# SKRIPSI

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI BANDA ACEH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM


**Disusun Oleh:**

**MENTARI RATU ANDRALIA**

**NIM. 170602136**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**
**BANDA ACEH**


**2022 M /1443 H**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Mentari Ratu Andralia

NIM : 170602136

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Mei 2022

Yang Menyatakan,

**Mentari Ratu Andralia**

**NIM. 170602136**

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah
Dengan Judul:

**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam**

Disusun Oleh:

**Mentari Ratu Andralia**
**NIM. 170602136**

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan daalm penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Khairul Amri, S.E., M.Si | Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak. |
| NIDN. 0106077507 | NIDN. 2026028803 |

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP. 1971031720080120

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Mentari Ratu Andralia**
**NIM. 170602136**

Dengan Judul:

**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam**

Telah Disidangkan oleh Program Studi Strata Satu (1) Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi untuk Menyelesaikan Program Studi S1 dalam Bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin, 25 Juli 2022 M
26 Zulhijjah 1443 H

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

| Ketua | Sekretaris |
|---|---|
| Khairul Amri, S.E., M.Si | Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak. |
| NIDN. 0106077507 | NIDN. 2026028803 |
| **Penguji I** | **Penguji II** |
| Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E | Rina Desiana, M.E |
| NIDN. 2006019002 | NIP. 199112102019032018 |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry-Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web:www.library.ar-raniry.ac.id, Email:library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mentari Ratu Andralia
NIM : 170602136
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif *(Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐ …….

yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI BANDA ACEH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendisminasikan, dan mempubliskasikannya di internet atau media lain. Secara fulltext untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal :25 Juli 2022

Mengetahui

| Penulis | Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|---|
| Mentari Ratu Andralia | Khairul Amri, S.E., M.Si | Azimah Dianah, S.E.,M.Si.,Ak. |
| NIM.170602136 | NIDN. 0106077507 | NIDN. 2026028803 |

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا يُكَلِّفُ اللّٰهُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا

"*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"*

(QS. Al-Baqarah: 286)

Bismillahirrahmanirrahim, dengan mengucap puji dan syukur serta sembah sujudku kepada Allah SWT, shalawat bertangkaikan salam semoga selalu tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW, berserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayahanda (Chandra Hidayat), Ibunda (Henidar), serta seluruh keluarga yang saya sayangi. Tidak lupa pula kepada sahabat dekat saya (Teuku Raja, Amelia Putri, Derizkya Laras, Fakhriatul Jannah) yang telah banyak membantu dikala saya kurang memahami dalam mengerjakan skripsi ini, dan juga sahabat-sahabat seperjuangan lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang mana telah mambantu dan menghibur di saat susah maupun bahagia.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam".** Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nilam Sari, M.Ag dan Ayumiati, SE., M.Si. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Khairul Amri, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang mana telah banyak memberikan masukan serta saran dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini dan Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak. selaku pembimbing II yang mana telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta tak bosan-bosannya memberi arahan dan nasehat kepada peneliti demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Cut Dian Fitri, S,E, M.Si., Ak., CA selaku Penasehat Akademik (PA), Dosen-dosen dan para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-Dosen program studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti pembelajaran perkuliahan.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah mengizinkan dan bekerjasama sehingga penulis dapat melakukan penelitian pada masyarakat yang menggunakan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
7. Teristimewa kepada Orang Tua yang paling saya cintai dan saya sayangi, Ayahanda Chandra Hidayat dan Ibunda Henidar, yang selalu mendoakan saya tiada hentinya untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya dan juga atas segala kasih sayang, bimbingan, dukungan setiap harinya, dan harapan kepada saya agar bisa menjadi kebanggaan bagi keluarga. Serta kepada

adik-adik saya Nazswa Al-Zuhra dan Furqan Al-Qawiy yang selalu memberikan dukungan materilnya kepada penulis.

8. Kepada teman-teman seangkatan mahasiswa S1 Ekonomi Syariah Leting 2017 sebagai bentuk penyemangat selama menjalani perkuliahan.
9. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yaitu Teuku Raja, Derizkya Laras, Amelia Putri, dan Fakhriatul Jannah yang tiada henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 25 Juli 2022
Penulis,

Mentari Ratu Andralia
NIM. 170602136

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987.

### 1. Konsonan

| No. | Arab | Latin | No. | | Arab | Latin |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ا | Tidak dilambangkan | 16 | | ط | Ṭ |
| 2 | ب | B | 17 | | ظ | Ẓ |
| 3 | ت | T | 18 | | ع | ’ |
| 4 | ث | Ṡ | 19 | | غ | G |
| 5 | ج | J | 20 | | ف | F |
| 6 | ح | Ḥ | 21 | | ق | Q |
| 7 | خ | Kh | 22 | | ك | K |
| 8 | د | D | 23 | | ل | L |
| 9 | ذ | Ż | 24 | | م | M |
| 10 | ر | R | 25 | | ن | N |
| 11 | ز | Z | 26 | | و | W |
| 12 | س | S | 27 | | ه | H |
| 13 | ش | Sy | 28 | | ء | ‘ |
| 14 | ص | Ṣ | 29 | | ي | Y |
| 15 | ض | Ḍ | | | | |

**2. Vokal**

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin |
|---|---|---|
| ◌َ | *Fatḥah* | A |
| ◌ِ | *Kasrah* | I |
| ◌ُ | *Dammah* | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf |
|---|---|---|
| ◌َ ي | *Fatḥah* dan ya | Ai |
| ◌َ و | *Fatḥah* dan wau | Au |

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

**3. *Maddah***

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda |
|---|---|---|
| ي /اَ | *Fatḥah* dan *alif* atau ya | Ā |
| ِي | *Kasrah* dan ya | Ī |
| ُي | *Dammah* dan wau | Ū |

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيْلَ : *qīla*

يَقُوْلُ : *yaqūlu*

**4. Ta *Marbutah* (ة)**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ ٱلاطْفَالْ : *Rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatulaṭfāl*

اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوّرَة : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةْ : *Ṭalḥah*

**Catatan Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

# ABSTRAK


Nama : Mentari Ratu Andralia
NIM : 170602136
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Pembimbing I : Khairul Amri, S.E., M.Si
Pembimbing II : Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak.



Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan menguji ada atau tidaknya perbedaan antara layanan yang dipersepsikan (dirasakan) dengan layanan yang diharapkan masyarakat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh tersebut. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, dan menggunakan statistik uji beda rata-rata (uji t) metode sample berpasangan (*two-paired t test*). Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh masyarkat yang menggunakan layanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Kemudian data sekunder diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, jurnal, buku, Al-quran. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) masyarakat, kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Untuk kelima dimensi pelayanan, dimensi yang dinilai paling buruk pelayanannya adalah dimensi jaminan. Dan dimensi yang paling bagus pelayanannya adalah dimensi bukti fisik.



***Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Layanan Diharapkan dan Layanan Dirasakan.***

## DAFTAR ISI

*Halaman*

**HALAMAN SAMPUL KEASLIAN** .....
**HALAMAN JUDUL KEASLIAN** ..... **ii**
**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **iii**
**LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQASYAH SKRIPSI** .... **iv**
**LEMBAR PENGESAHAN MUNAQASYAH SKRIPSI** ..... **v**
**PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH** ..... **vi**
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN** ..... **viiii**
**KATA PENGANTAR** ..... **viii**
**PEDOMAN TRANSLITERASI** ..... **xi**
**ABSTRAK** ..... **xv**
**DAFTAR ISI** ..... **xvi**
**DAFTAR TABEL** ..... **xx**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xxi**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xxii**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **xxii**
1.1. Latar Belakang ..... 1
1.2. Rumusan Masalah ..... 13
1.3. Tujuan Penelitian ..... 13
1.4. Manfaat Penelitian ..... 14
1.5. Sistematika Pembahasan ..... 14

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **16**
2.1. Kualitas Pelayanan ..... 16

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan ..... 16
2.1.2. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam ..... 17
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan..... 19
2.1.4. Karakteristik Pelayanan yang Baik ..... 29
2.1.5. Analisis Kesenjangan Pelayanan..... 30
2.1.6. Manfaat Kualitas Pelayanan..... 32
2.1.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas ..... 33
2.2. Definisi Pelayanan Publik..... 34
2.2.1. Tujuan Pelayanan Publik..... 35
2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik..... 35
2.2.3. Asas Pelayanan Publik ..... 38
2.2.4. Standar Pelayanan Publik..... 41
2.3. Penelitian Terdahulu ..... 43
2.4. Kerangka Berpikir..... 60
2.5. Hipotesis Penelitian ..... 62

**BAB III METODE PENELITIAN..... 63**
3.1. Desain Penelitian ..... 63
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian ..... 63
3.3. Jenis dan Sumber Data..... 64
3.4. Teknik Pengumpulan Data..... 65
3.5. Populasi dan Sampel..... 65
3.5.1 Populasi ..... 65
3.5.2. Sampel..... 66
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel..... 68

3.6. Skala Pengukuran Data ..... 68
3.7. Definisi Operasional Variabel ..... 69
3.8. Instrumen Penelitian ..... 74
3.8.1. Uji Validitas ..... 74
3.8.2. Uji Reliabilitas ..... 75
3.8.3. Uji Paired Sampel T-Test (Uji Sampel Berpasangan) ..... 75

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 78**
4.1. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Banda Aceh ..... 78
4.2. Visi Misi DPMPTSP Kota Banda Aceh ..... 80
4.2.1. Visi ..... 80
4.2.2. Misi ..... 80
4.3. Dasar Hukum DPMPTSP Kota Banda Aceh ..... 81
4.4. Susunan Organisasi DPMPTSP Kota Banda Aceh ..... 81
4.5. Jenis layanan yang terdapat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh ..... 83
4.6. Mekanisme Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Banda Aceh ..... 86
4.7. Karakteristik Responden ..... 87
4.7.1. Responden Menurut Jenis Kelamin ..... 87
4.7.2. Responden Menurut Usia ..... 88
4.8. Hasil Penelitian ..... 89
4.8.1. Hasil Uji Reliabilitas ..... 89
4.8.2. Hasil Uji Validitas ..... 91

4.9. Pembahasan ..... 93

**BAB V PENUTUP ..... 111**

5.1. Kesimpulan ..... 111

5.2. Saran ..... 112

**DAFTAR PUSTAKA ..... 114**

**LAMPIRAN ..... 119**

جامعة الرانري
AR-RANIRY

# DAFTAR TABEL

*Halaman*


Tabel 1.1 Jumlah Perizinan di DPMPTSP..... 4
Tabel 2.1 Penelitian Terkait..... 50
Tabel 3.1 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Izin Usaha..... 66
Tabel 3.2 Jumlah Sampel..... 68
Tabel 3.3 Skala Likert ..... 69
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel ..... 69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 88
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 88
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas..... 90
Tabel 4.4 Uji Validitas..... 91
Tabel 4.5 Nilai Rerata Skor ..... 94
Table 4.6 Uji Beda Rata-rata ..... 100


جامعة الرانري
AR-RANIRY

# DAFTAR GAMBAR

*Halaman*

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... 61
Gambar 4.1 Bagan Organisasi DPMPTSP Banda Aceh..... 83
Gambar 4.2 Diagram Kartesius ..... 97

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## DAFTAR LAMPIRAN

*Halaman*


Lampiran 1 Kuesioner Penelitian ..... 119

Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan 50 Responden Bukti Fisik Tingkat Harapan dan Kenyataan ..... 134

Lampiran 3 Karakteristik Responden ..... 166

Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas ..... 172

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas ..... 178

Lampiran 6 Uji Paired Sample T-Test ..... 213

Lampiran 7 R-Tabel ..... 223

Lampiran 8 T-Tabel ..... 224

Lampiran 9 Rekomendasi Penelitian ..... 225


جامعة الرانري
AR-RANIRY

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dengan adanya Revolusi Industri 4.0 yang akan membawa perubahan cara hidup manusia termasuk dalam bekerja dari yang serba manual menuju yang serba digital. Hal tersebut akan memberi kesempatan dan peluang besar bagi Indonesia termasuk organisasi pemerintahan denganmemberikan pelayanan kepada masyarakat agar menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terpenuhi dengan baik maka masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah sehingga pada akhirnya masyarakat menganggap menerima pelayanan yang sangat berkualitas. Dengan hal itu, pelayanan yang berkualitas tentunya memperlihatkan kualitas dari pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik mulai ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik termasuk ke dalam salah satu indikator yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apalagi pelayanan publik yang pemerintah daerah lakukan dengan baik serta berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Perangkat Pemerintahan harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif karena pada dasarnya sistem demokrasi kembali pada rakyatnya, selain itu

karena masyarakat juga telah memberikan sebagian dana dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya.

Aktivitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat, diharapkan aktivitas pelayanan tersebut dilakukan dengan baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memenuhi harapan setiap masyarakat. Pelayanan yang baik sangat diperlukan agar dapat mewujudkan pelayanan yang efektif serta efisien, selain itu juga dapat terwujudnya*good governance* sebagai tujuan utama Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tugas utama pemerintah terhadap masyarakat yaitu memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Dengan hal itu, setiap perangkat beserta organisasi pemerintah dituntut agar terus meningkatkan kualitas pelayanan agarbisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Dalam mewujudkan *good governance* Pemerintah Kota Banda Aceh membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dan pelaku usaha serta investor dalam melakukan kegiatan yang diperlukan. Dibentuknya Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang didalamnya menyelenggarakan perizinan dan non perizinan yang proses pelaksaannya dimulai dari tahap permohonan hingga sampai ke tahap terbit dokumen yang dilakukan

dalam satu tempat atau satu atap. Untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dikenakan biaya yang berupa pajak daerah atau retribusi daerah sesuai dengan perundang-undangan yang ditetapkan atau sesuai pada qanun daerah yang sudah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan, bebas pungli dan memberi kepastian kepada masyarakat. Masyarakat saat ini sudah sangat maju, sehingga banyak aspirasi berupa kritikan dan saran yang diberikan kepada pemerintah baik itu secara langsung maupun melalui berbagai media seperti, e-Kios online, Sosial Media (*Instagram*), Whatsapp maupun SMS pengaduan dan SMS Gateway. Hal ini membuat DPMPTSP harus menerima asprirasi dan kritik membangun sebagai dasar untuk mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan langsung pada publik.

Pelayanan perizinan di DPM-PTSP yang telah terlaksanakan di Kota Banda Aceh saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan dari masyarakat, namun DPMPTSP selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam pelayanan publik khusunya pelayanan perizinan. Pemerintah sendiri menjadikan otonomi daerah yang tengah berlangsung menjadikan investasi sebagai salah satu pendorong pembangunan daerah adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertepatan di Mal Pelayanan

Publik Banda Aceh sesuai UU No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal.Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dibentuk atas Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 tahun 2016 tentang susunan kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

Berikut paparan beberapa jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP kota Banda Aceh. Dari table tersebut kita dapat melihat berapa banyak pengurusan izin yang diberikan oleh DPMPTSP setiap tahunnya.

**Tabel 1.1**
**Jumlah Perizinan di DPMPTSP**

| No | Jenis Pelayanan | Jumlah Izin Berdasarkan Tahun | |
|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2020 |
| 1 | NIB Izin Usaha menengah kecil (IUMK) | 3988 | 1376 |
| 2 | NIB Izin Usaha menengah kecil (Non IUMK) | | 2156 |
| 3 | Surat Izin Usaha perdagangan (SIUP) IUMK | 1150 | 561 |
| 4 | Tanda Daftar Industri (TDI) IUMK | 46 | 390 |
| 5 | Tanda Daftar usaha pariwisata (TDUP) IUMK | 149 | 147 |

(Lanjutan) Tabel 1.1 Jumlah Perizinan di DPMPTSP

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 | Surat Izin Usaha perdagangan (SIUP) NON IUMK | | 7661 |
| 7 | Tanda Daftar Industri (TDI) NON IUMK | | 89 |
| 8 | Tanda Daftar usaha pariwisata (TDUP) NON IUMK | | 62 |
| 9 | Surat Izin Konstruksi Kontraktor | 203 | 493 |
| 10 | surat izin kontruksi konsultan | 61 | 132 |
| 11 | Surat Izin Reklame | 369 | 310 |
| 12 | Surat Izin Penyelenggara Seni Budaya | 46 | 14 |
| 13 | Surat Izin Praktek Dokter Umum | | 199 |
| 14 | Surat Izin Praktek Dokter Gigi | | 66 |
| 15 | Surat Izin Praktek Dokter Intership | 0 | 28 |
| 16 | Surat Izin Dokter Spesialis (PPDS) | 0 | 221 |
| 17 | Surat Izin Kerja | | 280 |
| 18 | Surat Izin Praktek | 0 | 65 |
| 19 | Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional | 0 | 1228 |
| 20 | Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT | 0 | 0 |
| 21 | Izin Toko Alat Kesehatan | 0 | 0 |
| 22 | Izin Mendirikan Rumah Sakit | 0 | 0 |
| 23 | Izin Operasional Rumah Sakit | 0 | 0 |
| 24 | Izin Operasional Klinik | 13 | 0 |

(Lanjutan) Tabel 1.1 Jumlah Perizinan di DPMPTSP

| | | | |
|---|---|---|---|
| 25 | Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus | 0 | 0 |
| 26 | Izin Apotik | 16 | 0 |
| 27 | Izin Toko Obat | 14 | 0 |
| 28 | Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit | 3 | 0 |
| 29 | Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga | 0 | 73 |
| 30 | Surat Izin Usaha Rumah Sakit Bersalin | 0 | 0 |
| 31 | Surat Izin Usaha Klinik Bersalin | 1 | 0 |
| 32 | Surat Izin Usaha Balai Pengobatan | 0 | 0 |
| 33 | Surat Izin Usaha Klinik Kecantikan | 3 | 0 |
| 34 | Surat Izin Operasional Puskesmas | 0 | 0 |
| 35 | Surat Izin Penyehat Tradisional | 3 | 2 |
| 36 | Surat Terdaftar Penyehat Tradisional | 0 | 0 |
| 37 | Surat Izin Tukang Gigi | 0 | 5 |
| 38 | Surat Izin Penyelenggara Optikal | 6 | 0 |
| 39 | Tanda Daftar Produsen Penyalur Benih | 0 | 0 |
| 40 | Surat Izin Praktek Dokter Hewan | 0 | 0 |
| 41 | Hunian | 912 | 1316 |
| 42 | Usaha | 218 | 213 |

(Lanjutan) Tabel 1.1 Jumlah Perizinan di DPMPTSP

| | | | |
|---|---|---|---|
| 43 | Sosial & Budaya | 14 | 12 |
| 44 | Keagamaan | 0 | 0 |
| Jumlah | | 7.215 | 17.102 |

*Sumber: Arsip DPMPTSP Kota Banda Aceh*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa yang menggunakan perizinan di DPMPTSP Kota Banda Aceh pada tahun 2019 berjumlah 7.215 izin dan pada tahun 2020 berjumlah 17.102 izin. Berdasarkan awal pengamatan terlihat kalau pelayanan publik yang ada di DPMPTSP kota Banda Aceh mulai memperlihatkan hal baik, ini terbukti dengan diraih penghargaan dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Kota Banda Aceh yaitu penghargaan nasional dibidang pelayanan, seperti yang dikutip Redaksi (2019) yang kutipannya *"Pemerintah Kota Banda Aceh kembali mengukir prestasi di tingkat nasional. Kali ini, bidang pelayanan publik di Ibukota Provinsi Aceh mendapat apresiasi dari Kementerian PAN-RB. Banda Aceh berhasil menyabet penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori "Sangat Baik" Tahun 2019 khususnya pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP)."*

Awalnya pada saat Pemerintah Pusat menyelenggarakan pelayanan yang berhak menerima penghargaan piala citra pelayanan prima dari Presiden, tim penilai pusat yang diketuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Mangindaan pada tanggal 5 Oktober 2010 memberikan penghargaan itu salah satunya kepada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP). Pelayanan di DPMPTSP yang saat

itu bernama KP2TSP mendapat penghargaan citra pelayanan prima, penghargaan tersebut bermakna tampilan sosok kinerja pelayanan yang sangat baik.

Adapun prestasi yang pernah diraih oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh:

1. Piala Citra Pelayanan Prima, Penghargaan tertinggi dalam pelayanan public yang diberikan oleh Pemerintah RI pada Tahun 2010 atas kinerja di bidang Pelayanan Publik.
2. Peringkat ke I atas Prestasi, Komitmen, Kontinuitas dan Konsistensinya dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Daerah dari Gubernur Aceh pada Tahun 2012.
3. Invesment Award Bagi Nominasi Penyelenggara PTSP Bidang Penanaman Modal Kota Terbaik dari BKPM pada Tahun 2012.
4. Unit Kerja Berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dari Walikota Banda Aceh pada Tahun 2013.
5. Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dari Ombudsman pada Tahun 2014.
6. Peran Aktif mewujudkan pelayanan publik prima dengan Zona Hijau Kategori Kepatuhan Pemenuhan Standar Layanan Sektor Perizinan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009

7. tentang Pelayanan Publik dari Ombudsman pada Tahun 2016.
8. Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori "A" dari Kemenpan & RB pada Tahun 2016.
9. WOW Public Service Excellence dari Markplus, Inc dan Majalah Marketeers pada Tahun 2017.
10. Aceh Invesment Award dari Gubernur Aceh pada Tahun 2017.
11. Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori "A-" dari Kemenpan & RB pada Tahun 2018.

Dalam upaya untuk menaikkan perekonomian melalui investasi yang menarik agar dapat mengincar calon investor untuk menanamkan modalnya. Pemerintah telah mewenangkan persetujuan penanaman modal melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan ini bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, mempercepat, meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan nonperizinan agar setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dan memberikan kenyamanan dalam segala pengurusan.

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila segala layanan mencapai tujuan dan sasaran yang tepat. Jika pelayanan publik rendah maka akan menjadi sorotan masyarakat. Dengan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka seharusnya pelayanan yang ada menjadi lebih mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi yang seharusnya, transparansi serta tepat waktu

pengerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Peran pemerintah juga tidak kalah dalam memfasilitasi perkembangan penanaman modal. Maka hal ini pemerintah mengambil sikap membangun Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Banda Aceh tepatnya di Pasar Aceh Lantai 3. Hal ini dibangun juga serta merta dalam menggiat penanam modal agar ditujukan untuk mendorong laju pembangunan pada Serambi Mekkah ini. Namun, untukmengurangi lemahnya pelayanan publik, maka pemerintah mulai meningkatkan penggunaan teknologi. Salah satu program yang di tetapkan adalah dengan memanfaatkan bentuk pelayanan perizinan terpadu (*one stop service*) yang dikenal dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terkait upaya-upaya tersebut tidak lepas dari peran pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh agar masyarakat dapat langsung melihat kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena keberhasilan suatu kinerja pelayanan publik dilihat dari pelayanan yang secara professional, efektif, efesien dan transparansi. Dengan hal itu pemerintah harus selalu berbenah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dari penjelasan diatas mengenai ciri keberhasilan dan penghargaan yang diperoleh oleh DPMPTSP kota Banda Aceh terdapat banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut mulai tercapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dikarenakan faktor internal dan eksternal yang ada pada DPMPTSP

tersebut. Dengan hal ini kita dapat memahami bahwa tercapainya keberhasilan DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas juga tidak terlepas dari berbagai faktor dan upaya yang dapat mendorong DPMPTSP ini mulai berhasil. Perbuatan melayani masyarakat dengan baik merupakan nilai kebaikan yang diajarkan agama dan harus diamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan yang jujur, berkualitas dan amanah adalah bentuk tercapainya pelayanan publik dalam perspektif islam. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas hal tersebut langsung dirasakan pada masyarakat yang mengurus perizinan pada DPMPTSP tersebut, baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan berdasarkan pengalaman masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Masyarakat juga berhakmendapatkan layanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan. Masyarakat memiliki harapan tentang bagaimana kebutuhan dan keinginan ini terpenuhi yang secara konsisten yang membentuk kesan tentang layanan yang diberikan kepada mereka dalam membandingkandengan harapan mereka.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *researchgap* pada penelitian-penelitian terlebih dahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Amri (2013) memperoleh kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan yang diharapkan mahasiswa dengan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) oleh mahasiswa dari Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI) Banda Aceh pada kualitas pelayanan layanan.

Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan, yang dinilai paling buruk pelayanannya adalah dimensi *reliability* sedangkan yang dinilai paling bagus pelayanannya yaitu dimensi *emphaty*. Namun berbeda dengan penelitian Hafiz (2019), bahwa ada perbedaan antara harapan dan persepsi siswa yang berhubungan dengan Reliability, Responsiveness dan Dimensi jaminan. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi negeri Lahore, Pakistan dalam hal Jaminan dan Empati.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini mengambil responden dari masyarakat yang menggunakan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Banda Aceh. Hasil dari penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pada dimensi bukti fisik dan kehandalan. Namun terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pada dimensi daya tanggap, jaminan dan empati. Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan yang dinilai paling buruk kualitas layanannya yaitu pada dimensi jaminan dan yang dinilai paling bagus kualitas layanan yaitu pada dimensi bukti fisik.

Alasan peneliti membandingkan dan menguji variabel harapan dan variabel kenyataan untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari kemampuan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan. Dalam kajian ini peneliti

mengukur kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan oleh penerima layanan disatu sisi dan disisi lain yang mereka rasakan (kenyataan).

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam"**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh?
2. Apakah ada perbedaan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) dengan layanan yang diharapkan masyarakat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

2. Untuk menguji ada atau tidaknya perbedaan antara layanan yang dipersepsikan (dirasakan) dengan layanan yang diharapkan masyarakat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh tersebut.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan di dapatkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Sebagai sumber wawasan dan informasi guna penetapan konsep khususnya dalam tingkat kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

2. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan dari informasi untuk membahas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

## 1.5. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang uraiannya dijelaskan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat latar belakang penelitian serta alasan yang menyertaimya, dan rumusan masalah yang akan dijawab melalui hasil penelitian, tujuan, manfaat dan sistematika pembahasan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang memuat tinjauan pustaka dan hasil penelitian terdahulu. Selain itu, pada bab ini juga menjelaskan tentang kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan, pada bab ini juga menjelaskan tentang jenis, lokasi penelitian, tekhnik pengolahan data yang penulis gunakan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil temuan dan menjelaskan implementasinya.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini merupakan penutup dari pembahasan yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

# BAB II
# LANDASAN TEORI

## 2.1. Kualitas Pelayanan

### 2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Kevin (2015), kualitas pelayanan adalah setiap bentuk kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menjadikan kepemilikan apapun. Pelayanan yang disebut sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketelitian dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Sinambela, dkk (2010) adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Kualitas menurut Tjiptono (2004) dalam Pasolong (2008) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
2. Kecocokan pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;
4. Bebas dari kerusakan;

5. Pemenuhan kebutuhan pelaggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu semenjak awal;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada dasarnya pengertian-pengertian diatas menjadikan ciri-ciri yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik. Ciri-ciri tersebut yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain

### 2.1.2. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Menurut Nurjannah (2017), Salah satu hal yang menjadikan kualitas bertransaksi dalam Islam yaitu dengan adanya asas saling ridha. Setiap jual beli harus ada asas saling ridha yang diputuskan antara penjual dan pembeli. Terdapat tiga syarat transaksi yang berkualitas. Pertama yaitu, menganut asas saling ridha. Kedua yaitu,

transaksi itu memunculkan hak menguasai bagi pembeli. Ketiga yaitu, produk itu nyata tidak fiktif. Ketiga kriteria syarat ini untuk membuat kepercayaan bagi pembeli. Jika ketiga syarat ini diperhatikan oleh penjual maka tidak terjadinya keluhan oleh konsumen/pembeli.

Islam mengajarkan kita jika ingin memberikan usaha baik itu yang berupa barang ataupun jasa maka sebaiknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini seperti yang dijelaskan dalam Al-qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

اَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.* (QS. Al-Baqarah: 267)

Dalam tafsir singkat (Kemenag, 124:2016) ayat ini merupakan tentang barang yang di infakkan harus yang halal (berkualitas). Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik, dan diperoleh dengan cara yang halal,

sebab Allah itu baik dan hanya menerima yang baik-baik. Dan sedekahkanlah sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi berupa hasil pertanian, tambang, dan lainnya, untukmu. Pilihlah yang baik-baik dari apa yang kamu nafkahkan itu, walaupun tidak harus semuanya baik, tetapi janganlah kamu memilih secara sengaja yang buruk untuk kamu keluarkan guna disedekahkan kepada orang lain, padahal kamu sendiri kalau diberi yang buruk-buruk seperti itu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata karena rasa enggan terhadapnya. Cobalah berempati. Posisikan dirimu seperti orang yang diberi. Jika kamu tidak mau menerima yang buruk-buruk, mengapa kamu berikan yang seperti itu kepada orang lain. Dan ketahuilah dan yakinlah bahwa Allah Mahakaya, tidak membutuhkan sedekah kamu, baik pemberian untukNya maupun untuk makhluk-makhluk-Nya, sebab Dia bisa memberi secara langsung. Sedekah itu justru untuk kemaslahatan orang yang memberi. Dia juga Maha Terpuji, antara lain karena Dia memberi ganjaran terhadap hamba-hamba-Nya yang bersedekah.

### 2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tujuan utama dalam kegiatan pelayanan publik ialah kepuasan masyarakat (publik). Kepuasan masyarakat diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan

Indeks Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah:

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Zeithaml, dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan sepuluh dimensi pelayanan publik, antara lain:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the costumer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik tersebut, berdasarkan pernyataan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sebagaimana yang dikutip oleh Lupiyoadi (2008) dapat disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)

   Dimensi berwujud atau bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan, sumber daya manusia yang bertugas memberikan layanan, dan materi komunikasi yang mendukung kegiatan pelayanan (informasi prosedur pelayanan, informasi jam operasional layanan, dan sebagainya), kemudahan akses dalam

memperoleh layanan. Penampilan dan kemampuan sarana atau prasarana fisik yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik, meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, tempat parkir, dan fasilitas pendukung kegiatan layanan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai atau petugas pelayanan yang rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kehandalan (*reliability*)

   Dimensi *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai harapan pelanggan atau masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki dan menerapkan standar pelayanan yang jelas agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan harus memiliki kemampuan atau keahlian dalam menggunakan alat bantu atau teknologi modern guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

   *Responsiveness* (ketanggapan/daya tanggap) yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk

membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Petugas pelayanan juga senantiasa bersedia mendengarkan dan merespon keluhan para pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*)

   Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Penyelenggara pelayanan dapat memberikan jaminan keamanan dan legalitas terhadap produk yang dikeluarkannya, petugas pelayanan memiliki keahlian dan pengetahuan sesuai dengan tuntutan yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaannya, dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan layanan dan berkomunikasi sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan (masyarakat).

5. Empati (*empathy*)

   Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Petugas pelayanan harus bersikap ramah kepada setiap masyarakat dantidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan harus senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang tulus dan menghargai setiap pelanggan (masyarakat).

Banyak dimensi pelayanan dikemukakan oleh para ahli yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Secara umum para peneliti menggunakan acuan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithnaml dan Berry. Namun dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general, sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik spesifik memerlukan modifikasi seperti perusahaan publik islam (syariah). Berdasarkan hal tersebut, Othman dan Owen memberi dimensi CARTER untuk mengukur kualitas layanan publik islam yang dikembangkan dari konsep SERVQUAL, dengan tambahan dimensi compliance. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL.

Menurut Purnama (2006) CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan. Kata CARTER merupakan singkatan dari

*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness.*

1. *Compliance* atau prinsip islam.

*Compliance* yaitu kemampuan perusahaan atas kesesuaian dalam penerapan prinsip syariah meliputi menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan prinsip islam, menerapkan ketentuan layanan dan produk islami.

2. *Assurance* atau jaminan.

*Assurance* yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan perbankan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dalam islam memberikan pelayanan harus bersikap lemah lembut, menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah supaya nasabah terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

Artinya: *Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah*

*dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.* (QS. Al-Imran:159)

Dalam tafsir singkat (Kemenag,194:2016) Setelah memberi kaum mukmin tuntunan secara umum, Allah lalu memberi tuntunan secara khusus dengan menyebutkan karuniaNya kepada Nabi Muhammad. Maka berkat rahmat yang besar dari Allah, engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka yang melakukan pelanggaran dalam Perang Uhud. Sekiranya engkau bersikap keras, buruk perangai, dan berhati kasar, tidak toleran dan tidak peka terhadap kondisi dan situasi orang lain, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah, hapuslah kesalahan-kesalahan mereka dan mohonkanlah ampunan kepada Allah untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, yakni urusan peperangan dan hal-hal duniawi lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, dan kemasyarakatan. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad untuk melaksanakan hasil musyawarah, maka bertawakallah kepada Allah, dan akuilah kelemahan dirimu di hadapan Allah setelah melakukan usaha secara maksimal. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

3. *Reliability* atau kehandalan

*Reliability* yaitu kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang

berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hal tersebut dijelaskan AlQur'an Surat An-Nahl ayat 91 yaitu:

وَاَوْفُوْا بِعَهْدِ اللّٰهِ اِذَا عَاهَدْتُّمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْاَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيْدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللّٰهَ عَلَيْكُمْ كَفِيْلًاۗ اِنَّ اللّٰهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُوْنَ ۝

Artinya: *Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.* (QS. An-Nahl: 91)

4. *Tangible* atau bukti fisik.

*Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dalam islam pelayanan yang berupa bangunan hendaknya sederhana tidak menampilkan sesuatu yang megah. Lingkungan yang Islami tentu akan terlihat adanya suasana keagamaan (ada mesjid, shalat jama'ah, hiasan-hiasan dinding yang ada kaitannya penanaman modal atau pelayanan dan Islam), kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, disiplin, mudah mendapatkan informasi, cepat mendapatkan pelayanan dan keramah-tamahan seluruh karyawan.

5. *Empathy* atau empati.

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6. *Responsiveness* atau daya tanggap.

*Responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Islam menganjurkan untuk bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyianyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya. Sebagaimana hadits Rasulullah SAW:

*"Jika amanah telah disia-siakan, maka tunggulah hari Kiamat,' dia (Abu Hurairah) bertanya, 'Wahai Rasulullah, bagaimanakah menyia-nyiakan amanah itu?' Beliau menjawab, 'Jika satu urusan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah hari Kiamat!".*

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu (Kasmir, 2015):

a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi

b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar
f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

### 2.1.4. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut (Kasmir, 2015):

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawa harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
5. Mampu berkomunikasi. Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

### 2.1.5. Analisis Kesenjangan Pelayanan

Beberapa dimensi kualitas layanan yang telah dipaparkan sebelumnya harus dikumpulkan dengan baik. Apabila tidak, maka dapat menimbulkan kesenjangan antara penyedia jasa dengan penerima layanan jasa itu, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud layanan itu.

Lupiyoadi (2001: 150) mengidentifikasikan, terdapat lima kesenjangan (gap) yang dapat menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas layanan yaitu:

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi terutama karena tidak adanya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, tidak memadai standarisasi kinerja, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitasjasadan penyampaian jasa (*service delivery*). Kesenjangan ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya;
   a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugassesuai dengan harapan manajemen, tetapi memuaskan pelanggan,
   b. Konflik peran, yaitusejauh mana pegawai meyakinibahwa merekatidak memuaskan semua pihak,
   c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya,
   d. Kesesuaian teknologi dengan yang digunakan pegawai,
   e. Sistem imbalan,
   f. *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan, dan
   g. Team work, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4. Gap komunikasi, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi yang sesuai dengan harapan pelanggan, dengan dipengaruhi iklan atau pernyataan janji berlebihan yang dibuat perusahaan sehingga komunikasi eksternal membalikkan harapan pelanggan.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, adalah kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh penerima jasa. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan.

Kesenjangan kualitas jasa dapat dilihat dari ada atau tidaknya perbedaan antara persepsi konsumen sebagai pengguna jasa dengan lembaga pemberi jasa. Lembaga pemberi jasa yang dimaksudkan dalam penelitian iniadalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh.

### 2.1.6. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan hal yang baik untuk suatu perusahaan atau instansi. Dengan hal itu beberapa manfaat kualitas pelayanan menurut Kotler (2016) sebagai berikut:

1. Konsumen menjadi setia kepada perusahaan, apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan perusahaan yang telah diberikan maka konsumen akan tetap pada perusahaan tersebut.

2. Konsumen akan menjadi media iklan gratis, dengan kepuasan yang didapatkan terhadap pelayanan perusahaan maka konsumen akan menyebarkan hal itu kepada orang lain.
3. Terjaminnya kelangsungan bisnis jangka panjang, dengan semakin banyak konsumen yang menetap pada perusahaan maka perusahaan tidak bingung akan konsumen lain karena sudah ada konsumen yang tetap pada perusahaan itu.
4. Konsumen senang karena kebutuhannya terpenuhi, selain kualitas dari produk atau jasa konsumen juga membutuhkan kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut.
5. Reputasi perusahaan meningkat, hal ini dikarenakan dengan banyaknya konsumen yang merasa puas dan konsumen yang setia sehingga nama baik serta reputasi perusahaan meningkat dimata semua konsumen.
6. Unggul dalam persaingan bisnis, perusahaan dapat dikatakan selangkah lebih maju dari perusahaan lain karena perusahaan telah memiliki kepercayaan dari konsumen baik itu dari kualitas pelayanan maupun kualitas barang atau jasa.

### 2.1.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas

Menurut Tjiptono (2015), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Komunikasi Pasar, yang terdiri dari bauran promosi seperti periklanan, penjualan secara langsung, hubungan pada masyarakat, serta promosi penjualan.

2. Komunikasi dari mulut ke mulut, terdapat faktor eksternal menurut dari beberapa pendapat konsumen langsung dan menyebar dari satu mulut ke mulut lain.
3. Citra Perusahaan, apabila perusahaan mempunyai kesan yang baik maka masyarakat akan mempunyai penilaian sendiri terhadap perusahaan itu.
4. Kebutuhan Konsumen, perusahaan mengupayakan apapun yang dapat menjadi solusi konsumen agar kebutuhannya terpenuhi.

## 2.2. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017), Pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan dengan tanggung jawab dan disesuaikan dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Menurut Robert yang dikutip oleh Maryam (2016), pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam kategori baik jasa maupun barang dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dapat memberi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam kegiatan pelayanan dapat terjadi antara hubungan penyelenggara pelayanan publik dan juga penerima pelayanan publik. Pandji Santosa (2012) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta

kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat". Dengan pengertian ini menyatakan bahwa kegiatan pelayanan publik tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah, namun ada pihak swasta yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2.2.1. Tujuan Pelayanan Publik

Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007)

yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan ini mencakup dalam beberapa hal:
   a. Persyaratan teknis dan aministratif pelayanan publik.
   b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi:

1. Sederhana

   Standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, prosedur jelas, dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif

   Standar pelayanan yang partisipatif mengadung arti bahwa dalam penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

   Akuntabel artinya segala sesuatu yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

   Berkelanjutan atinya standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

   Transparansi artinya standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat

6. Keadilan

   Keadilan artinya standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat tanpa membeda-bedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 2.2.3. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun organisasi. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima diperlukan asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sutedi (2011: 82) asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah “prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik”. Oleh karena itu, setiap instansi/lembaga

penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas utama dalam pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Sutedi (2011: 83-85) adalah sebagai berikut:

1. Asas keterbukaan(*openness*)

   Keterbukaan merupakan salah satu asas utama untuk menjamin para *stakeholders* dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, berbagai tindakan yang dilakukan oleh institusi publik, dan pengelolaan aktivitas serta pengelolaan sumber daya manusia di dalam institusi pelayanan publik. *Stakeholders* di sini yaitu warga masyarakat pengguna jasa layanan publik, masyarakat pembayar pajak, institusi administrasi negara lain ataupun institusi swasta, yang secara langsung maupun tidak langsung berkepentingan dalam memperoleh layanan publik. Transparansi dapat diwujudkan melalui pembinaan komunikasi secara penuh, terinci dan jelas dengan para *stakeholders*. Asas ini menjadi salah satu prinsip utama untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Asas integritas

   Integritas mengandung makna berurusan secara langsung dan ketuntasan dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Asas integritas didasari oleh beberapa asas moral, terutama adalah kejujuran, objektivitas dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana dan sumber

daya publik.

3. Asas akuntabilitas

   Akuntabilitas berkenaan dengan tanggung jawab unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap segala keputusan dan tindakan yang telah diambil, serta bersedia menjalani proses pengawasan secara eksternal (dari masyarakat) dan/atau internal (dari atasan). Asas ini melahirkan kewajiban untuk bertanggung jawab atas fungsi dan kewenangan yang secara sah dipercayakan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik.

4. Asas legalitas

   Asas legalitas berarti bahwa setiap tindakan, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang- undangan.

5. Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama

   Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama artinya bahwa setiap institusi penyelenggara pelayanan publik dalam bekerja harus memberikan pelayanan yang sama dan setara kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama/ kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik, dan sebagainya. Perlakuan yang berbeda dalam kasus yang sama

harus ditindak tegas agar terwujud kebenaran dan keadilan.

6. Asas proporsionalitas

   Asas ini untuk menjamin bahwa segala beban yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan. Asas proporsionalitas berkaitan erat dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan yang harus ditanggung atau dikelurkan oleh masyarakat apabila mereka memperoleh pelayanan publik.

7. Asas konsistensi

   Asas konsistensi merupakan jaminan bahwa institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola kerjanya yang normal dalam pemberian layanan kepada warga masyarakat dan/atau stakeholders layanan publik. Penyimpangan terhadap asas ini, misalnya dispensasi, perlakuan khusus, dan sebagainya harus memperoleh pembenaran yang sah.

### 2.2.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap instansi yang menyediakan pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanannya. Standar pelayanan tersebut dijadikan jaminan dalam memberi layanan dalam melaksakan tugas serta fungsinya. Sedangkan bagi penerima layanan untuk memperoleh kepastian dalam proses pengajuan permohonan yang sesuai dengan kebutuhan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan:

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Rahmayanty (2013) mengemukakan bahwa, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan

   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana

   Penyedian sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan

   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 2.3. Penelitian Terdahulu

Yulianto (2015) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Atm Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI)" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan atm dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BRI. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI sebanyak 100 orang yang pernah menggunakan ATM BRI. Metode analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R2). Berdasarkan hasil analisis data diketahui kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil analisis uji F diperoleh hasil f hitung sebesar 26,396 yang lebih besar dari f tabel sebesar 4,00, maka H0 ditolak, berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan atm dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis data koefisien determinasi (R2) diperoleh R square (R2) sebesar 0,339, berarti variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) sebesar

33,9%. Sedangkan sisanya sebesar 66,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Yang membedakan penelitian yulianto dengan peneliti sendiri yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasaan nasabah itu sendiri terhadap pelayan E-commerce di tingkat industri keuangan.

Wiwik (2010) dengan penelitian yang berjudul "Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Ambarawa". Dari hasil penelitian ini ditemukan perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi pada kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa dari semua dimensi Tangibel, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati serta menimbulkan gap service quality. Dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa dalam keseluruhan 22 indikator layanan menunjukkan gap yang negatif yaitu skor mean harapan yang lebih besar dari skor mean persepsi dari respoden pada kelima variabel kualitas layanan yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa. Nilai negatif berarti harapan responden akan kualitas layanan yang mereka inginkan akan diperoleh saat mereka menggunakan jasa Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa lebih besar atau lebih tinggi bila dibandingkan dengan persepsi atau penilaian mereka setelah dilakukan pemeriksaan dan perawatan. Dengan kata lain pihak RSUD Ambarawa belum mampu menyediakan kualitas layanan seperti yang diharapkan oleh responden.

Ketiga, Irfan dan Asep (2020) meneliti tentang "Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride Dan Grabbike Di Kelurahan Cempaka Putih Timur)". Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, pada kualitas pelayanan diperoleh nilai t-hitung sebesar - 1,095 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian nilai t-hitung < nilai t-tabel (-1,095 < 2,276) atau nilai sig > 0,05 yaitu 0,279 > 0,05. Sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan diterima. Pada kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,919 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian t-hitung > nilai t-tabel (2,919 > 2,276) atau nilai sig < 0,05 yaitu 0,005 < 0,05. sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan ditolak. Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan pada pengguna Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Artinya pengguna Go-Ride dan GrabBike memandang bahwa kualitas pelayanan kedua jasa transportasi online tersebut sama saja. Terdapat perbedaan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur, artinya pengguna Go-Ride dan GrabBike merasakan kepuasan yang berbeda diantara kedua jasa transportasi online tersebut.

Afriani (2011) dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru".

Hasil dari penelitian milik Juli Afriani ini adalah, adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kepuasana nasabah di Bank Muamalat cabang Pekanbaru. Ini dibuktikan dari hasil persamaan regresi linear sederhana yaitu: Y = 4,794 + 0,795 X, konstanta (a) sebesar 4,794 menyatakan bahwa jika tidak ada kepuasan nasabah, maka kualitas pelayanan adalah sebesar 4,794. Koefisien regresi sebesar 0,795 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,795. Sementara besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru adalah sebesar 0,79.

Sulva (2018) dengan berjudul "*The Effect Of Service Quality On Customer Retention Through Commitment And Satisfaction As Mediation Variables In Java Eating Houses*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanandan komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan sedangkan variabel lainnyamemiliki efek yang signifikan. Pengaruh kepuasan pelanggan sepenuhnya memediasi hubungan kualitas layanan terhadap retensi pelanggan. Studi ini berkontribusi pada restoran untuk menggabungkan strategi peningkatan kualitas layanan, komitmen, dan kepuasan pelanggan, sehingga bahwa retensi pelanggan diwujudkan melalui pembelian berulang.Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness, assurance* dan empati belum mampu secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, sedangkan kualitas

layanan menuju Komitmen dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung.Variabel mediasi Komitmen pelanggan tidak secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan.

Mawoli (2013) dengan judul "*Assessment of Internal Service Quality of University Library: Evidence from a State Government University in Nigeria"*. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan internal perpustakaan buruk untuk semua dimensi kualitas layanan. Pembelajaran juga mengungkapkan bahwa ada perbedaan statistik yang signifikan antara yang dirasakan dan yang diharapkan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen universitas segera meningkatkan kualitas layanan perpustakaan universitas dengan cara menyediakan lebih banyak fasilitas perpustakaan (buku-buku terkini, e-library, komputer, peralatan kantor, dll), melatih dan mengembangkan staf, dan menanamkan orientasi pemasaran di antara staf.

Hafiz (2019) meneliti tentang *"Difference between Expectations and Perceptions of Students regarding Service Quality of Public sector HEIs"*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antaraharapan dan persepsi siswa yang berhubungan dengan Reliability, Responsiveness dan Dimensi jaminan. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi negeri Lahore, Pakistan dalam hal Jaminan dan Empati. Keterbatasan penelitian:

Data hanya dikumpulkan dari ibu kota provinsi Punjab. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus padainstitusi publik pendidikan tinggi.

Akmal et al (2016) meneliti tentang *"The Level of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector"*. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei cross sectional kuantitatif, total 200 kuesioner yang dikelola sendirididistribusikan ke administrator tingkat menengah, terlepas dari skema layanan, di Departemen Transportasi Jalannegara bagian Kedah. Teknik stratified proporsional random sampling diterapkan dalam menentukan kerangka sampling. Data dianalisis menggunakan Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 22 for Windows. Dilihat dari skor rata-rata, penelitian ini menunjukkan bahwa skor keseluruhan pelatihan di kalangan pegawai negeri adalahsangat penting. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pegawai negeri di sektor publik Malaysia telah menunjukkan pemahaman yang cukup tinggi tentang kualitas layanan di sektor publik kualitas layanan, terutama dalam konteks sektor publik Malaysia.

Wydyanto & Hamdan (2020) meneliti tentang "*The Role Of Service Quality On Consumer Satisfaction"*. Untuk mendapatkan model penelitian yang baik menggunakan analisis data SEM-Covariance dengan program Linear Structural Relationship (LISREL). Pengambilan sampel data menggunakan teknik purposive dan quota sampling dilakukan di destinasi wisata Pengandaran, Karakatau, Dieng dan Pahawang dengan jumlah wisatawan 162 orang. Hasil model penelitian ini dibangun atas peran

kualitas layanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan My Permata Wisata, menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan yaitu: bentuk fisik, daya tanggap kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen itu sendiri dibangun oleh aspek keputusan yang tepat dan manfaat yang diperoleh, sedangkan loyalitas konsumen dibangun oleh aspek puas dari keseluruhan pelayanan yang diberikan, loyalitas, pilihan pertama dan komitmen. Dengan demikian apabila aspek kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapan akan tercipta kepuasan konsumen, sehingga membentuk sikap dan perilaku positif konsumen untuk loyal, berkomitmen dan menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa My Permata Wisata di masa yang akan datang.

Muttaqin et al (2020) dengan penelitian yang berjudul *"Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency"*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelayanan administrasi kependudukan memperoleh rata-rata skor 3,50 yang diartikan baik. Kategori interpretasi yang baik didasarkan pada lima dimensi yang menentukan pelayanan administrasi kependudukan, yaitu tangibility, empati, responsiveness, reliability, dan assurance (TERRA).

Amri (2013) dengan penelitian yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI)". Hasil

dari penelitian ini Nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel. Maka dengan itu Ha diterima, sebaliknya Ho ditolak, yang bermakna terdapat perbedaan signifikan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) oleh mahasiswa dari AMIKI Banda Aceh.

**Tabel 2.1**
**Penelitian Terkait**

| No. | Penulis | Judul | Metode | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Yulianto (2015) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Atm Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri) | Metode regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R2). | Hasil dari penelitian ini diketahui kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil analisis uji F diperoleh hasil f hitung sebesar 26,396 yang lebih besar dari f tabel sebesar 4,00, maka H0 ditolak, berarti secara bersama- |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | sama variabel kualitas pelayanan atm dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis data koefisien determinasi (R2)diperoleh R square (R2 ) sebesar 0,339, berarti variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) sebesar 33,9%. Sedangkan sisanya sebesar 66,1% dijelaskan oleh |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | variabel lain diluar model. |
| 2. | Wiwik (2010) | Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Ambarawa | Metode Uji T – Untuk 2 Sampel Independent. Dengan Menggunakan *Paired Sampel Statistics And Test*. | Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi pada kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa dari semua dimensi Tangibel, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati serta menimbulkan gap *service quality*. |
| 3. | Irfan dan Asep (2020) | Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Studi | Metode uji instrument dan uji beda dua rata-rata dengan aplikasi IBM statistic | Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride Dan Grabbike Di Kelurahan Cempaka Putih Timur) | SPSS v.25.0. | pada kualitas pelayanan diperoleh nilai t-hitung sebesar -1,095 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian nilai t-hitung < nilai t-tabel (-1,095 < 2,276) atau nilai sig > 0,05 yaitu 0,279 > 0,05. Sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan diterima. Pada kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,919 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian t-hitung > nilai t-tabel (2,919 > |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 2,276) atau nilai sig < 0,05 yaitu 0,005 < 0,05. sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan ditolak. |
| 4. | Juli Afriani (2011) | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru. | Metode regresi linear sederhana | Hasil dari penelitian ini adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kepuasana nasabah di Bank Muamalat cabang Pekanbaru. Ini dibuktikan dari hasil persamaan regresi linear sederhana yaitu : Y = 4,794 + 0,795 X, konstanta (a) sebesar 4,794 menyatakan |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | bahwa jika tidak ada kepuasan nasabah, maka kualitas pelayanan adalah sebesar 4,794.Sementara besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru adalah sebesar 0,79. |
| 5. | Sulva (2018) | *The Effect Of Service Quality On Customer Retention Through Commitment And Satisfaction As Mediation Variables In* | Metode Partial Least Square (PLS). | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanandan komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan sedangkan variabel |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | *Java Eating Houses* | | lainnyamemiliki efek yang signifikan. |
| 6. | Mawoli (2013) | *Assessment of Internal Service Quality of University Library: Evidence from a State Government University in Nigeria* | Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan inferensial (misalnya mean, korelasi, dan uji-t). | Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan internal perpustakaan buruk untuk semua dimensi kualitas layanan. Pembelajaranjuga mengungkapkan bahwa ada perbedaan statistik yang signifikan antara yang dirasakan dan yang diharapkankualitas layanan perpustakaan. |
| 7. | Hafiz (2019) | *Difference between Expectations and Perceptions of Students* | Metode berpasangan sampel t-test. | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara harapan |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | *regarding Service Quality of Public sector HEIs.* | | dan persepsi siswa yang berhubungan dengan Reliability, Responsiveness dan Dimensi jaminan. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi negeri Lahore, Pakistan dalam hal Jaminan dan Empati. |
| 8. | Akmal et al (2016) | *The Level of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector* | Metode survei cross sectional kuantitatif. | Penelitian ini menunjukkan bahwa skor keseluruhan pelatihan di kalangan pegawai negeri adalah sangat penting. Hasil yang diperoleh menunjukkan |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | bahwa pegawai negeri di sektor publik Malaysia telah menunjukkan pemahaman yang cukup tinggi tentang kualitas layanan di sektor publik kualitas layanan, terutama dalam konteks sektor publik Malaysia. |
| 9. | Wydyanto & Hamdan (2020) | *THE ROLE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION* | Metode analisis data SEM-Covariance dengan program Linear Structural Relationship (LISREL). | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan yaitu: bentuk fisik, daya tanggap kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. |

(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 10. | Muttaqin et al (2020) | *Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency* | Metode deskriptif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelayanan administrasi kependudukan memperoleh rata-rata skor 3,50 yang diartikan baik. Kategori interpretasi yang baik didasarkan pada lima dimensi yang menentukan pelayanan administrasi kependudukan, yaitu tangibility, empati, responsiveness, reliability, dan assurance (TERRA). |
| 11. | Amri (2013) | Persepsi Mahasiswa Terhadap | Uji beda rata-rata metode | Nilai t hitung lebih besar dibandingkan |

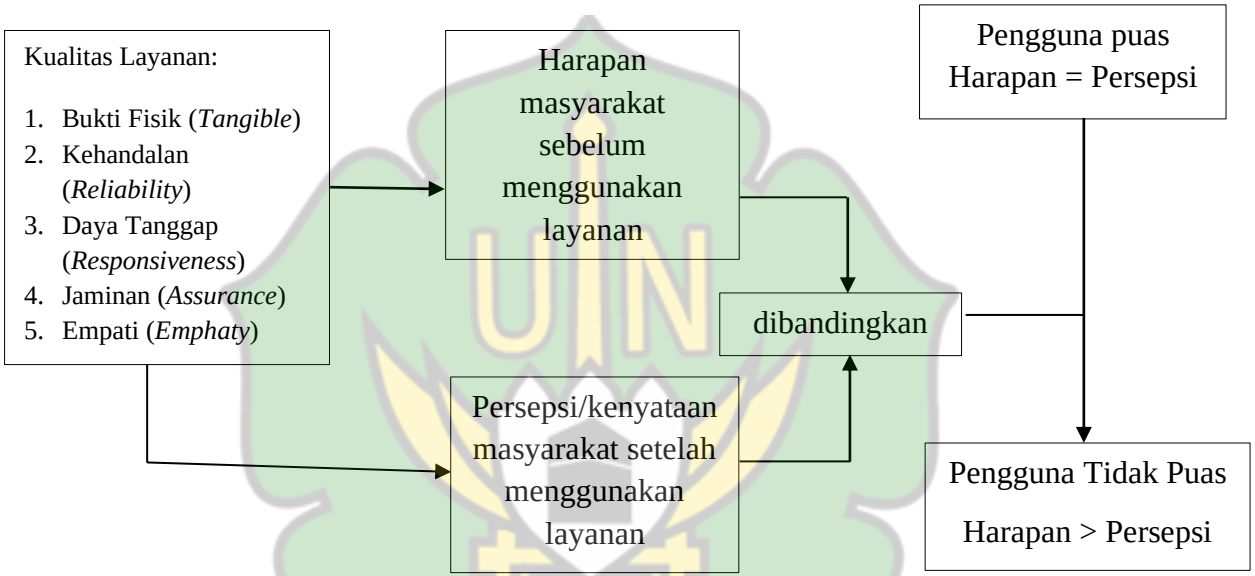
(Lanjutan) Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Kualitas Layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI) | *paired sample t test* | dengan nilai t tabel. Maka dengan itu Ha diterima, sebaliknya Ho ditolak, yang bermakna terdapat perbedaan signifikan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) oleh mahasiswa dari AMIKI Banda Aceh. |

*Sumber: Data yang diolah (2022)*

## 2.4. Kerangka Berpikir

Dari landasan teori, latar belakang dan penelitian terkait maka dapat dibuat kerangka berpikir sebagai berikut:




**Gambar 2.1**
**Kerangka Berfikir**

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Berdasarkan skema gambar 2.1 diatas, kualitas layanan sangat mempengaruhi dari pengguna layanan. Hal yang dapat menentukan kualitas layanan diantaranya: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima hal yang menentukan kualitas layanan diketahui bahwa yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah harapan masyarakat sebelum menggunakan layanan dan persepsi/kenyataan masyarakat setelah menggunakan layanan. Kedua variabel ini dapat dibandingkan dan dinyatakan antara pengguna puas dan pengguna tidak puas. Apabila pengguna puas maka harapan sesuai dengan kenyataan atau keadaan yang dirasakan (persepsi), dapat dinyatakan pula apabila pengguna tidak puas maka harapan lebih besar daripada kenyataan atau keadaan yang dirasakan (persepsi).

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan landasan teoritis yang telah dinyatakan sebelumnya, maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

$H_1$ : Masyarakat belum memiliki persepsi yang baik terhadap layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh.

$H_2$ : Terdapat perbedaan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan masyarakat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh.

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pemahaman berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu sosial dan masalah manusia, landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan lapangan. Penelitian kuantitatif digunakan jika penelitian mensyaratkan untuk: pengukuran variabel, menguji dampak variabel-variabel tersebut terhadap *outcome*, menguji teori dan penjelasan luas (*broad explanation*), menerapkan hasilnya kebanyak orang.

## 3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu suatu tempat yang dijadikan objek penelitian dengan cara memberikan alasan yang logis mengapa tempat tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian. Dalam suatu penelitian subjek penelitian sering juga disebut dengan istilah informan, informan adalah orang yang dipercaya menjadi narasumber yang akan memberikan informasi secara akurat untuk melengkapi penelitian (Siyoto dan Sodik, 2015: 63).

Lokasi penelitian ini di lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh. Waktu penelitian akan disesuaikan. Waktu penelitian menggunakan Data

berkala/time series, yaitu data yang dikumpulkan dari waktu ke waktu untuk menggambarkan suatu perkembangan atau kecenderungan keadaan/ peristiwa/ kegiatan/ situasi di tempat.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Siyoto (2015:68) mendefinisikan sebagai berikut:

1. Data primer

   Data primer adalah data yang dikumpulka dan diperoleh peneliti langsung dari sumber datanya. Data primer penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu pada masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh. Jenis kuesioner yang dipilih adalah kuesioner tertutup dimana dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yang nantinya responden akan diminta untuk memilih jawaban yang ada dalam kuesioner tersebut.

2. Data sekunder

   Data sekunder adalah data yang dikumpulkan serta diperoleh dari berbagai sumber yang ada seperti jurnal, buku, website dan lain-lain yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini data sekunder yang dimaksud adalah data-data yang mendukung data primer. Data sekunder diperoleh

dari dokumen yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Banda Aceh menurut perspektif ekonomi islam. Oleh karena itu data sekunder ini bersumber dari informasi dan arsip-arsip (dokumen-dokumen) atau referensi dari pustaka lainnya.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang berupa kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2011).

### 3.5. Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari karakteristik atau unit pengukuran yang dipilih menjadi objek penelitian (Riduwan,2012:10). Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari lalu kemudian disimpulkan hasilnya disebut sebagai populasi (Sugiyono, 2017). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Banda Aceh yang memanfaatkan layanan NIB Izin Usaha menengah kecil (IUMK) dan layanan NIB Izin Usaha

menengah kecil (Non IUMK) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh.

**Tabel 3.1**
**Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Izin Usaha**

| No | Jenis Pelayanan | Jumlah Izin Berdasarkan Tahun | |
|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2020 |
| 1 | NIB Izin Usaha menengah kecil (IUMK) | 3988 | 1376 |
| 2 | NIB Izin Usaha menengah kecil (Non IUMK) | | 2156 |
| **Jumlah** | | **3988** | **3532** |

*Sumber: Data diolah (2022)*

### 3.5.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang sesuai dengan jumlah dan karakteristik yang dimiliki. Apabila populasi berjumlah besar namun peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga serta waktu, maka dengan hal itu peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Populasi dapat diberlakukan dari kesimpulan sampel yang telah dipelajari (Sugiyono, 2018). Dikarenakan adanya hambatan-hambatan terhadap tenaga, dana serta waktu, maka penulis menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Penggunaan rumus tersebut

dalam menentukan ukuran sampel agar populasi tersalurkan secara normal.

Suliyanto (2006) mengatakan rumus Slovin dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan pengambilan sampel

Menggunakan tingkat kelonggaran pengambilan sampel sebesar 10% maka jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{3.532}{1 + 3.532(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.532}{1 + 3.532(0,01)}$$

$$n = \frac{3.532}{1 + 35,32}$$

$$n = \frac{3.532}{36,32} = 97,24$$ dibulatkan menjadi 98

Sampel yang diambil dari populasi yang menggunakan jenis pelayanan NIB Izin Usaha menengah kecil (IUMK) dan NIB Izin Usaha menengah kecil (Non IUMK) sebesar 98 orang atau masyarakat. Namun, dengan keterbatasan waktu peneliti dan kemampuan peneliti serta homogenitas anggota populasi maka peneliti mengambil sampel sebesar 50 orang atau masyarakat.

### 3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik *Simple Random Sampling*. Teknik *Simple Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2017). Teknik ini digunakan apabila anggota populasi memiliki anggota yang homogen dan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

**Tabel 3.2**
**Jumlah Sampel**

| Jenis Kelamin | Jumlah (Masyarakat) |
|---|---|
| Laki-laki | 19 |
| Perempuan | 31 |
| **Jumlah** | **50** |

*Sumber: Data diolah (2022)*

## 3.6. Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* yang terdiri dari lima poin. Skala ini diberikan untuk memberikan skor pada masing-masing alternatif pilihan respon yang diberikan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh terhadap pertanyaan/pernyataan yang diajukan melalui kuesioner. Alternatif pilihan jawaban pada sisi harapan terhadap pelayanan dinyatakan dalam bentuk tingkat kepentingan. Sedangkan alternatif pilihan jawaban pada sisi layanan yang dirasakan dinyatakan dalam

bentuk tingkat kesetujuan. Pemberian skor jawaban berdasarkan masing-masing alternatif pilihan respon mengacu pada pendapat Supranto (2001:264) seperti terlihat dalam Tabel 3.3.

**Tabel 3.3**
**Skala *Likert***

| Skor | Alternatif Pilihan Jawaban | Kode |
|---|---|---|
| 1 | Sangat Tidak Penting/ Sangat Tidak Setuju | STP/STS |
| 2 | Tidak Penting/Tidak Setuju | TP/TS |
| 3 | Kurang Penting/Kurang Setuju | KP/KS |
| 4 | Penting/Setuju | P/S |
| 5 | Sangat Penting/Sangat Setuju | SP/SS |

*Sumber: Data diolah (2022)*

## 3.7. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.4**
**Definisi Operasional Variabel**

| Dimensi | Definisi | Indikator |
|---|---|---|
| a. Berwujud (*tangible*) | Berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, personel | 1. Penampilan petugas rapi dan sopan |
| | | 2. Petugas disiplin dalam kegiatan pelayanan |
| | | 3. Ruang pelayanan nyaman |
| | | 4. Tersedia fasilitas pengaduan yang baik jika tidak puas denganpelayanan yang |

(Lanjutan) Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel

| | | |
|---|---|---|
| | (pegawai), dan sarana komunikasi. (Lupiyodi, 2008) | diberikan oleh DPMPTSP Banda Aceh |
| | | 5. Adanya fasilitas pendukung layanan (parkir, toilet, tempat ibadah, dll.) yang baik |
| | | 6. Akses dalam permohonan layanan mudah |
| | | 7. Adanya alat bantu/teknologi modern yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan |
| | | 8. Informasi-informasi berkaitan dengan layanan di DPMPTSP Banda Aceh mudah diketahui dan diperoleh. |
| | | 9. Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh dari segi bukti fisik sesuai dengan harapan pelanggan. |
| b. Kehandalan (*reliability*) | Berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, | 1. Memiliki standar pelayanan yang jelas. |
| | | 2. Menyelenggarakankegiatanpelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. |
| | | 3. Standar Operasional Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan. |

(Lanjutan) Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel

| | | |
|---|---|---|
| | akurat dan memuaskan. (Lupiyodi, 2008) | 4. Biaya layanan jelas dan wajar sesuai dengan layanan yang diminta. |
| | | 5. Cara pembayaran biaya layanan mudah dan cepat. |
| | | 6. Jangka waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. |
| | | 7. Informasi yang diberikan oleh DPMPTSP sesuai dengan kebutuhan pelanggan. |
| | | 8. Petugas mampu atau ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam proses pelayanan. |
| | | 9. Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh dari segi kehandalan sesuai dengan harapan pelanggan. |
| c. Ketanggapan (*responsiveness*) | Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. (Lupiyodi, 2008) | 1. Petugas cermat dan tepat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua. |
| | | 2. Petugas selalu siap dan cepat dalam memberikan pelayanan |
| | | 3. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. |

(Lanjutan) Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Petugas mampu memberikan informasi secara jelas. |
| | | 5. Petugas merespon semua pengaduan dan keluhan pelayanan dengan baik. |
| | | 6. Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh dari segi daya tanggap sesuai dengan harapan pelanggan. |
| 3. Jaminan(*assurance*) | Berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dan bebas dari risiko, bahaya dan keraguan. (Lupiyodi, 2008) | 1. Memberikan jaminan legalitas dan keamanan dalam pelayanan yang diberikan. |
| | | 2. Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan. |
| | | 3. Petugas bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi. |
| | | 4. DPMPTSP Banda Aceh dari segi jaminan sesuai dengan harapan pelanggan. |

(Lanjutan) Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel

| | | |
|---|---|---|
| 4. Empati (*empathy*) | Berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan yang dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. (Lupiyodi, 2008) | 1. Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.<br>2. Petugas tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan atau memberikan perhatian sesuai kebutuhan pemohon layanan.<br>3. Petugas melayani dan menghargai setiap pemohon layanan.<br>4. Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh dari segi empati sesuai dengan harapan pelanggan. |

*Sumber: Data diolah (2022)*

## 3.8. Instrumen Penelitian

Kualitas layanan diartikan sebagai kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi, maka pengukuran kualitas layanan dilihat dari ada atau tidaknya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima sehubungan dengan layanan yang diberikan. Harapan dapat dilihat dari tingkat kepentingan layanan jasa tersebut oleh masyarakat. Februadi dkk (2000) menyatakan rumus yang dapat dilihat sebagai berikut:

Sektor Kesenjangan = Sektor Persepsi – Sektor Ekspektasi.

### 3.8.1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana kecepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya (Ghozali, 2013). Dengan demikian, suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila dapat menghasilkan data yang relevan dengan tujuan pengukuran dan harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal. Validitas internal dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud. Uji validitas diukur dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk df = n-2 dengan alpha 0,05. Adapun dasar pengambilan keputusan dari uji validitas yaitu:

1. Jika r hitung > r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung < r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (a). Nilai koefisien a reliabel jika nilainya > 0,06.

Adapun dalam penelitian ini, ketentuan untuk menetapkan tingkat realibilitas didasarkan ketentuan berikut ini:

1. Reliabel jika nilai *Cronbach Alba* > 0,60.
2. Tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60.

### 3.8.3. Uji Paired Sampel T-Test (Uji Sampel Berpasangan)

Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik *Paired Sampel T-Test* dengan menggunakan program komputer *Statistic Package for Social Science* (SPSS) dan data harus berdistribusi normal. Dengan menggunakan *Paired Sampel T-Test* akan diketahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap dimensi kualitas layanan. Pada uji t atau uji beda *Paired Sampel T-Test*, terdapat perbedaan rata-rata pada responden dalam

harapan dan kenyataan yang diterima, bila signifikan berarti nyata perbedaannya, tetapi bila tidak signifikan berarti tidak nyata perbedaannya. Normalitas data menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila nilai signifikan > 0,05 (p > 0,05) maka data dalam distribusi normal (Riwidikdo, 2008). Rangkuti (2003:132) menyatakan nilai t untuk data berpasangan dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\overline{D} - \mu D}{Sd \,/\, \sqrt{n}}$$

$$D = \frac{\sum_{i=1}^{n} \mathrm{Di}}{n}$$

$$Sd = \sqrt{\sum_{i=1}^{n} \frac{(Di - \overline{D}^2)}{n-1}}$$

Dimana:

$D_i$ = Hasil pengurangan nilai skor harapan dengan skor kenyataan.

Sd = Standar deviasi.

n = Jumlah Responden (n=98)

Penerimaan atau Penolakan hipotesis didasarkan pada perbandingan nilai t hitung dan nilai t table pada tingkat keyakinan 95%, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila nilai t hitung > t table, maka hipotesis Ha diterima, sebaliknya hipotesis Ho ditolak, yang artinya terdapat perbedaan antara layanan yang dipersepsikan (diterima) dengan layanan yang diharapkan masyarakat yang

menggunakan layanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh.

2. Apabila nilai t hitung < t table, maka hipotesis Ho diterima, sebaliknya hipotesis Ha ditolak, yang artinya tidak dapat perbedaan antara layanan yang dipersepsikan (diterima) dengan layanan yang diharapkan masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh.

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Banda Aceh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dibentukberdasarkan Peraturan Walikota Nomor 378 Tahun 2006, tentang Pembentukan Organisasi serta Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Hal ini dikuatkan kembali dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh dan Qanun Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan kantor.
2. Pelaksanaan penyusunan program kerja kantor.
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan.
4. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan dan non perizinan.
5. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
6. Pemantauan dan evaluasi proses pemeberian pelayanan perizinan dan non perizinan.

7. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di budang pelayanan perizinan dan non perizinan.
8. Pembinaan kelompok jabatan fungsional.
9. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk menyelenggarakan fungsi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai kewenangan:

1. Menyiapkan kebijakan dan pedoman pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
2. Melakukan penelitian dan pengembangan, pengendalian dan pengawasan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
3. Melakukan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Menyelenggarakan pelayanan informasi dan pengaduan.
5. Menerima retribusi perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Menerbitkan dan menandatangani dokumen perizinan dan non perizinan atas nama Walikota berdasarkan pendelegasian kewenangan.
7. Menyiapkan bahan pembinaan, evaluasi, pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan.
8. Menyiapkan kebijakan dan pedoman pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.

9. Melakukan penelitian dan pengembangan, pengendalian dan pengawasan di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
10. Melakukan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
11. Menyelenggarakan pelayanan informasi dan pengaduan.
12. Menerima retribusi perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
13. Menerbitkan dan menandatangani dokumen perizinan dan non perizinan atas nama Walikota berdasarkan pendelegasian kewenangan.
14. Menyiapkan bahan pembinaan, evaluasi, pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan.

## 4.2 Visi Misi DPMPTSP Kota Banda Aceh

### 4.2.1. Visi

Terwujudnya Iklim Penanaman Modal yang Kondusif melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Kerakyatan yang lebih maju dan Berdaya Saing.

### 4.2.2. Misi

1. Mendorong terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif serta meningkatkan peluang investasi.
2. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
3. Mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kemudahan perizinan.

4. Mengembangkan sistem teknologi informasi bidang penanaman modal.
5. Meningkatkan potensi daerah, promosi dan kerjasama investasi.

## 4.3. Dasar Hukum DPMPTSP Kota Banda Aceh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dibentuk dengan Peraturan Walikota Nomor 378 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Kemudian dikuatkan dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh dan Qanun Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan.

## 4.4. Susunan Organisasi DPMPTSP Kota Banda Aceh

Berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka Struktur Organisasi Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Kepala
2. Sekretariat, terdiri dari:
    1) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Aset.

2) Sub Bagian Keuangan.
3) Sub Bagian Program dan Pelaporan.

3. Bidang Penanaman Modal, terdiri dari:
   1) Sub Bidang Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal.
   2) Sub Bidang Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal.
4. Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan, terdiri dari:
   1) Sub Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
   2) Sub Bidang Pengolahan Data, Pelaporan Perizinan dan Non Perizinan.
5. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, terdiri dari:
   1) Sub Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I.
   2) Sub Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II.

Berikut adalah bagan susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh:

*Sumber: Arsip DPMPTSP kota Banda Aceh*

**Gambar 4.1**
**Bagan Organisasi DPMPTSP Banda Aceh**

## 4.5. Jenis layanan yang terdapat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh

Jenis pelayanan perizinan yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada 49 perizinan, diantaranya terdiri dari:

1. Sektor Pendidikan
    1) Izin Operasional Pendidikan Formal
    2) Izin Operasional Pendidikan Non-Formal

2. Sektor Lingkungan Hidup
    1) Persetujuan Lingkungan (Non Berusaha)
    2) SPPL (Non Berusaha)
3. Sarana Kesehatan
    1) Surat Izin Usaha Rumah Sakit Bersalin
    2) Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (Panti Sehat)
    3) Surat Penyelenggara Panti Sehat
    4) Surat Izin Penyelenggara Optikal
    5) Surat Izin Tukang Gigi
    6) Izin Operasional Klinik
    7) Izin Usaha Balai Pengobatan
    8) Klinik Pemerintah
    9) Izin Operasional Rumah Sakit Type C Dan D (Pemerintah)
    10) Izin Operasional Puskesmas
    11) Izin Operasional Pelayanan Hemodialisa
    12) Izin Operasional Unit Transfusi Darah (UTD)
4. Periklanan/Reklame
    1) Surat Izin Reklame Billboard
    2) Surat Izin Reklame Spanduk
    3) Surat Izin Kegiatan Seni Dan Budaya
5. Sektor PUPR
    1) Persetujuan Bangunan Gedung (Non Berusaha)
    2) Persetujuan Pemanfaatan Ruang (Non Berusaha)

6. Sektor Kesehatan
    1) Surat Izin Praktik Dokter Gigi, PPDS, Intership, Spesialis Dan Umum (SIP Dokter)
    2) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
    3) Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)
    4) Surat Izin Kerja/Praktik Ahli Gizi
    5) Surat Izin Kerja Perekam Medis
    6) Surat Izin Kerja Radiografer
    7) Surat Izin Kerja/Praktik Fisioterapis
    8) Surat Izin Praktik Perawat Umum
    9) Surat Izin Penata Anestesi
    10) Surat Izin Praktik Terapis Gigi Dan Mulut
    11) Surat Izin Praktik Bidan
    12) Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
    13) Surat Izin Kerja Tukang Gigi
    14) Surat Terdaftar Penyehat Tradisional
    15) Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik
    16) Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien/Optometris
    17) Surat Izin Kerja Penyelenggaraan Fisika Medik
    18) Surat Izin Praktik Asisten Analis Kesehatan
    19) Surat Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah
    20) Surat Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis (SIPOT/SIKOT)
    21) Surat Izin Praktik/Kerja Terapis Wicara (SIPTW/SIKTW)
    22) Surat Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)
    23) Surat Izin Praktik Psikolog Klinis

24)Surat Izin Praktek Dokter Hewan

25)Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Kesehatan Hewan (SIPP KESWAN)

26)Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Inseminator

27)Surat Izin Paramedik Veteriner Pemeriksaan Kebuntingan (SIP PKB)

28)Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Asisten Teknik Reproduksi (SIP ATR)

## 4.6. Mekanisme Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Banda Aceh

Mekanisme perizininan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Pemohon melakukan penginputan NIK & alamat Email.
2. Pemohon akan menerima Email untuk aktivasi akun.
3. Aktivasi akun dengan cara login OSS (*Online Single Submission*).
4. Melakukan penarikan data legalitas melalui AHU Online bagi non perseorangan/perusahaan (pengesahan Kemenkumham) & bagi perorangan dapat lanjut ketahapan.
5. Melakukan penginputan data-data lainnya sesuai dengan tahapan yang tertera pada sistem OSS.
6. Cetak Nomor Induk Berusaha (NIB).
7. Melakukan penginputan data proyek untuk mendapatkan izin usaha/izin komersial/izin operasional.

8. Pemenuhan komitmen izin usaha/izin komersial/izin operasional (izin lokasi, izin lingkungan, izin mendirikan bangunan (IMB), sertifikasi badan usaha, rekomendasi kesehatan).
9. Pembayaran retribusi bagi perizinan yang masih berbayar.
10. Cetak izin dan izin berlaku efektif.
11. Izin selesai.

## 4.7. Karakteristik Responden

Pada bagian ini menjelaskan mengenai karakteristik responden penelitian. Hal ini digunakan untuk menggambarkan data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini yaitu: Jenis kelamin, usia, dan alamat.

### 4.7.1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden yang diambil dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh. Jumlah responden yang di peroleh selama penelitian ini sebanyak 50 responden. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.1**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**
**Jenis Kelamin**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Laki-laki | 19 | 38.0 | 38.0 | 38.0 |
| | Perempuan | 31 | 62.0 | 62.0 | 100.0 |
| | Total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

*Sumber: Data diolahSPSS (2022)*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (62%) dan responden laki-laki sebanyak 19 orang (38%).

### 4.7.2. Responden Menurut Usia

Adapun distribusi karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.2**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**
**Usia (Tahun)**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | < 25 tahun | 16 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| | 26 - 35 tahun | 17 | 34.0 | 34.0 | 66.0 |
| | 36 - 45 tahun | 9 | 18.0 | 18.0 | 84.0 |
| | > 45 tahun | 8 | 16.0 | 16.0 | 100.0 |
| | Total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

*Sumber: Data diolah SPSS (2022)*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusiadibawah 25 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 32%, berusia 26 sampai 35 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 34%, berusia 36 sampai 45 tahun sebanyak 9 orang dengan persentse 18% dan yang berusia 45 tahun keatas sebanyak 8 orang dengan persentase 16%. Responden terbanyak berasal dari yang berusia 26 sampai 35 tahun sedangkan yang paling sedikit adalah responden dari usia 45 tahun keatas.

## 4.8. Hasil Penelitian

### 4.8.1. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh melalui instrumen penelitian telah memiliki tingkat kehandalan yang dapat dipercaya atau diandalkan (Juliandi & Manurung, 2015). Agar kuesioner yang digunakan dapat dikatakan handal, maka dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas. Analisis digunakan untuk mengetahui korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variable yang ada. Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengavaluasi konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau untuk mendapatkan hasil yang konsisten. Uji reabilitas ini dilakukan dengan melihat nilai Cronbanch's Alpha (α), karena setiap pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Jika nilai

Cronbanch's Alpha (α) lebih besar dari 0,60, maka variabel tersebut dikatakan *reliable* atau handal.

**Tabel 4.3**
**Uji Reliabilitas**

| Variabel | Jumlah Item | Nilai *Cronbach Alpha* | Ket |
|---|---|---|---|
| **Tingkat Kepentingan (Layanan diharapkan)** | | | |
| 1. Bukti Fisik | **9** | **0,878** | **Handal** |
| 2. Kehandalan | **9** | **0,890** | **Handal** |
| 3. Daya Tanggap | **6** | **0,886** | **Handal** |
| 4. Jaminan | **4** | **0,865** | **Handal** |
| 5. Empati | **4** | **0,847** | **Handal** |
| **Kinerja Pelayanan (Layanan dirasakan)** | | | |
| 1. Bukti Fisik | **9** | **0,929** | **Handal** |
| 2. Kehandalan | **9** | **0,895** | **Handal** |
| 3. Daya Tanggap | **6** | **0,895** | **Handal** |
| 4. Jaminan | **4** | **0,888** | **Handal** |
| 5. Empati | **4** | **0,862** | **Handal** |

*Sumber: Data diolah SPSS (2022)*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukan bahwa nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan publik pada kolom harapan menunjukkan angka sebesar 0,878 untuk dimensi bukti fisik, sebesar 0,890 untuk dimensi kehandalan, sebesar 0,886 untuk dimensi daya tanggap, sebesar 0,865 untuk dimensi jaminan dan sebesar 0,847 untuk dimensi empati. Kelima nilai *cronbach alpha* tersebut lebih besar dari 0,60 dan diartikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam

pengumpulan data berkaitan dengan harapan terhadap layanan dapat dinyatakan handal atau *reliable*.

Pada masing-masing dimensi kualitas layanan pada kolom kenyataan (layanan yang dirasakan) nilai *cronbach alpha* menyatakan juga lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam mengumpulkan data berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap kenyataan yang mereka rasakan juga dinyatakan handal atau *reliable*.

### 4.8.2. Hasil Uji Validitas

Validitas merupakan keterangan yang nyata bahwa instrumen cara atau rangkaian yang digunakan sebuah konsep yang dimaksud, sehingga bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pertanyaan (Sarjono & Julianita, 2011). Penelitian ini menggunakan pengujian validitas data secara statistik, yaitu menggunakan uji *Pearson Product-Moment Coeffesient of Corelation* dengan bantuan *software*komputer melalui program *Statistic Package for Social Science* (SPSS). Uji validitas diukur dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk df = n-2 dengan alpha 0,05. Adapun hasil uji validitas selengkapnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**
**Uji Validitas**

| Variabel | Item | Nilai R hitung Terendah | Nilai R Tabel | Ket |
|---|---|---|---|---|
| **Tingkat Kepentingan (Layanan diharapkan)** | | | | |

(Lanjutan) Tabel 4.4 Uji Validitas

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Bukti Fisik | BFAH1-BFAH9 | 0,723 | 0,279 | **Valid** |
| 2. Kehandalan | KBH1-KBH9 | 0,659 | 0,279 | **Valid** |
| 3. Daya Tanggap | DTCH1-DTCH6 | 0,761 | 0,279 | **Valid** |
| 4. Jaminan | JDH1-JDH4 | 0,823 | 0,279 | **Valid** |
| 5. Empati | EMH1-EMH4 | 0,805 | 0,279 | **Valid** |
| **Kinerja Pelayanan (Layanan dirasakan)** | | | | |
| 1. Bukti Fisik | BFAK1-BFAK9 | 0,761 | 0,279 | **Valid** |
| 2. Kehandalan | KBK1-KBK9 | 0,677 | 0,279 | **Valid** |
| 3. Daya Tanggap | DTCK1-DTCK6 | 0,800 | 0,279 | **Valid** |
| 4. Jaminan | JDK1-JDK4 | 0,805 | 0,279 | **Valid** |
| 5. Empati | EMK1-EMK4 | 0,879 | 0,279 | **Valid** |

*Sumber: Data diolah SPSS (2022)*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan hasil seluruh pernyataan variabel dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 5%. Nilai r hitung terendah untuk pernyataan yang berhubungan dengan dimensi bukti fisik untuk layanan yang diharapkan (dilambangkan dengan kode item BFAH1-BFAH9) menunjukkan angka sebesar 0,723. Dimensi kehandalan untuk layanan yang diharapkan sebesar 0,659. Dimensi daya tanggap untuk layanan yang diharapkan sebesar 0,659. Dimensi jaminan untuk layanan yang diharapkan sebesar 0,823. Dimensi empati untuk layanan yang diharapkan sebesar 0,805.

Nilai r hitung terendah untuk pernyataan yang berhubungan dengan dimensi bukti fisik untuk layanan yang dirasakan

(dilambangkan dengan kode item BFAK1-BFAK9) menunjukkan angka sebesar 0,761. Dimensi kehandalan untuk layanan yang dirasakan sebesar 0,677. Dimensi daya tanggap untuk layanan yang dirasakan sebesar 0,800. Dimensi jaminan untuk layanan yang dirasakan sebesar 0,805. Dimensi empati untuk layanan yang dirasakan sebesar 0,879.

Nilai tersebut lebih besar bila dibandingkan dengan nilai kritis r (n = 50) menunjukkan angka sebesar 0,279. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data yang diperoleh untuk semua item pernyataan yang berhubungan dimensi bukti fisik dan dimensi kehandalan pada kolom layanan yang diharapkan dinyatakan valid. Nilai r hitung untuk dimensi kualitas pelayanan lainnya baik itu layanan yang diharapkan maupun layanan yang dirasakan (kenyataan) juga dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing item pernyataan juga lebih besar bila dibandingkan dengan nilai r *product moment* pada tingkat keyakinan 95%.

## 4.9 Pembahasan

### 4.9.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka terima dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat didasarkan pada penilaian mereka terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan. Dalam kajian ini, analisis kualitas pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) di Banda Aceh juga didasarkan pada

perbandingan antara layanan yang mereka harapkan di satu sisi, dengan layanan yang mereka rasakan atau hadapi di sisi lain. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui informasi sejauhmana layanan publik yang sudah diberikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Banda Aceh tersebut dapat memenuhi harapan masyarakat.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya yang mana harapan masyarakat terhadap layanan publik DPMPTSP Banda Aceh dapat dilihat dari tinggi rendahnya tingkat kepentingan terhadap pelayanan itu sendiri. Sedangkan layanan yang dirasakan dapat diukur berdasarkan pada pilihan jawaban (tingkat kesetujuan) terhadap item-item pernyataan yang berhubungan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya untuk membandingkan kedua nilai rata-rata skor tingkat kepentingan (harapan terhadap layanan) dan nilai rata-rata skor pilihan jawaban terhadap layanan dirasakan akan diperoleh nilai kesenjangan (gap) yang dapat dijadikan indikator tentang kemampuan layanan yang sudah diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP**)** Banda Aceh dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun hasil kesenjangan yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.5**
**Nilai Rerata Skor Alternatif Pilihan Jawaban Responden Terhadap Layanan yang Diharapkan dan Layanan yang Dirasakan Masyarakat**

| | **Variabel** | **Rerata Skor** | |
|---|---|---|---|

(Lanjutan) Tabel 4.6 Nilai Rerata Skor

| No | | Harapan | Kenyataan | Persentase | Gap atau Kesenjangan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bukti Fisik | 4,5580 | 4,4824 | 98% | -0,0756 |
| 2 | Kehandalan | 4,4708 | 4,3996 | 98% | -0,0712* |
| 3 | Daya Tanggap | 4,5198 | 4,4032 | 97% | -0,1166 |
| 4 | Jaminan | 4,6350 | 4,4950 | 96% | -0,1400** |
| 5 | Empati | 4,6750 | 4,5400 | 97% | -0,1350 |
| **Rerata** | | 4,5717 | 4,4640 | 97% | -0,1077 |

*Sumber: Data diolah SPSS (2022)*

Keterangan: **) Kesenjangan paling besar

*) Kesenjangan paling kecil

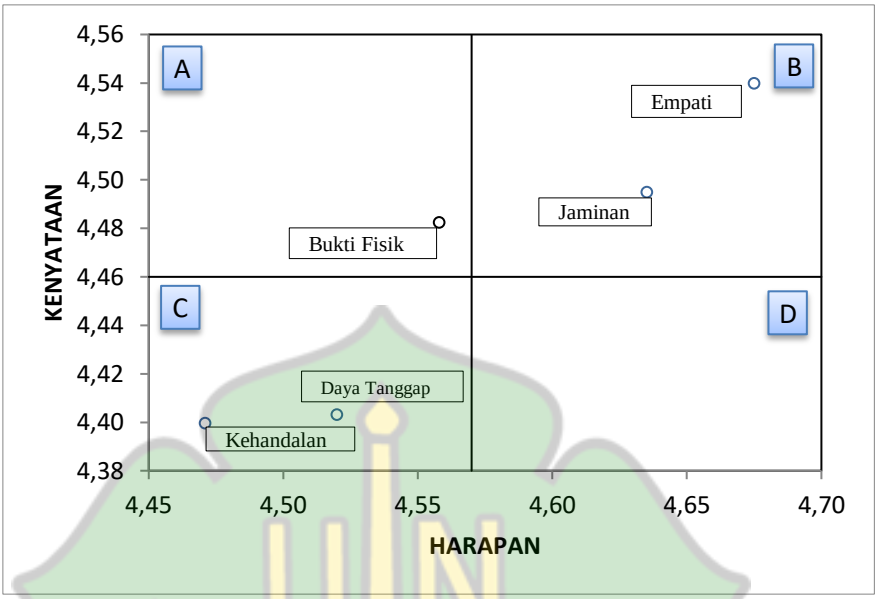
Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan nilai rata-rata skor tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Banda Aceh pada dimensi bukti fisik sebesar 4,5580 dan rata-rata skor pada tingkat kenyataan yang masyarakat terima sebesar 4,4824. Nilai kesenjangan atau gap pada dimensi bukti fisik antara harapan dan kenyataan sebesar -0,0756. Untuk dimensi bukti fisik persentase antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan sebesar 98%, yang berarti 98% harapan masyarakat sudah terpenuhi. Nilai rata-rata skor tingkat harapan masyarakat pada dimensi kehandalan sebesar 4,4708 dan nilai rata-rata skor pada tingkat kenyataan sebesar 4,3996. Nilai kesenjangan atau gap pada dimensi kehandalan sebesar -0,0712. Untuk dimensi kehandalan persentase antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan sebesar 98%, yang berarti 98% harapan

masyarakat sudah terpenuhi. Nilai rata-rata skor tingkat harapan masyarakat pada dimensi daya tanggap sebesar 4,5198 dan nilai rata-rata skor tingkat kenyataan sebesar 4,4032. Nilai kesenjangan gap pada dimensi daya tanggap sebesar -0,1166. Untuk dimensi daya tanggap persentase antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan sebesar 97%, yang berarti 97% harapan masyarakat sudah terpenuhi. Nilai rata-rata skor pada tingkat jaminan sebesar 4,6350 dan nilai rata-rata skor pada tingkat kenyataan sebesar 4,4950. Nilai kesenjangan gap pada dimensi jaminan sebesar -0,1400. Untuk dimensi jaminan persentase antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan sebesar 96%, yang berarti 96% harapan masyarakat sudah terpenuhi. Nilai rata-rata skor pada dimensi empati sebesar 4,6750 dan tingkat kenyataan sebesar 4,5400. Nilai kesenjangan atau gap pada dimensi empati sebesar -0,1350. Untuk dimensi bukti fisik persentase antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan sebesar 97%, yang berarti 97% harapan masyarakat sudah terpenuhi. Nilai rata-rata keseluruhan pada tingkat harapan sebesar 4,5717 dan nilai rata-rata keseluruhan pada tingkat kenyataan sebesar 4,4640. Nilai rata-rata gap atau kesenjangan sebesar -0,1077. Untuk rata-rata keseluruhan persentase kelima dimensi antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan sebesar 97%, yang berarti 97% harapan masyarakat pada kelima dimensi sudah terpenuhi. Kesenjangan paling besar ada pada dimensi jaminan sedangkan kesenjangan paling kecil ada pada dimensi kehandalan. Nilai rata-rata skor pada kelima dimensi tingkat harapan lebih besar daripada kenyataan yang

diterima masyarakat. Angka tersebut berada pada interval 4,00-5,00 (skor untuk pilihan jawaban penting-sangat penting) dapat diartikan bahwa harapan masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tergolong tinggi. Sedangkan nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban untuk layanan yang diterima pada kelima dimensi lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor tingkat harapan.

Berdasarkan nilai rata-rata, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan konsumen dan kenyataan yang diterima masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Nilai rata-rata total kenyataan 4,46 dan harapan 4,57, selanjutnya angka tersebut dijadikan sebagai sumbu X dan Y. Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D.

جامعة الرانري
AR-RANIRY




*Sumber: Data Diolah (2022)*

**Gambar 4.2**
**Diagram Kartesius**

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan pada pengukuran ini, dimensi kualitas layanan publik diplotkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui kedudukan masing-masing dimensi dalam kuadran prioritas. Hasil pengukuran berbagai dimensi tersebut didasarkan pada tingkat kepentingan (harapan) masyarakat dan tingkat kinerja (Kenyataan) Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Banda Aceh, sehingga dapat membantu pihak DPMPTSP Kota Banda Aceh untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada dimensi yang dianggap penting oleh masyarakat.

Berdasarkan analisis skor nilai rata-rata, maka dimensi bukti fisik berada pada kuadran A, dimensi jaminan dan empati berada

pada kuadran B, sementara itu dimensi kehandalan dan daya tanggap berada pada kuadran C.

### 4.9.2 Perbedaan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) dengan layanan yang diharapkan masyarakat dari DPMPTSP Kota Banda Aceh

Hipotesis pertama menyatakan bahwa masyarakat belum memiliki persepsi yang baik terhadap layanan publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP**)** di Banda Aceh. Hipotesis kedua menyatakan, terdapat perbedaan antara layanan yang dipersepsikan (dirasakan) dengan layanan yang diharapkan masyarakat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP**)** di Banda Aceh. Pembuktian masing-masing hipotesis dijabarkan pada berikut ini:

Pada pembuktian hipotesis pertama didapatkan pada hasil dasar statistik deskriptif yaitu nilai rata-rata skor pilihan jawaban masyarakat terhadap pernyataan yang berkaitan dengan layanan yang dirasakan. Seperti terlihat dalam Tabel 4.5 sebelumnya, nilai rata-rata skor layanan yang dipersepsikan masyarakat berkaitan dengan kualitas layanan publik DPMPTSP Banda Aceh, menunjukkan angka sebesar 4,4640. Hal ini berarti pada umumnya masyarakat setuju terhadap seluruh pernyataan kuesioner yang berhubungan dengan layanan yang dipersepsikan (dirasakan), dikarenakan semua pernyataan dijabarkan dalam bentuk pernyataan positif, maka hal kesetujuan yang dimaksud dapat dilihat bahwa umumnya masyarakat sudah memiliki penilaian yang baik terhadap

kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Banda Aceh. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan masyarakat belum memiliki persepsi yang baik terhadap layanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP**)** Banda Aceh Banda Aceh, ditolak.

Pembuktian hipotesis kedua menggunakan statistik uji beda rata-rata (uji t) metode sample berpasangan (*two-paired t test*). Uji beda rata-rata dilakukan terhadap dua kelompok nilai rata-rata skor pilihan jawaban masyarakat, yaitu nilai rata-rata skor layanan yang diharapkan (untuk tingkat kepentingan) dengan nilai rata-rata skor layanan yang dipersepsikan (untuk tingkat kesetujuan). Adapun hasil Uji Paired Sampel T-Test (Uji Sampel Berpasangan) sebagai berikut:

**Table 4.6**
**Uji Beda Rata-rata Layanan yang Diharapkan dan Layanan yang Dirasakan Masyarakat**

| Dimensi Kualitas Layanan | Nilai T | | Keterangan |
|---|---|---|---|
| | T hitung | T Tabel | |
| Bukti Fisik | 1,571 | 2,021 | Tidak Berbeda nyata |
| Kehandalan | 1,835 | 2,021 | Tidak Berbeda nyata |
| Daya Tanggap | 2,289 | 2,021 | Berbeda nyata |
| Jaminan | 2,983 | 2,021 | Berbeda nyata |
| Empati | 2,694 | 2,021 | Berbeda nyata |
| **Kualitas Layanan** | **2,274** | **2,021** | **Berbeda nyata** |

*Sumber: Data diolah SPSS (2022)*

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa, nilai t hitung untuk kelima dimensi kualitas layanan publik sebesar 1,571 untuk dimensi bukti fisik, hal ini tidak berbeda nyata antara tingkat harapan dan kenyataan. Untuk dimensi kehandalan sebesar 1,835 hal ini tidak berbeda nyata antara tingkat harapan dan kenyataan. Untuk dimensi daya tanggap sebesar 2,289 untuk hal ini berbeda nyata antara tingkat harapan dan kenyataan. Untuk dimensi jaminan sebesar 2,983 hal ini berbeda nyata antara tingkat harapan dan kenyataan dan untuk dimensi empati sebesar 2,269 hal ini berbeda nyata antara tingkat harapan dan kenyataan. Nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95 persen menunjukkan angka sebesar 2,021.

Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa pada dimensi bukti fisik dan kehandalan nilai t hitung lebih kecil daripada dengan nilai t tabel, artinya tidak ada perbedaan signifikan antara layanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Pada dimensi daya tanggap, jaminan dan empati terdapat perbedaan signifikan antara layanan yang diharapkan dengan kenyataan. Begitu juga halnya dengan uji secara keseluruhan, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,274 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95 persen yaitu sebesar 2,021. Dengan demikian Ha diterima, sebaliknya Ho ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

### 4.9.3 Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ

مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."* (QS. Al-Baqarah:267)

Dalam tafsir singkat (Kemenag, 124:2016) ayat ini merupakan tentang barang yang di infakkan harus yang halal (berkualitas). Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik, dan diperoleh dengan cara yang halal, sebab Allah itu baik dan hanya menerima yang baik-baik. Dan sedekahkanlah sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi berupa hasil pertanian, tambang, dan lainnya, untukmu. Pilihlah yang baik-baik dari apa yang kamu nafkahkan itu, walaupun tidak harus semuanya baik, tetapi janganlah kamu memilih secara sengaja yang buruk untuk kamu keluarkan guna disedekahkan kepada orang lain, padahal kamu sendiri kalau diberi yang buruk-buruk seperti itu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata karena rasa enggan terhadapnya. Cobalah berempati. Posisikan dirimu seperti orang yang diberi. Jika kamu tidak mau menerima yang buruk-buruk, mengapa kamu berikan yang seperti itu kepada orang lain. Dan ketahuilah dan yakinlah bahwa Allah Mahakaya, tidak membutuhkan sedekah kamu, baik pemberian untukNya maupun untuk makhluk-makhluk-Nya, sebab Dia bisa memberi secara langsung. Sedekah itu justru untuk kemaslahatan orang yang memberi. Dia juga Maha Terpuji, antara lain karena Dia memberi ganjaran terhadap hamba-hamba-Nya yang bersedekah.

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

1. Pelayanan Publik yang Islami di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

   Tidak mudah untuk memberikan definisi pelayanan publik yang Islami di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengertian sederhana tentang pelayanan publik yang Islami adalah segala bentuk kegiatan layanan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat secara profesional yang Islami dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam, yang mencakup:

   b. Menerapkan konsep, teori, dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan layanan kepada publik dengan mengutamakan pedoman pada alquran dan hadis,
   c. Melaksanakan hal kepegawaian dengan menggunakan pendekatan islami melalui kegiatan-kegiatan pengkajian yang berdasarkan dimensi bukti fisik
   d. Mempertanggungjawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan bukti
   e. Berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan pelayanan baik kepada masyarakat dan semata-mata mengharapkan ridho Allah.

2. SDM yang terlibat dalam pelayanan publik yang Islami.

   Sebagai hamba Allah para pegawai yang bekerja di DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah seorang muslim yang mempunyai tujuan hidup hasanah *fid-dunya* dan hasanah *fil-akhirah*.

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang Islami di DPMPTSP, para pegawai haruslah mencerminkan pada pengetahuan, sikap, dan ketrampilan profesional.

3. Sifat-sifat yang harus dimiliki oleh pegawai di DPMPTSP Kota Banda Aceh

   Islam menetapkan beberapa sifat-sifat terpuji bagi manusia. Secara khusus, pegawai DPMPTSP yang melaksanakan pelayanan publik harus mempunyai sifat-sifat sebagai berikut:

   a. Tulus ikhlas karena Allah, seperti yang terkandung dalam surah al-Bayyinah ayat 5

وَمَآ اُمِرُوْٓا اِلَّا لِيَعْبُدُوا اللّٰهَ مُخْلِصِيْنَ لَهُ الدِّيْنَ ۙ حُنَفَاۤءَ وَيُقِيْمُوا الصَّلٰوةَ وَيُؤْتُوا الزَّكٰوةَ وَذٰلِكَ دِيْنُ الْقَيِّمَةِ

Artinya: *"Mereka tidak diperintah, kecuali untuk menyembah Allah dengan mengikhlaskan ketaatan kepada-Nya lagi hanif (istikamah), melaksanakan salat, dan menunaikan zakat. Itulah agama yang lurus (benar)"*

Dalam tafsir singkat (Kemenag, 986:2016) menyatakan, mereka terpecah belah seperti itu padahal mereka dalam kitab-kitab mereka hanya diperintah untuk menyembah Allah dengan ikhlas menaatiNya semata-mata karena menjalankan agama, dan juga diperintah agar melaksanakan salat dan menunaikan zakat; dan yang demikian itulah agama yang lurus dan benar agama Islam. Keikhlasan dalam beribadah dengan memurnikan niat demi mencari

rida Allah dan menjauhkan diri dari kemusyrikan adalah salah satu syarat diterimanya ibadah.

b. Penyantun, sebagaimana Allah SWT berfirman pada surah al-A'raf ayat 7 dan surah Al-Baqarah ayat 263

فَلَنَقُصَّنَّ عَلَيْهِمْ بِعِلْمٍ وَّمَا كُنَّا غَاۤىِٕبِيْنَ

Artinya: *"Dan pasti akan Kami beritakan kepada mereka dengan ilmu (Kami) dan Kami tidak jauh (dari mereka)."* (QS. Al-A'raf:7)

Dalam tafsir (Kemenag, 403:2016) ayat ini merupakan kewajiban mengamalkan Al-Qur'an dan bahaya mengingkarinya. Dan pasti akan Kami beritakan kepada mereka dengan ilmu Kami, dan Kami tidak jauh dari mereka dengan penjelasan yang disertai bukti-bukti yang meyakinkan, karena Allah selalu mengawasi gerak-gerik mereka. Mereka tidak akan bisa berbohong. Pada saat itulah amalan mereka ditimbang dengan timbangan yang tidak pernah meleset, karena Allah Maha Adil.

قَوْلٌ مَّعْرُوْفٌ وَّمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَّتْبَعُهَآ اَذًى ۗ وَاللّٰهُ غَنِيٌّ حَلِيْمٌ

Artinya: *"Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakiti. Allah Mahakaya, Maha Penyantun."* (QS. Al-Baqarah:263)

Dalam tafsir (Kemenag, 122:2016) setelah menjelaskan pemberian berupa nafkah dan larangan menyebut-nyebutnya serta menyakiti hati yang diberi, ayat ini menekankan pentingnya ucapan

yang menyenangkan dan pemberian maaf. Perkataan yang baik yang sesuai dengan budaya terpuji dalam suatu masyarakat, yaitu menolak dengan cara yang baik, tidak dengan cara menyakiti; dan pemberian maaf, yaitu memaafkan tingkah laku yang kurang sopan dari peminta, lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakiti dari pemberi. Allah Mahakaya, tidak memerlukan sedekah dari hamba-Nya yang disertai sikap menyakiti, bahkan tidak butuh kepada pemberian siapa pun, dan Maha Penyantun, sehingga tidak segera menjatuhkan sanksi dan murka kepada siapa yang durhaka kepada-Nya dengan harapan orang itu akan berubah sikapnya kemudian.

c. Ramah dan lemah lembut, untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam QS. Ali Imron:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

Artinya: *"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka*

*bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal."*

Dalam tafsir (Kemenag,194:2016) menyatakan setelah memberi kaum mukmin tuntunan secara umum, Allah lalu memberi tuntunan secara khusus dengan menyebutkan karuniaNya kepada Nabi Muhammad. Maka berkat rahmat yang besar dari Allah, engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka yang melakukan pelanggaran dalam Perang Uhud. Sekiranya engkau bersikap keras, buruk perangai, dan berhati kasar, tidak toleran dan tidak peka terhadap kondisi dan situasi orang lain, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah, hapuslah kesalahan-kesalahan mereka dan mohonkanlah ampunan kepada Allah untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, yakni urusan peperangan dan hal-hal duniawi lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, dan kemasyarakatan. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad untuk melaksanakan hasil musyawarah, maka bertawakallah kepada Allah, dan akuilah kelemahan dirimu di hadapan Allah setelah melakukan usaha secara maksimal. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

d. Bersabar dan memberi maaf lebih baik daripada mengambil pembalasan, seperti yang terkandung dalam surah asy-Syura ayat 43 yang berbunyi:

وَلَمَنْ صَبَرَ وَغَفَرَ اِنَّ ذٰلِكَ لَمِنْ عَزْمِ الْاُمُوْرِ ۤ

Artinya: *"Tetapi barangsiapa bersabar dan memaafkan, sungguh yang demikian itu termasuk perbuatan yang mulia."*

Dalam tafsir (Kemenag,563:2016) menyatakan akan tetapi, barang siapa bersabar terhadap kezaliman dengan tidak melakukan pembalasan atas kezaliman itu dan memaafkan-nya, sungguh yang demikian itu termasuk perbuatan yang mulia.

e. Patuh Pada Peraturan (Riwayat Bukhari, Muslim, dan Abu Daud)

من أطاعني فقد أطاع الله ومن يعصني فقد عصى الله ومن يطع الأمير فقد أطاعني ومن يعص الأمير فقد عصاني

Artinya: "*Barang siapa yang mentaati aku sungguh ia telah mentaati Allah, dan barang siapa yang durhaka padaku sungguh ia telah mendurhakai Allah, barang siapa yang taat pada pemimpin sungguh ia telah taat padaku, dan barang siapa yang durhaka pada pemimpin sungguh ia telah durhaka padaku*" (HR. Muslim no. 1835).

4. Organisasi manajemen dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang Islami secara umum mencakup kegiatan sebagai berikut:
   a. Menerapkan teori manajemen dan kepemimpinan berdasarkan kaidah-kaidah Islam,
   b. Melakukan fungsi manajemen dengan berpedoman kepada syariah Islam serta menerapkan akhlakul karimah,

c. Pimpinan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bertindak sebagai ulama dan umara untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanan publik,
d. Pimpinan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu menjadi contoh yang baik (*uswatun hasanah*) dalam berperan sebagai dalam tugasnya.

5. Lingkungan yang Islami di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu tentu akan terlihat adanya suasana keagamaan (ada mesjid, shalat jama'ah, hiasan-hiasan dinding yang ada kaitannya penanaman modal atau pelayanan dan Islam), kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, disiplin, mudah mendapatkan informasi, cepat mendapatkan pelayanan dan keramah-tamahan seluruh karyawan yang bekerja di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

# BAB V
# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pada dasarnya masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP tersebut. Namun harapan dari masyarakat terhadap pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan layanan. Dengan hal ini, jika dilihat dari perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) masyarakat, kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Untuk kelima dimensi pelayanan, dimensi yang dinilai paling buruk pelayanannya adalah dimensi jaminan. Dan dimensi yang paling bagus pelayanannya adalah dimensi bukti fisik. Hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi bukti fisik dipersepsikan (dirasakan) paling baik oleh masyarakat, sebaliknya dimensi jaminan yang dipersepsikan (dirasakan) paling buruk pelayanannya bila dibandingkan dengan dimensi lainnya.

2. Hasil pengujian statistik menunjukkan nilai t hitung kualitas layanan lebih kecil bila dibandingkan dengan t tabel. Dengan demikian dapat dikatakan Ha diterima, sebaliknya Ho ditolak, yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan yang yang diharapkan dengan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

## 5.2. Saran

Saran penelitian ini adalah:

1. Diharapkan mahasiswa agar dapat memiliki motivasi yang besar sehingga dapat mendorong untuk melakukan layanan dengan cara melakukan layanan baik itu perizinan maupun non perizinan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan berbagai layanan yang dibutuhkan sehingga meminimalisirkan terjadinya penurunan kualitas layanan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentunya memiliki keterbatasan dalam hal pengambilan data. Karena penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat yang menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, namun pelayanan yang mereka harapkan masih lebih baik lagi. Karena itu masih terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan yang

diharapkan dan layanan yang dipersepsikan (dirasakan) oleh masyarakat. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan, maka pihak manajemen DPMPTSP Banda Aceh diperhatikan perlu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik tersebut.

Hal yang perlu diperbaiki dalam kualitas layanan yang dimaksud dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. Tingkatkan jaminan pelayanan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui adanya pelatihan atau *training* bagi pegawai tentang tata cara dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang berhubungan dengan dimensi jaminan itu sendiri.
2. Tingkatkan ketanggapan dan dalam hal bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui adanya pengarahan bagi setiap pegawai terutama pegawai yang langsung berhadapan dengan masyarakat.
3. Selanjutnya upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menerima dan melihat saran-saran dari masyarakat.

# DAFTAR PUSTAKA


Amri, K. (2013). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. (*1*).118-139.

Ali, H.Y., Ali,H.W., & Ahmad,M.B. (2019). Difference between Expectations and Perceptions of Students regarding Service Quality of Public sector HEIs. *Universityof the Punjab, Lahore, Pakistan*. 41 (1). 131-146.

Daulay, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembeli, Thesis*. Fakultas Ekonom Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Medan.

Februadi, A, dkk. (2000). Pengukuran Kualitas Jasa (*Service Quality*) Bidang Pengajaran yang Disediakan oleh Politeknik Negeri Bandung. Tata Niaga, Vol. II, No. 1 April.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Juli, A. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Juliandi, A., Irfan., & Manurung S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan 1*. Medan.

Kasmir. (2015). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. (2016). *Tafsir ringkas Jilid 2* (Cetakan Pertama). Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. (2016). *Tafsir ringkas Jilid 1* (Cetakan Kedua). Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Maryam, S.N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. *VI* (1).

Mawoli, M.A., Yusuf, A.B., & Idris, A.N. (2013). Assessment Of Internal Service Quality Of University Library: Evidence From A State Government University In Nigeria, *Lapai Journal of Management and Social sciences*, *6* (1&2), 22-32.

Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muttaqin, M. N., Bulan, I., Rahmawati., Citrawati, D., Pebiana, A., Ahmad, N.H. (2020). Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency.

*International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR), 54*(5), 109-118.

Philip, K., & Keller, K.L. (2015). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Philip, K. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid II*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rangkuti, F. (2003). *Riset Pemasaran*, Cetakan ke-6. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Riduwan. 2012. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Riwidikdo, H. (2008). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Santosa, P. (2012). Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: PT Refika Aditama.

Sari, S.W. (2018). The Effect Of Service Quality On Customer Retention Through Commitment And Satisfaction As Mediation Variables In Java Eating Houses. *Journal of Applied Management* (JAM). *16* (4), 593-604. http://dx.doi.org/ 10.21776/ub.jam.2018

Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSSVS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset.* Jakarta: Salemba empat.

Setiawan, Irfan, M., dan Saefurahman, A (2020). *Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan*

*Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)*. Jakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siyoto, S., & Sodik, M.A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Sutedi, A. (2011). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: ALFABETA, cv.

Tjipton, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Widyaningsih, W. (2010). *Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Ambarawa*. Jurnal Manajemen. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Wydyanto, W., & Hamdan, H. (2020). The Role Of Service Quality On Consumer Satisfaction. *Dinasti International Journal of*

*Management Science, 1*(4), 585-597. https://doi.org/10.31933/dijms.v1i4.197

Yulianto, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan)*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

Zabri, M.H.A.M. Romle, A.R., Rodzi, S.M., Ideris, M.S.K., Mahamad, N.A. (2016). The Level of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector. *World Applied Sciences Journal*, *34* (5), 594-600. DOI: 10.5829/idosi.wasj.2016.34.5.15698

**Internet:**

Redaksi. (2019). "Banda Aceh Raih Penghargaan Pelayanan Publik dari Menpan RB". https://modusaceh.co/news/banda-aceh-raih-penghargaan-pelayanan-publik-dari-menpan-rb/index.html, Diakses pada 03 Januari 2022 pukul 14.00.

**Lampiran 1**

**Kuesioner Penelitian**

Assalamualaikum Wr. Wb

Saya mahasiswi Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Ar-Raniry Banda Aceh. Memohon ketersediaan saudara/I untuk mengisi kuesioner dalam rangka pengambilan data penelitian sebagai tugas akhir saya mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam". Sehubungan dengan hal itu, maka saya mohon kesediaan saudara/I untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuesioner ini. Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Mengenai data yang nantinya saya peroleh tidak akan saya gunakan untuk keperluan lain serta kerahasiannya akan dijaga. Oleh karena itu, saya berharap seluruh pertanyaan dijawab dengan sejujur-jujurnya. Atas kerjasama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya
Peneliti

**Mentari Ratu Andralia**
**NIM: 170602136**

## ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

**Responden yang terhormat,**

Saya Mentari Ratu Andralia, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah (S1) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, sedang melakukan penelitian tentang **Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Perspektif Ekonomi Islam**. Saya mohon untuk saudara/i membaca petunjuk dibawah ini serta memberikan informasi dalam bentuk jawaban pada pernyataan yang sudah tertera dibawah.

| **Petunjuk Pengisian Angket** |
|---|
| 1. Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti dan seksama |
| 2. Isilah angket dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya |
| 3. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia |
| 4. Seluruh pertanyaan harus dijawab |
| 5. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya |

| Keterangan Alternatif Jawaban Harapan | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| Sangat Setuju | Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |

| Keterangan Alternatif Jawaban Kenyataan | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SP** | **P** | **KP** | **TP** | **STP** |
| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting |

| Data Responden | |
|---|---|
| **Nama** | |
| **Jenis Kelamin** | |
| **Usia** | |
| **Alamat** | |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

**Angket Uji Coba Penelitian Kualitas Pelayanan**

| No | Pernyataan | Penilaian | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Harapan | | | | | Kenyataan | | | | |
| | | SP | P | KP | TP | STP | SS | S | KS | TS | STS |
| **A** | **Bukti Fisik (*Tangible*)** | | | | | | | | | | |
| 1 | Penampilan petugas pelayanan dalam memberikan layanan rapi dan sopan | | | | | | | | | | |
| 2 | Petugas pelayanan disiplin dalam kegiatan pelayanan | | | | | | | | | | |
| 3 | Ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan membuat saya nyaman | | | | | | | | | | |
| 4 | Tersedia fasilitas pengaduan yang baik jika saya | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Banda Aceh | | | | | | | | | | |
| 5 | Adanya fasilitas pendukung layanan (parkir, toilet, tempat ibadah, dll.) yang baik | | | | | | | | | | |
| 6 | Akses dalam permohonan layanan mudah | | | | | | | | | | |
| 7 | Adanya alat bantu/teknologi modern yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan | | | | | | | | | | |
| 8 | Informasi-informasi berkaitan dengan layanan di | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DPMPTSP Banda Aceh mudah saya ketahui dan saya peroleh | | | | | | | | | | |
| 9 | Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh dari segi bukti fisik sesuai dengan harapan saya | | | | | | | | | | |
| **B** | **Kehandalan (Reliability)** | | | | | | | | | | |
| 10 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh memiliki standar pelayanan yang jelas | | | | | | | | | | |
| 11 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pintu Banda Aceh menyelenggarakan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun | | | | | | | | | | |
| 12 | Standar Operasional Prosedur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh mudah saya pahami dan saya laksanakan | | | | | | | | | | |
| 13 | Biaya layanan yang harus saya bayar jelas dan wajar sesuai dengan layanan yang diminta | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | Cara pembayaran biaya layanan mudah dan cepat | | | | | | | | | | |
| 15 | Jangka waktu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh sesuai dengan janji yang diberikan | | | | | | | | | | |
| 16 | Informasi yang dikeluarkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh sesuai dengan kebutuhan saya | | | | | | | | | | |
| 17 | Petugas pelayanan mampu atau ahli menggunakan alat bantu/teknologi modern dalam proses pelayanan | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh dari segi kehandalan sesuai dengan harapan saya | | | | | | | | | | |
| **C** | **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** | | | | | | | | | | |
| 19 | Petugas pelayanan cermat dan tepat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua | | | | | | | | | | |
| 20 | Petugas pelayanan selalu siap dan cepat dalam memberikan pelayanan | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat | | | | | | | | | | |
| 22 | Petugas pelayanan mampu memberikan informasi secara jelas | | | | | | | | | | |
| 23 | Petugas pelayanan merespon semua pengaduan dan keluhan pelayanan dengan baik | | | | | | | | | | |
| 24 | Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh dari segi daya tanggap sesuai dengan harapan saya | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **D** | **Jaminan (*Assurance*)** | | | | | | | | | | |
| 25 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh memberikan jaminan legalitas dan keamanan dalam pelayanan yang diberikan | | | | | | | | | | |
| 26 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan | | | | | | | | | | |
| 27 | Petugas pelayanan bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh dari segi jaminan sesuai dengan harapan saya | | | | | | | | | | |
| **E** | **Empati (*Emphaty*)** | | | | | | | | | | |
| 29 | Petugas pelayanan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan | | | | | | | | | | |
| 30 | Petugas pelayanan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan atau memberikan perhatian sesuai kebutuhan pemohon layanan | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | Petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pemohon layanan | | | | | | | | | | |
| 32 | Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh dari segi empati sesuai dengan harapan saya | | | | | | | | | | |

**Lampiran 2**

**Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan 50 Responden**
**Bukti Fisik Tingkat Harapan dan Kenyataan**

| Bukti Fisik Tingkat Harapan | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **BFAH1** | **BFAH2** | **BFAH3** | **BFAH4** | **BFAH5** | **BFAH6** | **BFAH7** | **BFAH8** | **BFAH9** | **BFAH** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.11 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.67 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.56 |
| 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.78 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| **Bukti Fisik Tingkat Kenyataan** | | | | | | | | | |
| **BFAK1** | **BFAK2** | **BFAK3** | **BFAK4** | **BFAK5** | **BFAK6** | **BFAK7** | **BFAK8** | **BFAK9** | **BFAK** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.56 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.89 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.56 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.44 |
| 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.89 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.56 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.11 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.33 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.44 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

**Kehandalan Tingkat Harapan dan Kenyataan**

| **Kehandalan Tingkat Harapan** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KBH1** | **KBH2** | **KBH3** | **KBH4** | **KBH5** | **KBH6** | **KBH7** | **KBH8** | **KBH9** | **KBH** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.78 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.22 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.11 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.89 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.56 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.89 |
| **Kehandalan Tingkat Kenyataan** | | | | | | | | | |
| **KBK1** | **KBK2** | **KBK3** | **KBK4** | **KBK5** | **KBK6** | **KBK7** | **KBK8** | **KBK9** | **KBK** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.44 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.78 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.22 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.44 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.44 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.78 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.44 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.11 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.44 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.22 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.44 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.89 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.56 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.56 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.44 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.67 |

**Daya Tanggap Tingkat Harapan dan Kenyataan**

| Daya Tanggap Tingkat Harapan | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **DTCH1** | **DTCH2** | **DTCH3** | **DTCH4** | **DTCH5** | **DTCH6** | **DTCH** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.83 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.17 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.17 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.17 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.83 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.17 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.83 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.17 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.33 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

| Daya Tanggap Tingkat Kenyataan | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **DTCK1** | **DTCK2** | **DTCK3** | **DTCK4** | **DTCK5** | **DTCK6** | **DTCK** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.83 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.17 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.83 |
| 4.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.17 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.83 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.17 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.83 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.17 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.33 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.33 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |

**Jaminan Tingkat Harapan dan Kenyataan**

| Jaminan Tingkat Harapan | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **JDH1** | **JDH2** | **JDH3** | **JDH4** | **JDH** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |
| **Jaminan Tingkat Kenyataan** | | | | |
| **JDK1** | **JDK2** | **JDK3** | **JDK4** | **JDK** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.25 |

**Empati Tingkat Harapan dan Kenyataan**

| **Empati Tingkat Harapan** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **EMH1** | **EMH2** | **EMH3** | **EMH4** | **EMH** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 3.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.50 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| **Empati Tingkat Kenyataan** | | | | |
| **EMK1** | **EMK2** | **EMK3** | **EMK4** | **EMK** |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.50 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.75 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.25 |
| 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |
| 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.50 |
| 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.75 |

**Lampiran 3**

## Karakteristik Responden

### Nama responden

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Ade Juanda | 1 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | Ahmad Faiq Athaya | 1 | 2.0 | 2.0 | 4.0 |
| | Aiza Sulfiani | 1 | 2.0 | 2.0 | 6.0 |
| | Amalia Karima Rabbani | 1 | 2.0 | 2.0 | 8.0 |
| | Beby | 1 | 2.0 | 2.0 | 10.0 |
| | Chandra Hidayat | 1 | 2.0 | 2.0 | 12.0 |
| | Cici Amila Desky | 1 | 2.0 | 2.0 | 14.0 |
| | Cut Meutia Agustina | 1 | 2.0 | 2.0 | 16.0 |
| | Cut Putri Anjelina | 1 | 2.0 | 2.0 | 18.0 |
| | Devi Maulida Sari | 1 | 2.0 | 2.0 | 20.0 |
| | Dewi Mutia Sari | 1 | 2.0 | 2.0 | 22.0 |
| | Eka Purnama | 1 | 2.0 | 2.0 | 24.0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eka Wulan Oktazar | 1 | 2.0 | 2.0 | 26.0 |
| | Fakhriatul Jannah | 1 | 2.0 | 2.0 | 28.0 |
| | Faridah | 1 | 2.0 | 2.0 | 30.0 |
| | Farissa Zulkarami | 1 | 2.0 | 2.0 | 32.0 |
| | Fatim Mulya | 1 | 2.0 | 2.0 | 34.0 |
| | Fauzan Mahdani, SE | 1 | 2.0 | 2.0 | 36.0 |
| | Fauzul Kamal | 1 | 2.0 | 2.0 | 38.0 |
| | Henidar | 1 | 2.0 | 2.0 | 40.0 |
| | Imam Surya Saputra | 1 | 2.0 | 2.0 | 42.0 |
| | Irwansyah, ST | 1 | 2.0 | 2.0 | 44.0 |
| | Iskandar Aziz | 1 | 2.0 | 2.0 | 46.0 |
| | Lara Marfida | 1 | 2.0 | 2.0 | 48.0 |
| | Legita Putri Amalin Jannah | 1 | 2.0 | 2.0 | 50.0 |
| | Linda | 1 | 2.0 | 2.0 | 52.0 |
| | M. Ichsan | 1 | 2.0 | 2.0 | 54.0 |
| | M. Raseky | 1 | 2.0 | 2.0 | 56.0 |
| | Mariana | 1 | 2.0 | 2.0 | 58.0 |
| | Marlina, SE | 1 | 2.0 | 2.0 | 60.0 |
| | Mega Bahagia | 1 | 2.0 | 2.0 | 62.0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Meidina Amelia | 1 | 2.0 | 2.0 | 64.0 |
| | Milyati | 1 | 2.0 | 2.0 | 66.0 |
| | Mizan | 1 | 2.0 | 2.0 | 68.0 |
| | Muhammad Alvin | 1 | 2.0 | 2.0 | 70.0 |
| | Munira | 1 | 2.0 | 2.0 | 72.0 |
| | Muslem | 1 | 2.0 | 2.0 | 74.0 |
| | Nazswa Al Zuhra | 1 | 2.0 | 2.0 | 76.0 |
| | Nizam Elza Rianda | 1 | 2.0 | 2.0 | 78.0 |
| | Nova Febriana | 1 | 2.0 | 2.0 | 80.0 |
| | Nurbaiti | 1 | 2.0 | 2.0 | 82.0 |
| | Rafika | 1 | 2.0 | 2.0 | 84.0 |
| | Ridwan Jamil | 1 | 2.0 | 2.0 | 86.0 |
| | Siti Azmatun | 1 | 2.0 | 2.0 | 88.0 |
| | Subchan Fajar | 1 | 2.0 | 2.0 | 90.0 |
| | Teuku Mirza Raja Muhammad | 1 | 2.0 | 2.0 | 92.0 |
| | Uswatun Hasanah | 1 | 2.0 | 2.0 | 94.0 |
| | Yanti | 1 | 2.0 | 2.0 | 96.0 |
| | Ziamri | 1 | 2.0 | 2.0 | 98.0 |
| | Zulkarnain | 1 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

**Jenis Kelamin**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | laki-laki | 19 | 38.0 | 38.0 | 38.0 |
| | perempuan | 31 | 62.0 | 62.0 | 100.0 |
| | Total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

**Usia (Tahun)**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | < 25 tahun | 16 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| | 26 - 35 tahun | 17 | 34.0 | 34.0 | 66.0 |
| | 36 - 45 tahun | 9 | 18.0 | 18.0 | 84.0 |
| | > 45 tahun | 8 | 16.0 | 16.0 | 100.0 |
| | Total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

**Alamat Tempat Tinggal**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Banda Aceh | 11 | 22.0 | 22.0 | 22.0 |
| | Batoh | 1 | 2.0 | 2.0 | 24.0 |
| | Beurawe | 1 | 2.0 | 2.0 | 26.0 |
| | Blang Oi | 2 | 4.0 | 4.0 | 30.0 |
| | Blower | 1 | 2.0 | 2.0 | 32.0 |
| | Deah Baroe | 2 | 4.0 | 4.0 | 36.0 |
| | Deah Glumpang | 1 | 2.0 | 2.0 | 38.0 |
| | Desa Cotlamkuweuh | 1 | 2.0 | 2.0 | 40.0 |
| | Geuceu | 1 | 2.0 | 2.0 | 42.0 |
| | Geuceu Ineum | 1 | 2.0 | 2.0 | 44.0 |
| | Geuceu Komplek | 1 | 2.0 | 2.0 | 46.0 |
| | Gp. Doi Ulee Kareng | 1 | 2.0 | 2.0 | 48.0 |
| | Keutapang | 2 | 4.0 | 4.0 | 52.0 |
| | Kp. Blang Oi Kec. Meuraxa | 1 | 2.0 | 2.0 | 54.0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Lamglumpang | 1 | 2.0 | 2.0 | 56.0 |
| | Lampaseh Kota | 1 | 2.0 | 2.0 | 58.0 |
| | Lamtemen | 2 | 4.0 | 4.0 | 62.0 |
| | Lhong Cut | 1 | 2.0 | 2.0 | 64.0 |
| | Lhong Raya | 2 | 4.0 | 4.0 | 68.0 |
| | Lingke | 2 | 4.0 | 4.0 | 72.0 |
| | Neusu | 1 | 2.0 | 2.0 | 74.0 |
| | Neusu Aceh | 1 | 2.0 | 2.0 | 76.0 |
| | Peukan Bada | 2 | 4.0 | 4.0 | 80.0 |
| | Punge Blang Cut | 4 | 8.0 | 8.0 | 88.0 |
| | Punge Jurong | 4 | 8.0 | 8.0 | 96.0 |
| | Rusunawa Keudah | 1 | 2.0 | 2.0 | 98.0 |
| | Ulee Kareng | 1 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

**Lampiran 4**

## Hasil Uji Reliabilitas

### Bukti Fisik Tingkat Harapan

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .878 | 9 |

### Bukti Fisik Tingkat Kenyataan

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .929 | 9 |

**Kehandalan Tingkat Harapan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .890 | 9 |

**Kehandalan Tingkat Kenyataan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .895 | 9 |

**Daya Tanggap Tingkat Harapan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .886 | 6 |

**Daya Tanggap Tingkat Kenyataan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .895 | 9 |

**Jaminan Tingkat Harapan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .865 | 4 |

**Jaminan Tingkat Kenyataan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .888 | 4 |

**Empati Tingkat Harapan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .847 | 4 |

**Empati Tingkat Kenyataan**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 50 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .862 | 4 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

**Lampiran 5**

## Hasil Uji Validitas

**Bukti Fisik Tingkat Harapan**

**Correlations**

| | | BFAH 1 | BFAH 2 | BFAH 3 | BFAH 4 | BFAH 5 | BFAH 6 | BFAH 7 | BFAH 8 | BFAH 9 | BFAH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFAH 1 | Pearson Correlation | 1 | .794** | .224 | .386** | .269 | .484** | .503** | .534** | .410** | .723** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .117 | .006 | .059 | .000 | .000 | .000 | .003 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFAH 2 | Pearson Correlation | .794** | 1 | .446** | .312* | .238 | .453** | .566** | .525** | .464** | .753** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .027 | .096 | .001 | .000 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFAH 3 | Pearson Correlation | .224 | .446** | 1 | .297* | .280* | .514** | .322* | .281* | .151 | .543** |
| | Sig. (2-tailed) | .117 | .001 | | .036 | .049 | .000 | .022 | .048 | .295 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFAH 4 | Pearson Correlation | .386** | .312* | .297* | 1 | .357* | .424** | .632** | .444** | .660** | .709** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | .027 | .036 | | .011 | .002 | .000 | .001 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFAH 5 | Pearson Correlation | .269 | .238 | .280* | .357* | 1 | .617** | .435** | .490** | .302* | .614** |
| | Sig. (2-tailed) | .059 | .096 | .049 | .011 | | .000 | .002 | .000 | .033 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFAH 6 | Pearson Correlation | .484** | .453** | .514** | .424** | .617** | 1 | .515** | .657** | .373** | .776** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .000 | .002 | .000 | | .000 | .000 | .008 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFAH 7 | Pearson Correlation | .503** | .566** | .322* | .632** | .435** | .515** | 1 | .718** | .548** | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .022 | .000 | .002 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFAH 8 | Pearson Correlation | .534** | .525** | .281* | .444** | .490** | .657** | .718** | 1 | .440** | .790** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .048 | .001 | .000 | .000 | .000 | | .001 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFAH 9 | Pearson Correlation | .410** | .464** | .151 | .660** | .302* | .373** | .548** | .440** | 1 | .686** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .001 | .295 | .000 | .033 | .008 | .000 | .001 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFAH | Pearson Correlation | .723** | .753** | .543** | .709** | .614** | .776** | .818** | .790** | .686** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Bukti Fisik Tingkat Kenyataan**

**Correlations**

| | | BFA H1 | BFA H2 | BFA H3 | BFA H4 | BFA H5 | BFA H6 | BFA H7 | BFA H8 | BFA H9 | BFA H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BFA H1 | Pearson Correlation | 1 | .628** | .594** | .527** | .460** | .576** | .522** | .556** | .646** | .761** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H2 | Pearson Correlation | .628** | 1 | .553** | .479** | .519** | .396** | .488** | .436** | .607** | .709** |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .004 | .000 | .002 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H3 | Pearson Correlation | .594** | .553** | 1 | .643** | .608** | .641** | .595** | .707** | .559** | .821** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H4 | Pearson Correlation | .527** | .479** | .643** | 1 | .643** | .600** | .604** | .618** | .580** | .802** |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H5 | Pearson Correlation | .460** | .519** | .608** | .643** | 1 | .797** | .689** | .591** | .561** | .811** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H6 | Pearson Correlation | .576** | .396** | .641** | .600** | .797** | 1 | .725** | .705** | .519** | .821** |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .004 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H7 | Pearson Correlation | .522** | .488** | .595** | .604** | .689** | .725** | 1 | .725** | .721** | .838** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFA H8 | Pearson Correlation | .556** | .436** | .707** | .618** | .591** | .705** | .725** | 1 | .690** | .833** |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFAH9 | Pearson Correlation | .646** | .607** | .559** | .580** | .561** | .519** | .721** | .690** | 1 | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| BFAH | Pearson Correlation | .761** | .709** | .821** | .802** | .811** | .821** | .838** | .833** | .814** | 1 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Kehandalan Tingkat Harapan**

**Correlations**

| | | KBH 1 | KBH 2 | KBH 3 | KBH 4 | KBH 5 | KBH 6 | KBH 7 | KBH 8 | KBH 9 | KBH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBH 1 | Pearson Correlation | 1 | .645** | .361** | .365** | .446** | .250 | .361** | .410** | .480** | .659** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .010 | .009 | .001 | .080 | .010 | .003 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 2 | Pearson Correlation | .645** | 1 | .314* | .428** | .509** | .329* | .333* | .384** | .358* | .654** |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .027 | .002 | .000 | .020 | .018 | .006 | .011 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 3 | Pearson Correlation | .361** | .314* | 1 | .460** | .623** | .525** | .530** | .492** | .720** | .764** |
| | Sig. (2-tailed) | .010 | .027 | | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 4 | Pearson Correlation | .365** | .428** | .460** | 1 | .589** | .544** | .678** | .478** | .412** | .752** |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .009 | .002 | .001 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .003 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 5 | Pearson Correlation | .446** | .509** | .623** | .589** | 1 | .713** | .515** | .403** | .655** | .827** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .004 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 6 | Pearson Correlation | .250 | .329* | .525** | .544** | .713** | 1 | .562** | .289* | .470** | .706** |
| | Sig. (2-tailed) | .080 | .020 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .042 | .001 | .000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 7 | Pearson Correlation | .361** | .333* | .530** | .678** | .515** | .562** | 1 | .330* | .646** | .750** |
| | Sig. (2-tailed) | .010 | .018 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .019 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH 8 | Pearson Correlation | .410** | .384** | .492** | .478** | .403** | .289* | .330* | 1 | .525** | .663** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .006 | .000 | .000 | .004 | .042 | .019 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBH 9 | Pearson Correlation | .480** | .358* | .720** | .412** | .655** | .470** | .646** | .525** | 1 | .801** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .011 | .000 | .003 | .000 | .001 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBH | Pearson Correlation | .659** | .654** | .764** | .752** | .827** | .706** | .750** | .663** | .801** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Kehandalan Tingkat Kenyataan**

**Correlations**

| | | KBK 1 | KBK 2 | KBK 3 | KBK 4 | KBK 5 | KBK 6 | KBK 7 | KBK 8 | KBK 9 | KBK |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBK 1 | Pearson Correlation | 1 | .735** | .311* | .420** | .333* | .315* | .448** | .454** | .463** | .677** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .028 | .002 | .018 | .026 | .001 | .001 | .001 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBK 2 | Pearson Correlation | .735** | 1 | .361** | .267 | .327* | .343* | .380** | .453** | .284* | .625** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .010 | .061 | .021 | .015 | .006 | .001 | .046 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBK 3 | Pearson Correlation | .311* | .361** | 1 | .708** | .721** | .571** | .439** | .435** | .515** | .765** |
| | Sig. (2-tailed) | .028 | .010 | | .000 | .000 | .000 | .001 | .002 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBK 4 | Pearson Correlation | .420** | .267 | .708** | 1 | .731** | .483** | .606** | .454** | .542** | .789** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .061 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBK 5 | Pearson Correlation | .333* | .327* | .721** | .731** | 1 | .665** | .534** | .370** | .629** | .800** |
| | Sig. (2-tailed) | .018 | .021 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .008 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBK 6 | Pearson Correlation | .315* | .343* | .571** | .483** | .665** | 1 | .684** | .346* | .632** | .754** |
| | Sig. (2-tailed) | .026 | .015 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .014 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBK 7 | Pearson Correlation | .448** | .380** | .439** | .606** | .534** | .684** | 1 | .395** | .587** | .761** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .006 | .001 | .000 | .000 | .000 | | .005 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBK 8 | Pearson Correlation | .454** | .453** | .435** | .454** | .370** | .346* | .395** | 1 | .586** | .678** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .001 | .002 | .001 | .008 | .014 | .005 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| KBK 9 | Pearson Correlation | .463** | .284* | .515** | .542** | .629** | .632** | .587** | .586** | 1 | .788** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .046 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KBK | Pearson Correlation | .677** | .625** | .765** | .789** | .800** | .754** | .761** | .678** | .788** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Daya Tanggap Tingkat Harapan**

**Correlations**

| | | DTCH1 | DTCH2 | DTCH3 | DTCH4 | DTCH5 | DTCH6 | DTCH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DTCH1 | Pearson Correlation | 1 | .641** | .513** | .389** | .600** | .513** | .761** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .005 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCH2 | Pearson Correlation | .641** | 1 | .648** | .458** | .559** | .491** | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DTCH3 | Pearson Correlation | .513** | .648** | 1 | .557** | .498** | .654** | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCH4 | Pearson Correlation | .389** | .458** | .557** | 1 | .561** | .715** | .763** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | .001 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCH5 | Pearson Correlation | .600** | .559** | .498** | .561** | 1 | .681** | .808** |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCH6 | Pearson Correlation | .513** | .491** | .654** | .715** | .681** | 1 | .843** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCH | Pearson Correlation | .761** | .798** | .818** | .763** | .808** | .843** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Daya Tanggap Tingkat Kenyataan**

**Correlations**

| | DTCK1 | DTCK2 | DTCK3 | DTCK4 | DTCK5 | DTCK6 | DTCK |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DTCK1 | Pearson Correlation | 1 | .753** | .502** | .505** | .629** | .515** | .800** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCK2 | Pearson Correlation | .753** | 1 | .647** | .576** | .538** | .600** | .843** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCK3 | Pearson Correlation | .502** | .647** | 1 | .567** | .534** | .519** | .779** |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCK4 | Pearson Correlation | .505** | .576** | .567** | 1 | .617** | .592** | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCK5 | Pearson Correlation | .629** | .538** | .534** | .617** | 1 | .721** | .829** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DTCK6 | Pearson Correlation | .515** | .600** | .519** | .592** | .721** | 1 | .811** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| DTCK | Pearson Correlation | .800** | .843** | .779** | .798** | .829** | .811** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Jaminan Tingkat Harapan**

**Correlations**

| | | JDH1 | JDH2 | JDH3 | JDH4 | JDH |
|---|---|---|---|---|---|---|
| JDH1 | Pearson Correlation | 1 | .586** | .613** | .576** | .823** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| JDH2 | Pearson Correlation | .586** | 1 | .643** | .670** | .862** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| JDH3 | Pearson Correlation | .613** | .643** | 1 | .613** | .843** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| JDH4 | Pearson Correlation | .576** | .670** | .613** | 1 | .849** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| JDH | Pearson Correlation | .823** | .862** | .843** | .849** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Jaminan Tingkat Kenyataan**

**Correlations**

| | | JDK1 | JDK2 | JDK3 | JDK4 | JDK |
|---|---|---|---|---|---|---|
| JDK1 | Pearson Correlation | 1 | .564** | .572** | .645** | .805** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| JDK2 | Pearson Correlation | .564** | 1 | .724** | .838** | .903** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| JDK3 | Pearson Correlation | .572** | .724** | 1 | .642** | .848** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| JDK4 | Pearson Correlation | .645** | .838** | .642** | 1 | .903** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| JDK | Pearson Correlation | .805** | .903** | .848** | .903** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Empati Tingkat Harapan**

**Correlations**

| | | EMH1 | EMH2 | EMH3 | EMH4 | EMH |
|---|---|---|---|---|---|---|
| EMH1 | Pearson Correlation | 1 | .556** | .583** | .517** | .805** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMH2 | Pearson Correlation | .556** | 1 | .526** | .652** | .832** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMH3 | Pearson Correlation | .583** | .526** | 1 | .681** | .834** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMH4 | Pearson Correlation | .517** | .652** | .681** | 1 | .849** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMH | Pearson Correlation | .805** | .832** | .834** | .849** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Empati Tingkat Kenyataan**

**Correlations**

| | | EMK 1 | EMK 2 | EMK 3 | EMK 4 | EMK |
|---|---|---|---|---|---|---|
| EMK 1 | Pearson Correlation | 1 | .557** | .671** | .745** | .879** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMK2 | Pearson Correlation | .557** | 1 | .480** | .557** | .768** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMK3 | Pearson Correlation | .671** | .480** | 1 | .671** | .845** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMK4 | Pearson Correlation | .745** | .557** | .671** | 1 | .879** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| EMK | Pearson Correlation | .879** | .768** | .845** | .879** | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 6**

## Uji Paired Sample T-Test

**Bukti Fisik Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | BUKTI FISIK (KENYATAAN) | 4.4824 | 50 | .42133 | .05958 |
| | BUKTI FISIK (HARAPAN) | 4.5580 | 50 | .36862 | .05213 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

**Gap atau Kesenjangan Bukti Fisik Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Test**

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | BUKTI FISIK (KENYATAAN) - BUKTI FISIK (HARAPAN) | -.07560 | .34019 | .04811 | -.17228 | .02108 | -1.571 | 49 | .123 |

**Kehandalan Tingkat Harapan dan Kehandalan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | KEHANDALAN (KENYATAAN) | 4.3996 | 50 | .36674 | .05187 |
| | KEHANDALAN (HARAPAN) | 4.4708 | 50 | .36929 | .05223 |

**Gap atau Kesenjangan Kehandalan Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Test**

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | KEHANDALAN (KENYATAAN) - KEHANDALAN (HARAPAN) | -.07120 | .27433 | .03880 | -.14916 | .00676 | -1.835 | 49 | .073 |

**Daya Tanggap Tingkat Harapan dan Kehandalan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | DAYA TANGGAP (KENYATAAN) | 4.4032 | 50 | .41111 | .05814 |
| | DAYA TANGGAP (HARAPAN) | 4.5198 | 50 | .41610 | .05885 |

**Gap atau Kesenjangan Daya Tanggap Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Test**

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | DAYA TANGGAP (KENYATAAN) | -.11660 | .36016 | .05093 | -.21896 | -.01424 | -2.289 | 49 | .026 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| - DAYA TANGGAP (HARAPAN) | | | | | | | | |

**Jaminan Tingkat Harapan dan Kehandalan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | JAMINAN (KENYATAAN) | 4.4950 | 50 | .43298 | .06123 |
| | JAMINAN (HARAPAN) | 4.6350 | 50 | .40786 | .05768 |

**Gap atau Kesenjangan Jaminan Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Test**

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | JAMINAN (KENYATAAN) - JAMINAN (HARAPAN) | -.14000 | .33182 | .04693 | -.23430 | -.04570 | -2.983 | 49 | .004 |

**Empati Tingkat Harapan dan Kehandalan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | EMPATI (KENYATAAN) | 4.5400 | 50 | .42666 | .06034 |
| | EMPATI (HARAPAN) | 4.6750 | 50 | .40799 | .05770 |

**Gap atau Kesenjangan Empati Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan**

**Paired Samples Test**

| | Paired Differences | t | df | |
|---|---|---|---|---|

| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | EMPATI (KENYATAAN) - EMPATI (HARAPAN) | -.13500 | .35431 | .05011 | -.23569 | -.03431 | -2.694 | 49 | .010 |

## Lampiran 7 R-Tabel

**Tabel Nilai r Product Moment**

| N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5% | 10% | | 5% | 10% | | 5% | 10% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| | | | | | | | | |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | **0,355** | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,442 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| | | | | | | | | |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| | | | | | | | | |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,384 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| | | | | | | | | |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,380 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,376 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,372 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 1000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| 26 | 0,388 | 0,496 | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

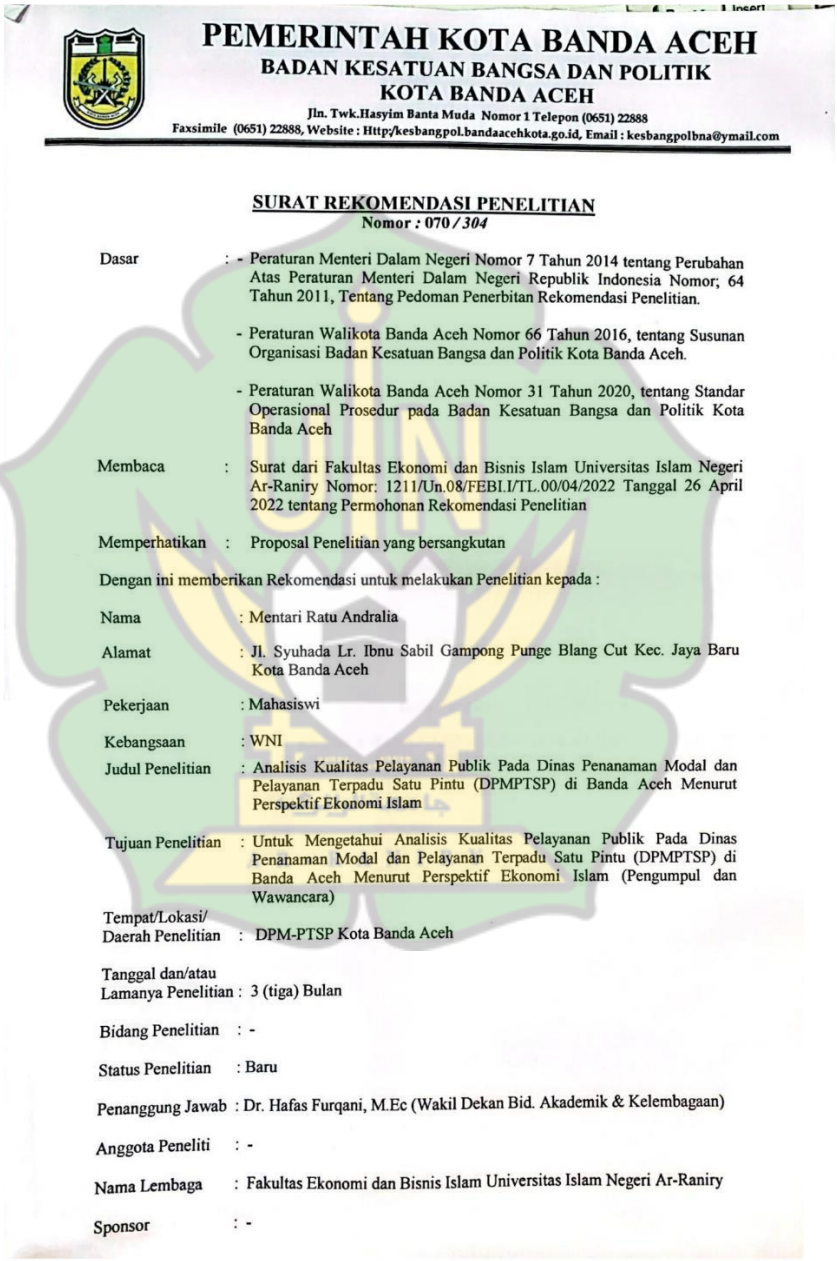
**Lampiran 8 T Tabel**

Titik Persentase Distribusi t (df = 51-1)

| dk | α untuk Uji Satu Pihak (*one tail test*) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 0,25 | 0,10 | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 |
| | α untuk Uji Dua Pihak (*two tail test*) | | | | | |
| | 0,50 | 0,20 | 0,10 | 0,05 | 0,02 | 0,01 |
| 1 | 1,000 | 3,078 | 6,314 | 12,706 | 31,821 | 63,657 |
| 2 | 0,816 | 1,886 | 2,920 | 4,303 | 6,965 | 9,925 |
| 3 | 0,765 | 1,638 | 2,353 | 3,182 | 4,541 | 5,841 |
| 4 | 0,741 | 1,533 | 2,132 | 2,776 | 3,747 | 4,604 |
| 5 | 0,727 | 1,476 | 2,015 | 2,571 | 3,365 | 4,032 |
| 6 | 0,718 | 1,440 | 1,943 | 2,447 | 3,143 | 3,707 |
| 7 | 0,711 | 1,415 | 1,895 | 2,365 | 2,998 | 3,499 |
| 8 | 0,706 | 1,397 | 1,860 | 2,306 | 2,896 | 3,355 |
| 9 | 0,703 | 1,383 | 1,833 | 2,262 | 2,821 | 3,250 |
| 10 | 0,700 | 1,372 | 1,812 | 2,228 | 2,764 | 3,169 |
| 11 | 0,697 | 1,363 | 1,796 | 2,201 | 2,718 | 3,106 |
| 12 | 0,695 | 1,356 | 1,782 | 2,179 | 2,681 | 3,055 |
| 13 | 0,692 | 1,350 | 1,771 | 2,160 | 2,650 | 3,012 |
| 14 | 0,691 | 1,345 | 1,761 | 2,145 | 2,624 | 2,977 |
| 15 | 0,690 | 1,341 | 1,753 | 2,131 | 2,602 | 2,947 |
| 16 | 0,689 | 1,337 | 1,746 | 2,120 | 2,583 | 2,921 |
| 17 | 0,688 | 1,333 | 1,740 | 2,110 | 2,567 | 2,898 |
| 18 | 0,688 | 1,330 | 1,734 | 2,101 | 2,552 | 2,878 |
| 19 | 0,687 | 1,328 | 1,729 | 2,093 | 2,539 | 2,861 |
| 20 | 0,687 | 1,325 | 1,725 | 2,086 | 2,528 | 2,845 |
| 21 | 0,686 | 1,323 | 1,721 | 2,080 | 2,518 | 2,831 |
| 22 | 0,686 | 1,321 | 1,717 | 2,074 | 2,508 | 2,819 |
| 23 | 0,685 | 1,319 | 1,714 | 2,069 | 2,500 | 2,807 |
| 24 | 0,685 | 1,318 | 1,711 | 2,064 | 2,492 | 2,797 |
| 25 | 0,684 | 1,316 | 1,708 | 2,060 | 2,485 | 2,787 |
| 26 | 0,684 | 1,315 | 1,706 | 2,056 | 2,479 | 2,779 |
| 27 | 0,684 | 1,314 | 1,703 | 2,052 | 2,473 | 2,771 |
| 28 | 0,683 | 1,313 | 1,701 | 2,048 | 2,467 | 2,763 |
| 29 | 0,683 | 1,311 | 1,699 | 2,045 | 2,462 | 2,756 |
| 30 | 0,683 | 1,310 | 1,697 | 2,042 | 2,457 | 2,750 |
| 40 | 0,681 | 1,303 | 1,684 | 2,021 | 2,423 | 2,704 |
| 60 | 0,679 | 1,296 | 1,671 | 2,000 | 2,390 | 2,660 |
| 120 | 0,677 | 1,289 | 1,658 | 1,980 | 2,358 | 2,617 |
| ∞ | 0,674 | 1,282 | 1,645 | 1,960 | 2,326 | 2,576 |

## Lampiran 9

### Rekomendasi Penelitian



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**
**KOTA BANDA ACEH**
Jln. Twk.Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888
Faxsimile (0651) 22888, Website : Http;/kesbangpol.bandaacehkota.go.id, Email : kesbangpolbna@ymail.com

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN**
**Nomor : 070 / *304***

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: 1211/Un.08/FEBI.I/TL.00/04/2022 Tanggal 26 April 2022 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Mentari Ratu Andralia

Alamat : Jl. Syuhada Lr. Ibnu Sabil Gampong Punge Blang Cut Kec. Jaya Baru Kota Banda Aceh

Pekerjaan : Mahasiswi

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Banda Aceh Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Pengumpul dan Wawancara)

Tempat/Lokasi/ Daerah Penelitian : DPM-PTSP Kota Banda Aceh

Tanggal dan/atau Lamanya Penelitian : 3 (tiga) Bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Dr. Hafas Furqani, M.Ec (Wakil Dekan Bid. Akademik & Kelembagaan)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Sponsor : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

**Ditetapkan : Banda Aceh**
**Pada Tanggal : 17 Mei 2022**

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**
**KOTA BANDA ACEH,**

**Bachtiar, S.Sos**
Pembina Utama Muda/ NIP. 19690913 199011 1 001

Tembusan :
1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Pertinggal.