi dan pembinaan perizinan;
3. Penyelenggaraan koordinasi proses pelayanan perizinan;
4. Penyelenggaraan administrasi pelayanan perizinan dan penanganan pengaduan;
5. Penyelenggaraan pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.

Gambar 3.1

Struktur Organisasi BPPT Provinsi Jawa Barat



Sumber : http://bppt.jabarprov.go.id (2013)

Berikut ini beberapa tugas pokok dan fungsi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat :

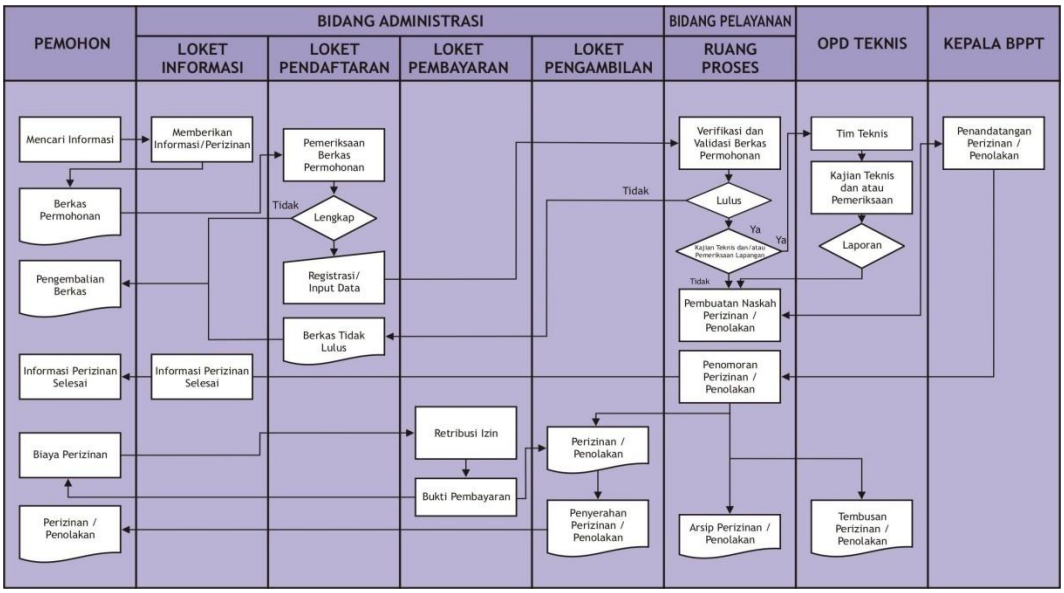
1. Sub Bagian Program
    a. Sub bagian Program mempunyai tugas pokok melaksanakan dan fasilitasi program pelayanan perizinan terpadu
    b. Dalam menyelenggarakan tugas pokok Sub bagian Program mempunyai fungsi :
        a) Pelaksanaan penyusunan program pelayanan perizinan;
        b) Pelaksanaan fasilitasi penyusunan program pelayanan perizinan.
2. Bidang Pelayanan
    1) Bidang Pelayanan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan perizinan terpadu.
    2) Dalam menyelenggarakan tugas pokok Bidang Pelayanan mempunyai fungsi :
        a. Penyelenggaraan pengkajian program kerja Bidang Pelayanan.
        b. Penyelenggaraan fasilitasi pelayanan perizinan terpadu.
    3) Rincian Tugas Bidang Pelayanan :
        a. Menyelenggarakan pengkajian program kerja Bidang Pelayanan;

b. Menyelenggarakan koordinasi dengan tim teknis dan pengolahan pelayanan perizinan;
c. Menyelenggarakan validasi berkas permohonan perizinan;
d. Menyelenggarakan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan;
e. Menyelenggarakan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan;
f. Menyelenggarakan penerbitan naskah perizinan;
g. Menyelenggarakan pengembangan pelayanan perizinan terpadu;
h. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Bidang Pelayanan;
i. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
j. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
k. Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Berikut ini alur prosedur dari pelayanan perizinan yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari prosedur umum perizinan dan prosedur umum pengaduan:

Gambar 3.2

Prosedur Umum Perizinan



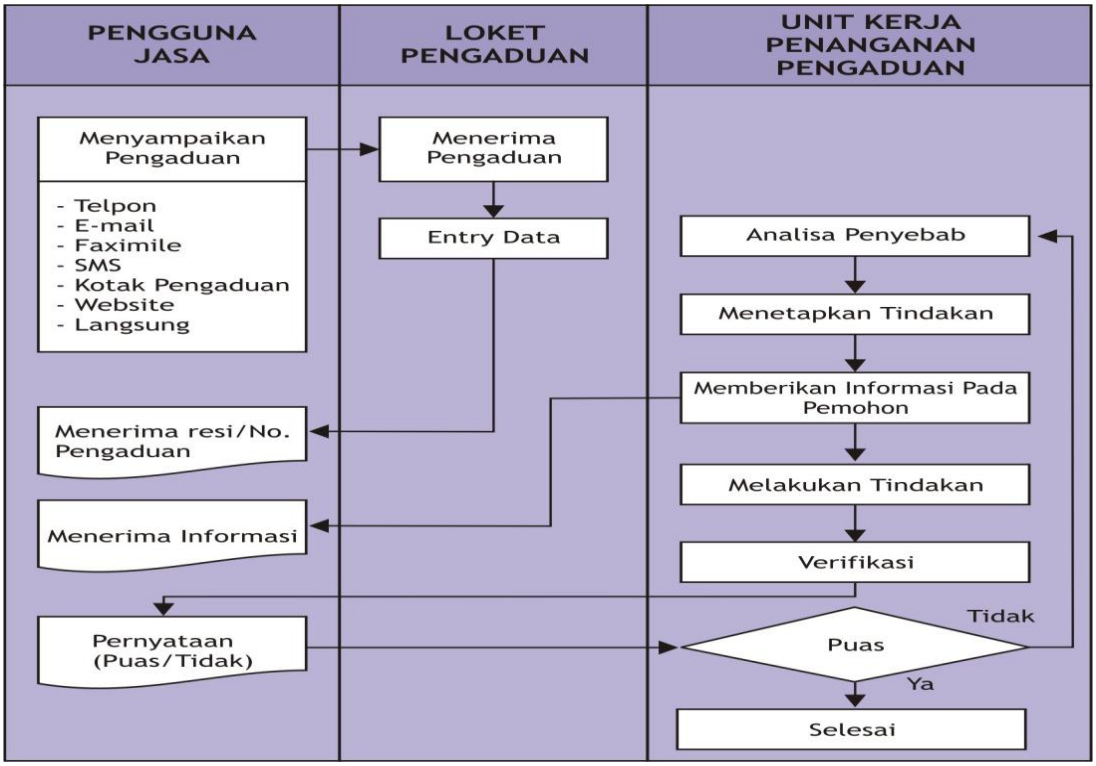
Sumber : http://bppt.jabarprov.go.id (2013)

Tata cara atau prosedur pelayanan perizinan pada gambar 3.2 dapat dijelaskan pertama tama pemohon mengambil formulir dan mendapatkan informasi persyaratan, pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan, formulir dan kelengkapan persyaratan disampaikan ke loket pendaftaran, petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan dengan ketentuan apabila sesuai dengan persyratan, petugas memberikan resi penerimaan berkas dan melakukan registrasi permohonan, petugas pendaftaran mengembalikan berkas permohonan dan persyratan dengan ketentuan apabila tidak lengkap atau tidak sesuai dengan

persyaratan segera diperbaiki oleh pemohon, berkas yang telah diregistrasi oleh petugas pendaftaran diteruskan kepada petugas verifikasi dan validasi, apabila hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas tidak memenuhi persyaratan untuk dilakukan pemrosesan berkas dfikembalikan kepada pemohon, tetapi sebaliknya jika berhasil naskah izin maupun non izin dapat diproses untuk ditandatangani kepala badan, setelah itu tim teknis membuat laporan pemeriksaan lapangan dan pengkajian dilengkapi denganberita acara kepada kepala badan dengan tembusan kepada kepala OPD yang bersangkutan, apabila berdasarkan pemeriksaan lapangan memenuhi persyaratan kepala badan menandatangani izin dan non izin, perizinan yang sudah ditandatangani oleh kepala badan selanjutnya disampaikan ke bidang administrasi dan diterbitkan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) atau dokumen lain yang diinformasikan kepada pemohon bahwa proses perizinan telah selesai, pemohon mengambil surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) dan membayar loket pembayaran yang telah disediakan, berdasarkan bukti pembayaran yang telah diregistrasi pemohon mengambil perizinan ke loket pengambilan pada bidang administrasi dan proses terakhir naskah atau penolakan izin atau non izin yang sudah ditandatanagani dapat diserahkan kepada pemohon. Berikut ini adalah alur prosedur dari pengaduan :

Gambar 3.3

Prosedur Umum Pengaduan



Sumber : http://bppt.jabarprov.go.id (2013)

Tata cara atau prosedur pengaduan pada gambar 3.3 dapat dijelaskanpertama-tama pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraanpelayanan perizinan terpadu oleh badan, tidak sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan, langkah kedua pengaduan dilakukan secara baik-baik secaralisan maupun tulisan melalui media yang disediakan, langkah terakhir pengaduanyang disampaikan harus direspon dan ditindaklanjuti oleh badan selambat-lambatnyadalam waktu lima hari kerja.

3.1.2.1. Keadaan Aparatur

Keadaan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat, yang diklasifikasikan susunannya menjadi dua, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Tenaga Kontrak (TKK). Jam Kerja aparatur dimulai padahari Senin sampai Jum'at pukul 08.00 sampai pukul 16.00 WIB. Setiap hari padapukul 07.30-08.00 melaksanakan apel pagi dan khusus pada hari jum'at diadakansenam kesegaran jasmani (kegiatan jumsihat) atau kegiatan olah raga lainnya danpada pukul 09.00-09.30 para aparatur melakukan kegiatan kebersihan dan keindahan lingkungan setelah itu melaksanakan pekerjaan rutin. Adapun perincian jumlah BPPT Provinsi Jawa Barat, baik Pegawai Negeri Sipil maupun Pegawai Tenaga KerjaKontrak (TKK) berdasarkan pangkat atau golongan ruang dan jabatan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 3.2

Daftar Pegawai Negeri Sipil Daerah dan THL Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

No	N A M A Nomor Induk Pegawai	Pangkat/ Golongan ruang	JABATAN
1	Drs. A. Sofyan Sastrawiria,M.Si 19570609 198503 1 004	Pembina Tingkat I IV/b	Kepala Badan
2	Ir. Susilawati, MS 19600821 198503 2 003	Pembina Tingkat I IV/b	Kepala Bagian Ta Usaha
3	Iis HildawatI, SE 19680208 199403 2 002	Penata Tk. I III/d	Kepala Sub Bagia Umum
4	Castori, SE 19580709 198303 1 011	Penata III/c	Pelaksana Sub Ba Umum
5	Yos Koswara,S.Sos 19611109 198503 1 007	Penata III/c	Pelaksana Sub Ba Umum
6	H. Jaja Somantri 19550623 198412 1 001	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Sub Ba Umum
7	Tisna Sukarna 19641027 199103 1 008	Penata Muda III/a	Pelaksana Sub Ba Umum
8	Yuyus Ahmad Yusron,SS 9740110 200604 1 003	Penata Muda III/a	Pelaksana Sub Ba Umum
9	W i w i n Komariah 9810628 200003 2 001	Pengatur II/c	Pelaksana Sub Ba Umum
10	H. Dedi Kusnadi 19570427 198503 1 004	Pengatur II/c	Pelaksana Sub Ba Umum
11	Diah Rakhmawati 19730310 200701 1 006	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Sub Ba Umum
12	Sulaeman Rahmat 19710506 200701 1009	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Sub Ba Umum
13	Anto Hadianto 19761104 200701 1 007	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Sub Ba Umum
14	Suwarno 19630723 200701 1 006	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Sub Ba Umum
15	Asep Mulyana 19731122 200701 1 006	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Sub Ba Umum
16	Agus Triyadi 19710804 200701 1 007	Juru I/c	Pelaksana Sub Ba Umum
17	Drs.H.Moch. Bagja Rahman,MM 19621224 198910 1 001	Pembina IV/a	Kepala Sub Bagia Keuangan
18	H. Wagimin, S.IP 19590506 198103 1 011	Penata Tk.I III/d	Pelaksana Sub Ba Keuangan
19	Hj. Teuis Badriah 19580502 198503 2 007	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Sub Ba Keuangan
20	Hj. Djudju Djulaeha 19570527 197902 2 001	Penata Muda III/a	Pelaksana Sub Ba Keuangan
21	M i r a, SE 19750827 199803 2 003	Penata Muda III/a	Pelaksana Sub Ba Keuangan

22	Rohman 19620524 200701 1 002	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Sub Ba Keuangan
23	Drs.H.Hadiyat Afandi,Ak,MM 19561117 198503 1 008	Pembina IV/a	Kepala Sub Bagia Program
24	Mariany Iswara, MM 19730321 200801 2 008	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Sub Ba Program
25	Tarsidi 19570325 198612 1 001	Penata Muda III/a	Pelaksana Sub Ba Program
26	Nita Fuji Astuti, SE 19750211 200701 2 007	Penata Muda III/a	Pelaksana Sub Ba Program
27	Yuyu Herdiana 19550606 198401 1 002	Pengatur II/c	Pelaksana Sub Ba Program
28	Drs. Adang Hardiyat 19581029 198303 1 004	Pembina IV/a	Kepala Bidang Administrasi
29	Dra.Hj. Ratna Setiawati 19570901 198603 2 005	Penata Tingkat I III/d	Pelaksana Bidang Administrasi
30	Dra. Ida Nurhayati 19550130 198203 2 002	Penata Tingkat I III/d	Pelaksana Bidang Administrasi
31	Dadah Jayasukarma,BA 19581224 198203 2 008	Penata Tk.I III/d	Pelaksana Bidang Administrasi
32	Eli Komalasari, S.Sos, M.Si 19721001 199803 2 005	Penata III/c	Pelaksana Bidang Administrasi
33	Irma Hadiyanti, ST 197806132009012001	Penata Muda III/a	Pelaksana Bidang Administrasi
34	Yusi Lupitasari A,A.Md.G 19830207 200501 2 003	Pengatur Tingkat I II/d	Pelaksana Bidang Administrasi
35	Dhanie Sidharta 19620408 199312 1 001	Pengatur Tingkat I II/d	Pelaksana Bidang Administrasi
36	Eri Ridho Rahmi 19750106 200701 2 003	Pengatur II/c	Pelaksana Bidang Administrasi
37	Ginanjar Setia Lencana 19690125 200701 1 004	Penata Tk.I III/d	Pelaksana Bidang Administrasi
38	Herry Pasya Sumbada, A.TD 19650125 198803 1 006	Penata Tk.I III/d	Kepala Bidang Pelayanan
39	Dindin Jamaludin, SH 19640807 199103 1 011	Penata Tk.I III/d	Pelaksana Bidang Pelayanan
40	Yadi Patyadi,S.Pt 19641213 198903 1 006	Penata III/c	Pelaksana Bidang Pelayanan
41	Unang Maman 19600224 198503 1 010	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Bidang Pelayanan
42	Iing Supriatna 19591119 198409 1 001	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Bidang Pelayanan
43	Abdul Haris 19610317 198310 1 002	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Bidang Pelayanan
44	Rita Juwita Ningsih 19581023 197901 2001	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Bidang Pelayanan
45	Yani Heryani, S.Sos 19730718 200701 2 005	Penata Muda III/a	Pelaksana Bidang Pelayanan
46	Faridha Dwi Astuti 19730228 199302 2 001	Penata Muda III/a	Pelaksana Bidang Pelayanan
47	Drs. Indra Hermawan 19700717 200701 1 018	Penata Muda III/a	Pelaksana Bidang Pelayanan

48	Ace 19760825 199603 1 005	Pengatur Tingkat I II/d	Pelaksana Bidang Pelayanan
49	Cahyawati, SE 19791104 200701 2 007	Pengatur Muda II/a	Pelaksana Bidang Pelayanan
50	Drs.Daradjat,M.Si 19560608 198001 1001	Pembina Tingkat I IV/b	Kepala Bidang Monitoring dan Pengaduan
51	Dra. Rochaeti, Apt 19600704 199003 2 001	Pembina IV/a	Pelaksana Bidang Monev dan Pengaduan
52	TB. H. Chasbunalloh, SH 19610212 198403 1 011	Penata Tingkat I III/d	Pelaksana Bidang Monitoring, Evalu dan Pengaduan
53	Iis Suryati 19600128 198603 2 008	Penata Muda Tk.I III/b	Pelaksana Bidang Monitoring, Evalu dan Pengaduan
54	Duduh D.Sudradjat, S.Sos 19680505 200801 1 007	Penata Muda III/a	Pelaksana Bidang Monitoring, Evalu dan Pengaduan
55	Deni Rusyana, S.AP 19760803 199803 1 005	Penata Muda III/a	TUGAS BELAJAR
56	Derry Rinaldi, ST	TKK	Pelaksana Sub Bag Keuangan
57	Sinta Susanti	TKK	Pelaksana Bidang Monev dan Pengaduan
58	Enni Elahayati	TKK	Pelaksana Sub Ba Keuangan
59	Lucky Nurhidayat		THL Bidang Monev Pengaduan
60	Moh. Muttaqin		THL Sub Bagian Program
61	Mila Suci Sumiaty		THL Sub Bagian Keuangan
62	Freddy Kurniawan		THL Sub Bagian
63	Otong Toni		THL Sub Bagian
64	Boy. A. H. Djuhari		THL Sub Bagian
65	Agung		THL
66	Ari Supriatna		THL
67	Ramdani		THL

Sumber : http://bppt.jabarprov.go.id (2013)

Berdasarkan tabel 3.2 jumlah pegawai yang ada di BPPT Provinsi Jawa Baratadalah 79 pegawai. Pegawai BPPT Provinsi Jawa Barat diantaranya terdiri dari 55orang Pegawai Negeri Sipil, 3 orang tenaga kontrak kerja (TKK), 6 orang office service, 8 orang tenaga kebersihan dan 6 orang keamanan.

3.2. Gambaran Umum Perizinan Usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan penanaman modal pemerintah telah menetapkan kebijakan pelimpahan kewenangan kepada pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk melakukan pelayanan dibidang perizinan penanaman modal berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007.

Perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintah sebagai relasi antara Pemerintah dengan warganya, yang menjadi salah satu indikator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi good governance atau belum. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan dapat memotong kerumitan rantai birokrasi sehingga mempercepat proses perizinan usaha bagi para investor. Sasarannya adalah merampingkan dan mengkonsolidasi jumlah langkah dan tempat yang harus dikunjungi seorang investor untuk memperoleh izin-izin usahanya. Melalui pelayanan terpadu satu pintu bidang penanaman modal yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah provinsi/kabupaten/kota, diharapkan akan memperoleh kemudahan pelayanan serta mempercepat proses penyelesaian perizinan dan non perizinan.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu "*The 7 Regions Champion*" yang dicanangkan pemerintah tahun 2010. Sehubungan haltersebut, untuk mendukung peningkatan investasi di Jawa Barat, BPPT siap melaksanakan

pelayanan administrasi perizinan bidang penanaman modal sesuai kewenangannya. Tahap awal pelayanan administrasi perizinan bidang penanaman modal dilaksanakan melalui media SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara Elektronik) dengan jenis aplikasi offline, sedangkan untuk online layanan menunggu petunjuk lebih lanjut dari BKPM-RI.

Perizinan usaha adalah Izin yang wajib dimiliki perusahaan untuk melaksanakan kegiatan produksi/operasi komersialbaik produksi barang maupun jasa sebagai pelaksanaan atas Pendaftaran/Izin Prinsip/Surat persetujuan, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan sektoral. Persyaratan umum penanaman modal/perizinan usaha sebagai berikut ;

1. Surat rekomendasi dari negara terkait atau surat yang dikeluarkan oleh Kedutaan Besar / Kantor Perwakilan Negara yang bersangkutan di Indonesia, oleh pemohon dari Pemerintah Negara lain.
2. Fotokopi paspor yang masih berlaku, jika pemohon adalah perorangan warga asing.
3. Fotokopi Anggaran Dasar Perusahaan dalam bahasa Inggris atau terjemahan dalam Bahasa Indonesia dari penerjemah tersumpah, jika pemohon adalah perusahaan asing.
4. Fotokopi Kartu Identitas (KTP) yang masih berlaku, jika pemohon adalah perorangan warga Indonesia.

5. Fotokopi Artikel Pendirian Perusahaan beserta setiap amandemennya dan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia jika pemohon mendirikan perusahaan berdasarkan hukum Republik Indonesia.
6. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi pemohon, baik untuk perorangan atau perusahaan Indonesia yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia.
7. Aplikasi harus benar dan ditandatangani dengan materai oleh seluruh pemohon (jika perusahaan belum terdaftar) atau oleh perusahaan Dewan Direksi (jika perusahaan sudah terdaftar), dilampiri dengan Surat Kuasa dengan materai dari pihak yang bertanda tangan dan/atau mengajukan aplikasi, jika pemohon diwakili oleh pihak lain.

Dasar hukum Bidang Penanaman modal/Perizinan usaha Usaha :

1. Undang – undang Nomor 5Tahun 1984 tentang Perindustrian;
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten;
4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
5. Peraturan Presiden Nomor 36Tahun 2010tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup dan Bidang Usaha Yang Terbuka dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal;

6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 41/M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Tanda Daftar Industri;
7. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal;
8. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2010 tentang upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 24 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Provinsi Jawa Barat;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu;
11. Peraturan Gubernur Jawa barat Nomor63 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat;
12. Peraturan Gubernur Jawa barat Nomor 49Tahun 2011tentang Petunjuk Pelaksanaan peraturan Daerah Jawa Barat nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

3.3. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi Penelitian yang diambil peneliti yakni di Badan pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat . Yang beralamat di Jl. PHH. Mustofa Nomor 22 Kota Bandung. Adapun penjadwalan yang penyusun lalui untuk melaksanakan penelitian ini melewati beberapa tahapan yang harus dilaksanakan oleh peneliti, tahapan tersebut dibuat dan telah ditentukan sebelumnya, oleh Program Studi Ilmu pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia. berikut tabel penelitian yang menjadi pedoman bagi peneliti tersebut :

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian Skripsi

Waktu / Kegiatan	2012	2013							
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust
Penyusunan Rancanan Judul									
Pengumpulan Data 1. Studi Pustaka 2. Observasi Awal									
Penyusunan Usulan Penelitian									
Seminar Usulan Penelitian									
Penelitian di Lapangan 1. Kuesioner 2. Observasi 3. Dokumentasi									
Pengolahan Data dan Analisis									
Sidang Skripsi									

3.4. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berlandaskan keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Untuk memperoleh semuanya itu maka,dalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid.

3.4.1. Desain Penelitian

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2011:14) merupakan data yang yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang obyektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

   Studi Pustaka yang peneliti lakukan dalam skripsi ini yakni dengan cara membaca buku-buku yang memiliki muatan mengenai kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat, dan untuk menambah data yang peneliti perlukan, peneliti mencari dan mengkaji website-website kedua hal tersebut dari beberapa web-web diinternet.

2. Kuesioner

   Kuesioner (*Questionnaire*) adalah salah satu alat ukur dalam penelitian untuk melihat fenomena yang ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011:162). Alasan penggunaan kuesioner yaitu :

   a) Untuk memperoleh informasi yang relevan untuk penelitian ini;

   b) Untuk memperoleh informasi atau data yang valid dan relieble.

3. Observasi

   Yaitu suatu pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Usaha ini dilakukan untuk melihat secara langsung terhadap kenyataan yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian.

4. Wawancara

   Yaitu melakukan wawancara langsung terhadap responden untuk memperoleh data yang komplit sehingga dapat mempermudah penyusunan hasil penelitian.

5. Dokumentasi

   Telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam analisis permasalahan, yaitu menyangkut kualitas pelayanan publik pada layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat.

3.4.3. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti kerena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006 : 223). Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh masyrakat yang sedang menggunakan layanan perizinan usaha di badan pelayanan perizinan terpadu. Populasi ini merupakan populasi tak terbatas karena tidak diketahui secara pasti ukuran populasi sebenarnya dari pengguna layanan perizinan usaha. Populasi ini juga bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Sedangkan sampel ialah bagian dari populasi yang diharapakan dapat mewakili keseluruhan populasi, atas dasar tersebut Penentuan sampel menggunakan nonprobability sampling, yaitu dengan cara aksidental

sampling, artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan menurut Sugiyono (2012 : 85), yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui saat penelitian berlangsung yang tergolong dalam masyarakat pengguna layanan perizinan.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2004 : 73), ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini adalah penelitian sampel sebab tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi dan hasil penelitian akan digeneralisasikan pada seluruh populasi (Sutrisno Hadi, 1997 : 221). Besarnya sampel yang dibutuhakan sangat ditentukan oleh derajat keakuratan yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menaksir mean populasi dari pengamatan sampelnya (Saleh, 2001 : 152).

Dalam penelitian ini digunakan uji non-parametrik dan mengenai ukuran sampel menurut Sitepu (1994: 104-109) dapat ditempuh dengan beberapa tahap perhitungan.

Langkah awalnya menentukan perkiraan koefisien korelasi (ρ) terkecil antara variabel bebas dan terikat menentukan taraf nyata (α) dan kuasa uji ($1-\beta$) setelah itu baru menentukan sampel secara literatif pada literasi pertama menggunakan rumus:

$$n = \left[\frac{(Z1\text{-}\alpha + Z1\text{-}\beta)^2}{(U\rho)^2} \right] + 3$$

Sedangkan

$$U\rho = 1/2 \; Ln \left[\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right]$$

dimana Z 1-α+ Z1-βmerupakan konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal.

Pada iterasi kedua menggunakan rumus :

$$n = \frac{(Z1\text{-}\alpha + Z1\text{-}\beta)^2}{(U\rho)^2 + 3}$$

Keterangan :

Z1-α= konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

Z1- β= konstanta yang dipeoleh dari tabel distribusi normal

$$U\rho = ½ \; Ln \left[\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right] + \left[\frac{\rho}{2\,(n\text{-}1)} \right]$$

Apabila ukuran sampel minimal pada literatif 1dan 2 harganya sama maka literasi berhenti apabila belum sama maka perlu diadakan literasi ke 3 dengan

menggunakan rumus literasi ke 2 menggunakan koefisien korelasi terkecil merujuk pada penelitian terdahulu yang disusun oleh Partua berjudul "Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan" bahwa variabel-variabel bebas dari penelitian para pakar yang menganalisis satu variabel dari kualitas pelayanan diperoleh harga 0,32. Dengan dasar pertimbangan tersebut dalam penelitian ini diperkirakan korelasi terkecil dari variabel adalah 0,32 dan taraf nyata yang diinginkan sebesar 5%. Dengan demikian diperoleh harga: $\rho = 0,32$

$Z1-\alpha = 1,645$ dan $Z1-\beta = 1,645$

1. Menghitung U'ρ

   $$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right)$$

   $$= \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left(\frac{1 + 0,32}{1 - 0,32} \right)$$

   $$= 0,331647108$$

   Maka,

   $$n_1 = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U'\rho)^2} + 3$$

   $$n_1 = \left(\frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,331647108)^2} + 3 \right)$$

n_1 = 98,41003081

n_1 = 98

2. Menghitung U'ρ

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \left(\frac{\rho}{2(n-1)} \right)$$

$$U'\rho = \tfrac{1}{2} \text{ Ln } \left(\frac{1+0{,}32}{1-0{,}32} \right) + \left(\frac{0{,}34}{2(98-1)} \right)$$

n_1= 98,41003081

n_1 = 98

Karena n1 dan n2 telah mencapai harga yang sama yaitu 98 maka ukuran sampel minimal sebesar 98 responden.

3.4.4. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Tingkat Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	*Tangible* (Bukti Fisik)	• Ketersedian perlengkapan yang memadai • Sistem Sarana teknologi yang digunakan canggih • Petugas perizinan usaha menggunakan atribut lengkap • Tersedianya layanan informasi yang mendukung	Likert

	Realibility (Kehandalan)	• Pelayanan yang dijanjikan dengan segera • Pelayanan yang memuaskan • Tersedianya informasi yang dibutuhkan • Petugas perizinan usaha menangani permasalahan sampai tuntas	Likert
	Responsiveness (Daya Tanggap)	• Petugas perizinan usaha siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan • Petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani kepentingan masyarakat • Petugas perizinan usaha cepat tanggap dalam melayani permintaan pengajuan perizinan usaha • Petugas bersedia mendengar keluh kesah masyarakat seputar masalah perizinan usaha	Likert
	Assurance (Jaminan)	• Petugas perizinan usaha sopan dalam melayani melayani pengguna jasa perizinan usaha • Petugas perizinan usaha terampil dalam melayani pengguna jasa perizinan usaha • Petugas perizinan usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai perizinan usaha • Petugas perizinan usaha dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*)	Likert
	Emphaty (Empati)	• Petugas perizinan usaha mengutamakan kepentingan pengguna	Likert

		jasa perizinan usaha • Petugas perizinan usaha mau memberi perhatian kepada pengguna jasa perizinan usaha • Petugas perizinan usaha memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pengguna jasa perizinan usaha • Petugas perizinan usaha melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa perizinan usaha	
Kepuasan Masyarakat (Y)	*Availability of service* (Keberadaan pelayanan)	• pengguna jasa perizinan usaha dapat kontak langsung dengan petugas perizinan usaha • Petugas perizinan usaha selalu berada di tempat saat jam kerja	Likert
	Responsiveness of service (Ketanggapan pelayanan)	• Petugas perizinan usaha beraksi dengan cepat terhadap permintaan pengguna jasa perizinan usaha • Petugas perizinan usaha peka terhadap keluhan pengguna jasa perizinan usaha	Likert
	Timeliness of service (Ketepatan waktu pelayanan)	• Pekerjaan petugas perizinan usaha di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian • Petugas perizinan usaha datang tepat pada waktunya sesuai dengan	Likert

		jadwal yang berlaku	
	Profesionalism of service (Profesionalisme pelayanan)	• Petugas perizinan usaha menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pengguna jasa perizinan usaha • Petugas perizinan tidak mempersulit permintaan perizinan usaha pengguna jasa perizinan usaha	Likert
	Over all satisfaction with service (Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan)	• Petugas perizinan usaha memperlakukan pengguna jasa perizinan usaha dengan baik • Petugas perizinan usaha tidak membeda-bedakan / semua diperlakukan sama pada proses perizinan usaha	Likert
	Over all satisfaction with product (Kepuasan keseluruhan dengan barang)	• Hasil kinerja Petugas perizinan usaha sangat baik • Pengguna jasa perizinan usaha puas dengan hasil perizinan usaha	Likert

3.4.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan tabel-tabel frekuensi yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat.

3.4.5.1. Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukursah atau valid tidak nya suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap kan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Uji validitas di lakukan melalui perbandingan antara nilai r hitung terhadap r tabel. Bila r hitung > r tabel, maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid (Ghozali, 2005). Rumus nya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\,(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)]\,[n\sum y^2 - (\sum y)]}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment antara X dan Y

X = Skor Pernyataansetiap nomor

Y = Skor total

n = Jumlah responden

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas

No	r Hitung	Syarat	Keterangan
Variabel X			
1	0,613	0,300	Valid
2	0,595	0,300	Valid
3	0,486	0,300	Valid
4	0,690	0,300	Valid
5	0,735	0,300	Valid
6	0,659	0,300	Valid
7	0,582	0,300	Valid
8	0,661	0,300	Valid
9	0,731	0,300	Valid
10	0,781	0,300	Valid
11	0,766	0,300	Valid
12	0,711	0,300	Valid
13	0,717	0,300	Valid
14	0,712	0,300	Valid
15	0,689	0,300	Valid
16	0,733	0,300	Valid
17	0,728	0,300	Valid
18	0,678	0,300	Valid
19	0,723	0,300	Valid
20	0,815	0,300	Valid
Variabel Y			
21	0,591	0,300	Valid
22	0,777	0,300	Valid
23	0,755	0,300	Valid
24	0,798	0,300	Valid
25	0,761	0,300	Valid
26	0,746	0,300	Valid
27	0,731	0,300	Valid
28	0,815	0,300	Valid
29	0,761	0,300	Valid
30	0,679	0,300	Valid
31	0,690	0,300	Valid

32	0,738	0,300	Valid

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua instrumen / indikator variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrumen / indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai sig. < 0,05.

3.4.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur semua kuesioner yang merupakan indicator dari variabel. Suatu kuesioner di katakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam SPSS ada fasilitas yang dapat di gunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu melalui uji statistic cronbach alpha dan variabel di katakana reliable jika nilai cronbach alpha > 0.60, Nunnally (dikutip oleh Ghozali, 2005). Rumus umum nya menurut Sugiyono(2004) adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[\frac{1 - \sum \partial^2 b}{\partial^2 t}\right]$$

Keterangan :

r_{11}= Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

$\Sigma\partial^2 b$ = Jumlah varian butir

$\partial^2 t$ = Varian total

Tabel 3.5

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,943	Baik/Reliable
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,923	Baik/Reliable

Sumber: Olahan Data Primer, 2013

Nilai cronbach's alpha semua variabel di atas 0,60, dengan demikian instrumen/indikator yang digunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel, yaitu apabila dilakukan pengukuran ulang maka data yang didapat akan konsisten dari waktu ke waktu.

3.4.5.3. Uji Statistik Penelitian

Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri atas: sangat tidak baik, tidak baik, netral, baik, sangat baik. Lima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
2. Jawaban baik diberi bobot 4.
3. Jawaban netral diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1.

Skala likert kemudian melakukan skala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas 5 intervalnya dapat dihitung dengan rumus untuk menghitung satu buah pernyataan pada tiap variabel sebagai berikut :

n. Indeks max = skala tertinggi x jumlah responden x jumlah pernyataan

n. Indeks min = skala terendah x jumlah responden x jumlah pernyataan

$$\text{range} = \frac{\text{indeks max} - \text{indeks min}}{\text{jumlah kelas}} = \text{interval}$$

Maka

n. Indeks max = 5 x 98 x 1 = 490

n. Indeks min = 1 x 98 x 1 = 98

$$\text{range} = \frac{490 - 98}{5} = 78{,}4$$

Maka

Interval = 98 + 78,4 = 176,4

176,4 + 78,4 = 254,8

254,8 + 78,4 = 333,2

333,2 + 78,4 = 441,6

441,6 + 78,4 = 490

Jadi

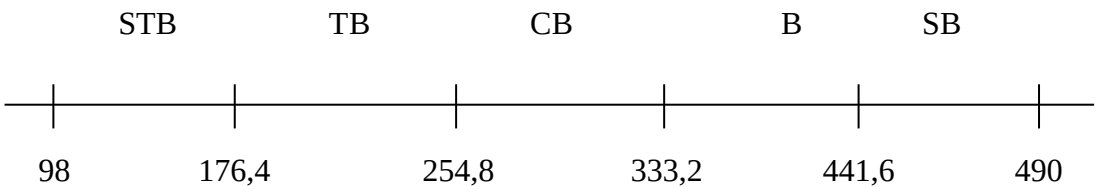
98 – 176,4 = sangat tidak baik

176,4 – 254,8 = tidak baik

254,8 – 333,2 = cukup baik

333,2 – 441,6 = baik

441,6 – 490 = sangat baik



(Sumber: Sugiyono, 2001)

Selanjutnya dilakukan uji koefisien korelasi product moment bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X yaitu "kualitas pelayanan" dengan variabel Y yaitu "kepuasan masyarakat". Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Teknik korelasi yang digunkan adalah teknik korelasi product moment dari Pearson dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2007: 212).

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Rumus ini diunakan bila sampel berjumlah $\leq$ 30 orang.

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

Rumus ini digunakan bila sampel lebih dari 30 orang

Keterangan:

r = koefisien korelasi *product moment*

$\sum x$ = jumlah skor dalam selebaran X

$\sum y$ = jumlah skor dalam selebaran Y

$\sum xy$ = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

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

$\sum y^2$ = jumlah skor yang akan dikuadratkan dalam selebaran Y

n = jumlah sampel

Selanjutnya untuk menentukan tingkat koefisien variabel data yang di analisis tersebut, maka digunakan interpretasi koefisien korelasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.6

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2007:214)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2005).

Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria angka probabilitas signifikan sebagai berikut :

a. Jika probabilitas t > 0,05 maka Ho diterima dan HA di tolak

b. Jika probabilitas t < 0,05, maka Ho di tolak dan HA di terima.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan usaha di BPPT Provinsi Jawa barat dapat menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$KD = r^2 \times 100\%$

Dimana:
KD = Koefisien Determinasi
r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi
(Sarwono, 2005:26)