



**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BAGI USAHA MIKRO DAN
KECIL DI KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG**

*The Quality Of Licensing Services For Micro And Small Businesses
In The Sub-district Of Pedurungan, Semarang*

SKRIPSI

Oleh:

Tommi Indracesar

NIM. 150910201040

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BAGI USAHA MIKRO DAN
KECIL DI KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG**

*The Quality Of Licensing Services For Micro And Small Businesses
In The Sub-district Of Pedurungan, Semarang*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

Tommi Indracesar

NIM. 150910201040

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rasa hormat dan penghargaan setinggi-tingginya untuk.

1. Kedua orangtua saya, Ibunda Donil Indrawulan dan Ayahanda (Alm) Yudhi Darmanto tercinta. Terkhusus kepada ibunda yang telah mencurahkan kasih sayang, doa dan tetesan keringat sehingga kelak anakmu dapat menjadi orang yang sukses dan berguna, dan kepada almarhum ayah terima kasih telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga anakmu dapat menyelesaikan kuliahnya.
2. Guru-guru saya dari TK, SD, SMP, SMA sampai Perguruan Tinggi dan seluruh guru non-akademik;
3. Agama dan Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(terjemahan surat *Al-Baqoroh* ayat 286)

Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersikap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang

(terjemahan surat *Al Imraan* ayat 200)

To the infinity and beyond –Buzz Lightyear-

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tommi Indracesar

NIM : 150910201040

Jurusan: Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Juli 2019

Yang menyatakan,

Tommi Indracesar

NIM 150910201040

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BAGI USAHA MIKRO DAN
KECIL DI KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG**

*The Quality Of Licensing Services For Micro And Small Businesses
In The Sub-district Of Pedurungan, Semarang*

Oleh:

Tommi Indracesar

NIM. 150910201040

Pembimbing.

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Agus Suharsono, M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Sutomo, M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang” telah diuji dan di sahkan pada:

Hari, tanggal : Senin, 8 Juli 2019

Tempat : Ruang B210 Lt.2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si.
NIP. 195805101987022001

Drs. Agus Suharsono, M.Si.
NIP. 196308141989031023

Anggota Tim Penguji

1. Dr. Sutomo, M.Si. ()
NIP. 196503121991031003
2. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si. ()
NIP. 195607261989021001
3. Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., MPA. ()
NIP.199010032015041001

Mengesahkan
Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes.
NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang; Tommi Indracesar, 150910201040; 2019;92 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh ekonomi dan administrasi pemerintahan. Guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah tidak dapat berjalan sendiri perlu ada dukungan dari masyarakat agar perbaikan layanan publik dapat berjalan optimal sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil. Akan tetapi Rumit dan membutuhkan waktu lama dalam memperoleh pelayanan merupakan permasalahan yang sering di rasakan oleh pelaku usaha mikro dan kecil. Pada tahun 2014 pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil, hal ini merupakan langkah awal yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan akses kemudahan bagi pelaku usaha mikro dan kecil dalam mendapatkan legalitas usahanya. Akan tetapi tidak semua pemerintah kota/kabupaten melaksanakan perpes tersebut dikarenakan belum menerbitkan peraturan bupati/walikota tentang pendelegasian wewenang kepada camat. Kota Semarang salah satu kota yang mengimplementasikan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil dengan cara menciptakan suatu inovasi yang di beri nama inovasi ijus melon (ijin usaha melalui online), ijus melon adalah bentuk pengembangan dari *e-govemerment* yang ada di Kota Semarang dalam bentuk integrasi data dari *database* kecamatan yang terhubung dengan *database* Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang. Ijus melon telah beroperasi selama 4 tahun setelah diluncurkan pada November 2015. Setelah 4 tahun diluncurkannya inovasi ijus melon menunjukkan peningkatan pertumbuhan jumlah UMK di Kota Semarang. Setelah diluncurkannya inovasi ijus melon terjadi peningkatan pengajuan izin usaha mikro setiap tahunnya mulai dari 2015 berjumlah 996, 2016

berjumlah 4.914, 2017 berjumlah 5.159, 2018 berjumlah 3.841, dan juli 2019 berjumlah 1.473. Berdasarkan data PPID Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang bulan juli 2019 total berjumlah 16.384 UMKM yang terdaftar. Pelaku UMKM terbanyak berada di Kecamatan Pedurungan berjumlah 2.686. Dari data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pengajuan izin usaha di Kecamatan Pedurungan cukup pesat dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Kota Semarang. Cukup pesatnya laju pertumbuhan pelaku usaha yang ada di Kecamatan Pedurungan mengharuskan Pemerintah Kecamatan Pedurungan meningkatkan kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparat pemerintah, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di terima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer maupun sekunder. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 338 responden dan jumlah sampel berjumlah 77 responden yang diperoleh berhasalkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan teknik sampling *distratifikasi dispropotional random sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi dan menggunakan kuesioner. Terdapat 18 atribut pertanyaan yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi.

Hasil penelitian menggunakan model *servqual* menunjukkan tanda (-) yang berarti pelayanan yang di berikan di Kecamatan Pedurungan adalah rendah. Hal itu menunjukkan pelaku usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan belum merasa puas terhadap pelayanan perizinan di Kecamatan Pedurungan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* memperoleh nilai *servqual* adalah -0,28. Hal ini dipengaruhi oleh dari nilai rerata antara harapan dan persepsi setiap item pernyataan dari dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Hasil rerata *servqual* untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut -0,28 dimensi bukti langsung, -0,26 dimensi kehandalan, -0,27 dimensi ketanggapan, -0,24 dimensi jaminan, dan -0,35 dimensi empati.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha Mikro Dan Kecil Di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada.

1. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminiatrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sutomo, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminiatrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini.
5. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
7. Dr. Drs. Kukuh Sudarmanto, S.Sos.,SH., M.M., selaku Camat Kecamatan Pedurungan dan staff yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.
8. Seluruh para responden yang telah membantu memberikan informasi atau bersedia mengisi angket sebagai bahan skripsi ini.

9. Bapak (Alm) Yudhi Darmanto, Ibu Donil Indrawulan, dan Adikku Verdi Indra Rizky beserta keluarga besar yang ada di Jember yang senantiasa memberikan segala bentuk dukungan, motivasi dan doa selama menempuh pendidikan di Universitas Jember sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman ku di Semarang yang tidak dapat ku ucapkan satu persatu yang telah memberikan banyak nasehat, semangat serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2015 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang.
12. Keluarga Rahasia Negara, Woni Tri, dan Daniar Ajeng.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 25 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi Publik.....	13
2.1.1 Definisi Administrasi.....	13
2.1.2 Definisi Administrasi Publik	14
2.1.3 Paradigma Administrasi Publik	15
2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	19
2.2.3 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	20
2.2.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
2.3 Pelayanan Perizinan.....	22

2.3.1	Definisi Pelayanan Perizinan.....	22
2.3.2	Fungsi dan Tujuan Perizinan	23
2.3.3	Izin Usaha Mikro dan Kecil.....	24
2.4	Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.5	Model <i>Servqual</i>	33
2.6	Penelitian Terdahulu.....	35
BAB 3	METODE PENELITIAN	
3.1	Tipe Penelitian.....	37
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2.1	Tempat Penelitian	38
3.2.2	Waktu Penelitian.....	38
3.3	Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	39
3.3.3	Teknik Sampling.....	41
3.4	Fokus Penelitian	42
3.5	Definisi Operasional Variabel	42
3.6	Skala Pengukuran	44
3.7	Jenis dan Sumber Data	44
3.8	Metode Pengumpulan Data	46
3.9	Uji Instrumen Data	47
3.9.1	Uji Validitas.....	47
3.9.2	Uji Reliabilitas	48
3.10	Teknik Pengolahan Data.....	50
3.11	Metode Analisis Data	51
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1	Kondisi Geografis dan Demografis Kecamatan Pedurungan.....	54
4.1.2	Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Pedurungan	57

4.1.3 Susunan Organisasi dan Jumlah Pegawai	
Pemerintah Kecamatan Pedurungan	58
4.1.4 Sarana Prasarana Pemerintah Kec. Pedurungan.....	60
4.2 Deskripsi Responden	61
4.3 Uji Instrumen Data	63
4.3.1 Uji Validitas.....	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.4 Analisis Data Kualitas Pelayanan Perizinan di Kecamatan	
Pedurungan	64
4.4.1 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibel</i>)	64
4.4.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	70
4.4.3 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	73
4.4.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	76
4.4.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	80
4.5 Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha	
Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan Secara	
Keseluruhan.....	83
BAB 5	
PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92

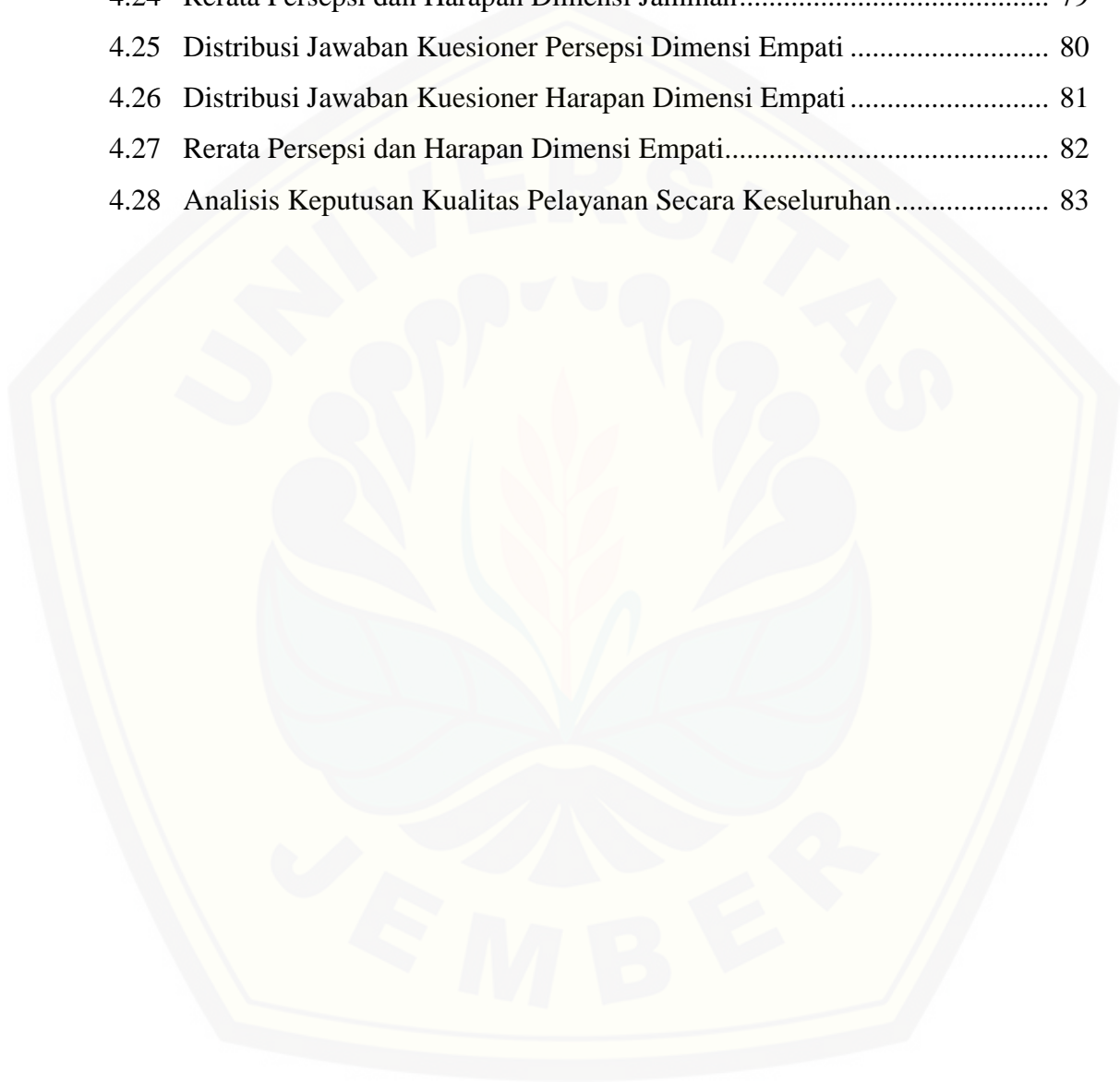
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017	2
1.2 Alur Pembuatan IUMK.....	7
1.3 Alur Pelayanan Administrasi Kecamatan	10
2.1 Model Konsep Kualitas Pelayanan	30
2.2 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan.....	32
4.1 Peta Kecamatan Pedurungan.....	56
4.2 Grafik Jumlah Penduduk Per Kelurahan Di Kecamatan Pedurungan.....	57
4.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Pedurungan	59
4.4 Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Perizinan bagi Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan.....	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Perkembangan Data Usaha Mikro Dan Kecil Tahun 2012-2013.....	5
1.2 Jumlah UMK Kota Semarang pada bulan juli 2019	8
1.3 Jumlah UMK Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Tahun 2018.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	35
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2 Skoring Item dalam Skala <i>Likert</i>	44
3.3 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen Ukuran dari <i>Cronbach Alpha</i>	50
4.1 Perbatasan Wilayah Kecamatan Pedurungan.....	54
4.2 Luas Wilayah Kecamatan Pedurungan Per Kelurahan	55
4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Pedurungan Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.4 Jumlah Pegawai di Kecamatan Pedurungan	59
4.5 Eselonering Jabatan Perangkat Kecamatan.....	60
4.6 Data Bangunan Kantor Kecamatan Pedurungan	60
4.7 Data Sarana Kerja Kantor Kecamatan Pedurungan	61
4.8 Data Sarana Prasarana Penunjang Kerja Kantor Kecamatan Pedurungan.....	61
4.9 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan.....	61
4.10 Distribusi Frekuensi Umur Responden Pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Pedurungan.....	62
4.11 Distribusi Frekuensi Skala Usaha Responden.....	62
4.12 Rekapitulasi Uji Validitas	63
4.13 Distribusi Jawaban Kuesioner Persepsi Dimensi Bukti Langsung	65
4.14 Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Bukti Langsung	67
4.15 Rerata Persepsi dan Harapan Dimensi Bukti Langsung	69
4.16 Distribusi Jawaban Kuesioner Persepsi Dimensi Keandalan.....	70
4.17 Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Keandalan	71
4.18 Rerata Persepsi dan Harapan Dimensi Keandalan	72
4.19 Distribusi Jawaban Kuesioner Persepsi Dimensi Ketanggapan.....	73

4.20	Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Ketanggapan	74
4.21	Rerata Persepsi dan Harapan Dimensi Ketanggapan	76
4.22	Distribusi Jawaban Kuesioner Persepsi Dimensi Jaminan.....	77
4.23	Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Jaminan	78
4.24	Rerata Persepsi dan Harapan Dimensi Jaminan.....	79
4.25	Distribusi Jawaban Kuesioner Persepsi Dimensi Empati	80
4.26	Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Empati	81
4.27	Rerata Persepsi dan Harapan Dimensi Empati.....	82
4.28	Analisis Keputusan Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Uji Instrumen Harapan

Lampiran 4. Uji Instrumen Persepsi

Lampiran 5. Analisis Data

Lampiran 6. Populasi

Lampiran 7. Sampel

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian dari LPM

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Bangkesbangpol Kota Semarang

Lampiran 10. Surat Izin Penelitian Kecamatan Pedurungan

Lampiran 11. Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)

Lampiran 12. Foto Penelitian



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh ekonomi dan administrasi pemerintahan. Masyarakat menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan kondisi ekonomi dan kualitas pelayanan yang diberikan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Indonesia merupakan negara dengan kepadatan penduduk yang relatif tinggi, dengan jumlah penduduk pada tahun 2017 mencapai 261.809.900 jiwa (Statistik Indonesia, 2018). Padatnya penduduk di Indonesia diharapkan pemerintah dapat memberikan akses kemudahan yang nantinya dapat membuat masyarakat dapat lebih mandiri dan kreatif dengan kemampuan yang dimiliki. Tujuan tersebut dapat tercipta melalui penyelenggaraan pemerintahan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memadai serta berorientasi pada masyarakat atau publik. Pada dasarnya pelayanan merupakan kebutuhan bagi setiap individu dalam menjalankan seluruh aktivitas. Kondisi pelayanan publik sering dijadikan isu startegis yang diperbincangkan oleh masyarakat, seiring berjalannya waktu masyarakat menginginkan suatu perubahan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saat ini, hal ini menjadikan motivasi bagi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Hingga saat ini hal yang sering menjadi masalah dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah daerah adalah pada bidang pelayanan publik (*public service*). Permasalahan tersebut mengenai kualitas dan mutu aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, kualitas dan mutu aparatur pemerintah sering menjadi sorotan masyarakat, hal itu mengakibatkan aparatur pemerintah di tantang untuk semakin optimal dalam menjawab tuntutan yang diberikan masyarakat. Pada tahun 2017 Indonesia memiliki 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten (Statistik Indonesia, 2018), berdasarkan data tersebut tentunya menciptakan keberanekaragaman cara dalam pelayanan publik. Hal itu menjadikan suatu tantangan baru untuk dihadapi

dan diatasi bagi setiap instansi pemerintah yang ada di Indonesia, dengan kondisi yang beragam baik secara kondisi sosial, ekonomi, budaya dan letak geografis menjadikan suatu tantangan bagi pemerintah dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Peran pemerintah dalam menyelesaikan setiap permasalahan pelayanan publik sangat penting karena secara hakikatnya pemerintah merupakan *service provider* (penyedia jasa). Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dikatakan sangat buruk di segala bidang unit pelayanan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya laporan pengaduan masyarakat berdasarkan data laporan tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia, pada tahun 2017 sebanyak 9.446 pengaduan, jika dibandingkan dengan laporan pengaduan pada tahun 2016 terjadi peningkatan 1.112 laporan pengaduan.



No	Status Laporan yang Ditolak	Jumlah	%
1	Ditolak	1.182	100
No	Status Laporan Yang ditindaklanjuti	Jumlah	%
2	Proses	1.702	20.60
3	Selesai	6.562	79.40
Total		9.446	100

Status Laporan periode 1 Januari - 31 Desember 2017 berdasarkan data aplikasi SIMPe/ tanggal 8 Februari 2018 dan Data Tim Penerima Verifikasi Laporan

Gambar 1.1 Laporan pengaduan masyarakat tahun 2017 (Sumber: Laporan Tahun 2017 Ombudman Republik Indonesia)

Berdasarkan gambar 1.1 pelayanan publik di Indonesia masih sangat buruk, hal tersebut terlihat dari terus meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat dari tahun 2012 hingga tahun 2017, data tersebut menunjukkan masyarakat kurang puas

akan pelayanan publik. Terus bertambahnya laporan pengaduan masyarakat setiap tahunnya kepada Ombudsman terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak mencerminkan fungsi pelayanan publik yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, dan/atau jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pada tahun 2017 Indonesia menempati peringkat ke 91, sedangkan pada tahun 2018 Indonesia menduduki posisi ke 72 terkait kualitas pelayanannya dari 190 negara yang di survei dengan indikator yang di teliti adalah standar pelayanan (prosedur, waktu, dan biaya) (*menpan.go.id/*, 2018 diakses pada 27 Februari 2019). Tentunya itu menjadikan motivasi bagi pemerintah agar dapat meningkatkan prestasi di bidang pelayanan publik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu memberikan akses kemudahan bagi masyarakat. Guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah tidak dapat berjalan sendiri perlu ada dukungan dari masyarakat agar perbaikan layanan publik dapat berjalan optimal sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan sangat beragam, mulai dari pelayanan izin usaha mikro dan kecil, izin mendirikan bangunan, surat izin tempat usaha, izin gangguan (IUUG/HO), izin usaha perdagangan (SIUP), tanda daftar perusahaan, izin usaha industri (Hardiyansyah, 2011). Pentingnya pelayanan perizinan menjadikan masyarakat lebih mandiri dan termudahakan dalam urusan usaha, namun tidak semua pelayanan perizinan memiliki akses kemudahan dalam memperolehnya. Rumit

dan membutuhkan waktu lama dalam memperoleh perizinan merupakan dugaan maladministrasi yaitu penundaan berlarut yang kerap kali di rasakan oleh masyarakat. Salah satunya dalam memperoleh surat izin usaha yang merupakan masalah yang sering dihadapi oleh pelaku usaha mikro dan kecil. Hal tersebut dirasakan oleh pelaku usaha mikro dan kecil, permasalahan perizinan yang memakan waktu cukup lama dalam pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil.

Memakan waktu cukup lama yang di maksudkan adalah proses pengurusan pembuatan izin usaha tidak hanya merujuk pada satu tempat saja, hal tersebut berdampak pada pelaku usaha mikro dan kecil yang enggan mengurus izin usaha. Contoh dalam pembuatan izin usaha makanan, pelaku usaha harus mengurus di dinas kesehatan. Dengan tidak memiliki surat izin usaha mikro dan kecil, para pelaku usaha akan terkena imbasnya. Keberadaan usaha mikro belum dapat diakui secara sah legalitasnya oleh pemerintah dan usaha mikro tidak dapat menikmati atau memperoleh haknya. Hak yang akan di peroleh pelaku usaha mikro dan kecil yang telah diakui secara sah legalitasnya yaitu pelaku usaha mikro dan kecil akan mendapatkan binaan dalam bentuk pelatihan-pelatihan manajemen dan pelatihan lainnya, pelaku usaha mikro dan kecil berhak untuk mengajukan pinjaman modal ke bank atau ke pemerintah dengan bunga rendah, dan mendapatkan fasilitas untuk mempromosikan produk kerajinannya di Direktori Produk Usaha Mikro yang telah disiapkan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro.

Data perkembangan usaha mikro dan kecil pada tahun 2012 hingga tahun 2013 unit usaha mikro mengalami perkembangan jumlah unit sebesar 1.333.217 unit dengan pangsa pasar sebesar 2,39%.

Tabel 1.1 Perkembangan data usaha mikro dan kecil tahun 2012-2013

No.	Indikator	Satuan	Tahun 2012		Tahun 2013		Perkembangan Tahun 2012-2013	
			Jumlah	Pangsa (%)	Jumlah	Pangsa (%)	Jumlah	Pangsa (%)
1.	Usaha Mikro	Unit	55.856.176	98,79	57.189.393	98,77	1.333.217	2,39
2.	Usaha Kecil	Unit	629.418	1,11	654.222	1,113	24.803	3,94

Sumber: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia (2013)

Berdasarkan tabel 1.1 untuk meningkatkan jumlah pelaku usaha mikro dan kecil dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah perlu dilakukannya pemberdayaan kepada pelaku usaha mikro dan kecil. Artinya, pemerintah perlu memberikan akses kemudahan dalam hal memperoleh izin usaha secara sederhana melalui penerbitan izin dalam bentuk naskah satu lembar serta kemudahan akses pelayanan dengan mendekatkan penyelenggaraan pelayanan satu pintu pada pelaku usaha mikro dan kecil. Berdasarkan penjelasan tersebut pemerintah perlu menetapkan suatu peraturan untuk mempermudah pelaku usaha mikro dan kecil dalam memperoleh legalitas usahanya.

Pada tahun 2014 pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil yang ditetapkan di Jakarta tanggal 15 bulan September tahun 2014 oleh Presiden Republik Indonesia Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil berisikan pasal 3 ayat 1 “ruang lingkup pengaturan IUMK meliputi pengaturan pemberian IUMK bagi pelaku usaha mikro dan kecil; ayat 3 “IUMK diberikan dalam bentuk naskah satu lembar”; ayat 4 “pemberian IUMK kepada usaha mikro dan kecil dibebaskan atau diberikan keringanan dengan tidak dikenakan biaya, restribusi, dan/atau pungutan lainnya”. Pada pasal 4 ayat 1 “pelaksanaan IUMK adalah camat yang mendapatkan pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota”. Pasal 5 ayat 1 “pembinaan dan pengawasan teknis penyelenggaraan IUMK dilakukan oleh kementerian/lembaga pemerintah

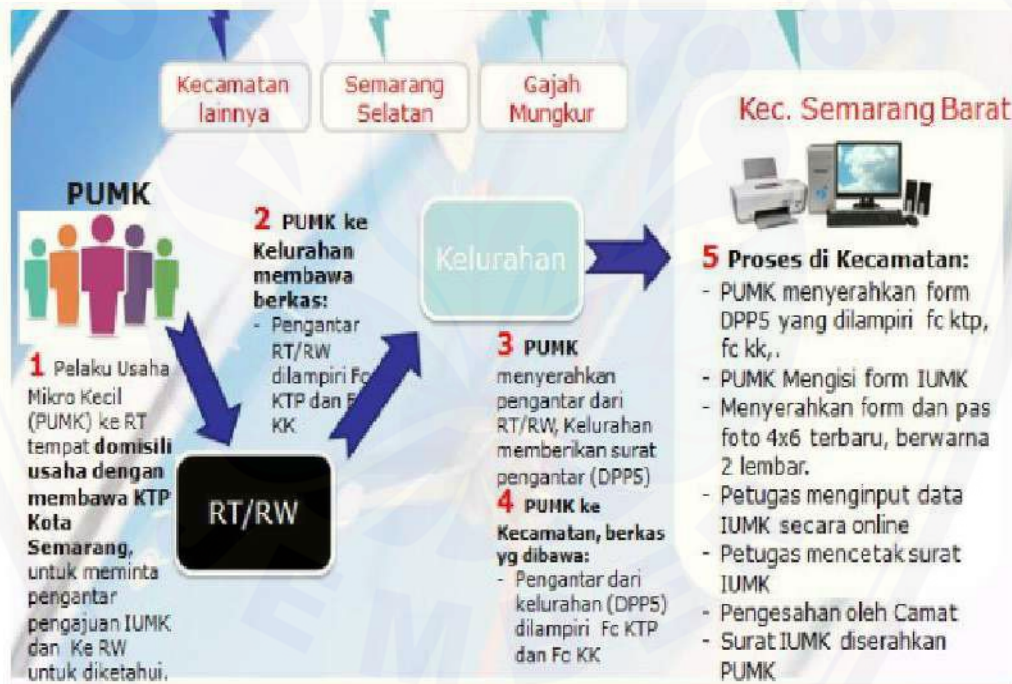
nonkementerian terkait. Masih terdapat permasalahan dalam pengimplementasian Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil, berdasarkan berita yang di kutip dari *wartaekonomi.co.id/* (diakses pada 8 Maret 2019) bahwa penerbitan IUMK masih terhambat kendala aturan pendelegasian. Terdapat 212 kabupaten/kota belum menerbitkan peraturan bupati/walikota tentang pendelegasian wewenang kepada camat, sedangkan 302 kabupaten/kota telah memiliki peraturan tentang pendelegasian wewenang kepada camat.

Pemerintah kota/kabupaten harus mengeluarkan peraturan walikota atau peraturan bupati guna Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil dapat berjalan secara optimal disetiap daerah sehingga pelaku usaha mendapatkan akses kemudahan dalam perizinan usaha mikro dan kecil, seperti halnya Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil. Guna terimplementasinya Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil, Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Keputusan Walikota Semarang Nomor 518/948/2015 tanggal 5 Oktober 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil Kepada Camat. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil pada pasal 7 ayat 1 “camat memberikan IUMK dalam bentuk naskah 1(satu) lembar. Artinya, surat izin usaha mikro dan kecil di keluarkan oleh kecamatan.

Pemerintah Kota Semarang menciptakan suatu inovasi yang di beri nama inovasi izin usaha melalui online yang di singkat “ijus melon”. Ijus melon merupakan bentuk pengembangan dari *e-govemerment* yang ada di Kota Semarang dalam bentuk integrasi data dari *database* kecamatan yang terhubung dengan *database* Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang. Ijus melon sangat membantu pelaku usaha untuk memperoleh legalitas usaha, selain itu dengan adanya ijus melon pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil (IUMK) menjadi lebih cepat, murah, dan mudah sehingga pelayanan yang diberikan pada ke masyarakat Kota Semarang menjadi berkualitas. Zeithaml *et,al* (1990)

mengemukakan pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila $PS > ES$ atau pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi/harapan penerima layanan. Parasurahman (2002) dalam Priansa (2018), mengemukakan terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibel* (bukti langsung), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiviness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati).

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil pada pasal 7 ayat 2 “IUMK diterbitkan paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak tanggal penerimaan surat permohonan pendaftaran diterima, lengkap dan benar. Untuk mendapatkan surat izin usaha mikro kecil (IUMK) pelaku usaha harus memiliki KTP Kota Semarang dan melalui beberapa tahapan alur pada gambar 1.2 sebagai berikut.



Gambar 1.2 Alur pembuatan IUMK (Sumber: Aplikasi Ijus Melon ,2018)

Pada gambar 1.2 terdapat 5 tahapan alur yang akan dilalui pelaku usaha untuk mendapatkan surat izin usaha mikro kecil (IUMK). Pertama, pelaku usaha mikro kecil (PUMK) meminta surat pengantar dari RT/RW tempat lokasi usaha mikro. Kedua, PUMK membawa berkas yang telah di tentukan seperti surat pengantar RT/RW dilampiri dengan fotocopy KTP dan KK ke kelurahan setempat

untuk mendapatkan surat DPP5. Ketiga, PUMK mendapatkan surat DPP5 yang dikeluarkan oleh kelurahan. Keempat, PUMK membawa berkas yang telah ditentukan seperti fotocopy KTP, KK, pas foto 2 buah, Surat DPP5 dan mengisi form IUMK yang telah disediakan oleh kecamatan. Kelima, PUMK menyerahkan form IUMK yang telah diisi selanjutnya di serahkan kepada petugas kecamatan untuk menginput data secara online yang telah terintegrasi dengan *database* Dinas Koperasi dan Usaha Mikro.

Ijus melon telah beroperasi selama 4 tahun setelah diluncurkan pada November 2015. Setelah 4 tahun diluncurkannya inovasi ijus melon menunjukkan peningkatan pertumbuhan jumlah UMK di Kota Semarang. Setelah diluncurkannya inovasi ijus melon terjadi peningkatan pengajuan izin usaha mikro setiap tahunnya mulai dari 2015 berjumlah 996, 2016 berjumlah 4.914, 2017 berjumlah 5.159, 2018 berjumlah 3.841, dan juli 2019 berjumlah 1.473. Berdasarkan data PPID Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang bulan juli 2019 total berjumlah 16.384 UMKM yang terdaftar.

Tabel 1.2 Jumlah UMKM Kota Semarang pada Bulan Juli 2019

Kecamatan	Jumlah UMKM
Genuk	876
Semarang Timur	1022
Semarang Tengah	1223
Semarang Barat	1278
Tugu	399
Gayamsari	1034
Semarang Utara	1567
Ngaliyan	582
Pedurungan	2686
Mijen	471
Gunung Pati	532
Gajah Mungkur	590
Semarang Selatan	971
Candi Sari	644
Banyumanik	864
Tembalang	1619
Total Jumlah UMKM	16.383

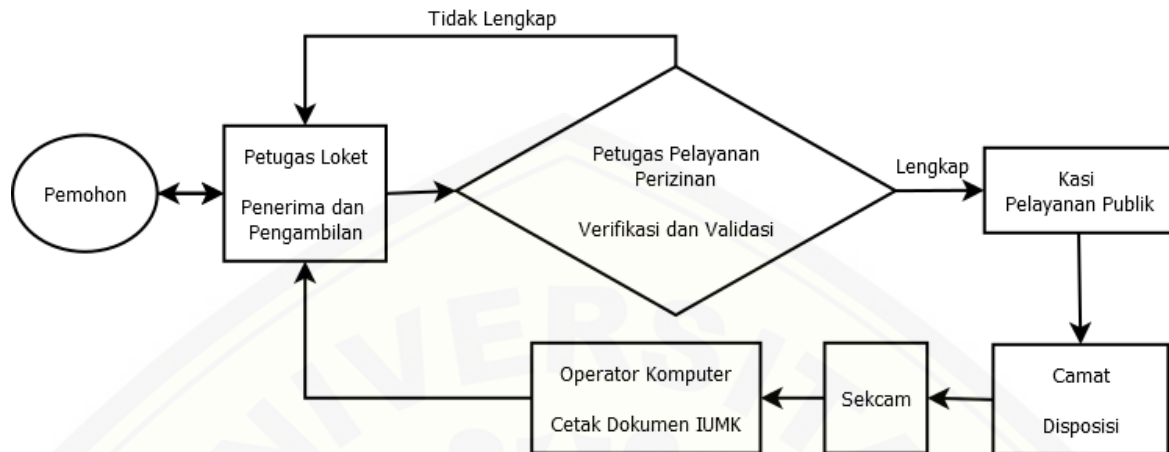
Sumber: PPID Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 pelaku UMKM terbanyak berada di Kecamatan Pedurungan berjumlah 2.686. Dari data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pengajuan izin usaha di Kecamatan Pedurungan cukup pesat dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Kota Semarang. Cukup pesatnya laju pertumbuhan pelaku usaha yang ada di Kecamatan Pedurungan mengharuskan Pemerintah Kecamatan Pedurungan meningkatkan kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparat pemerintah, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di terima.

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan internal dapat tercipta apabila kepuasan karyawan dapat terwujud, dengan terwujudnya kepuasan karyawan menciptakan loyalitas karyawan kepada organisasi, selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas dan mendorong penciptaan pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Artinya, tinggi dan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi berpengaruh dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pelaku usaha mikro dan kecil mengeluh tentang sarana dan prasarana, ketersediaan petugas, dan lamanya penerbitan dokumen IUMK. Menurut Inka Pratiwi (27 April 2019), “fasilitas di ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai di kantor kecamatan. Misalnya, pendingin udara(AC) yang kurang sejuk, tidak terdapat TV, nomor antrian yang tidak berfungsi, dan kurang kursi”. Menurut Endria Asriyanti (28 April 2019), “kurang tersedianya petugas kecamatan di meja pelayanan, sedangkan yang tersedia di meja pelayanan hanya siswa magang sehingga membuat pelayanan yang di berikan menjadi lebih lama”. Menurut Dwi Wulan (30 April 2019), “pembuatan surat IUMK cukup lama, IUMK terselesaikan selama dua hari dari tanggal 6 Agustus 2018 hingga 8 Agustus 2018”. Dari hasil wawancara tersebut masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diterima di karenakan fasilitas kurang nyaman dan lamanya penerbitan dokumen IUMK.

Berikut alur pelayanan pembuatan izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan.



Gambar 1.3 Alur Pelayanan Penerbitan IUMK

Berdasarkan data PPID Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang Tahun 2018 jumlah UMK di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang sebanyak 338 UMK yang terdaftar di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang.

Tabel 1.3 Jumlah UMK Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Tahun 2018

Kelurahan	Jumlah
Gemah	47
Kalicari	29
Muktiharjo Kidul	40
Palebon	26
Pedurungan Kidul	16
Pedurungan Lor	13
Pedurungan Tengah	11
Plamongan Sari	26
Tlogomulyo	31
Tlogosari Kulon	51
Tlogosari Wetan	36
Penggaron Kidul	12
Jumlah	338

Sumber: PPID Dinas Koperasi dan UMK Kota Semarang Tahun 2018

Pada penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Pedurungan dengan jumlah pelaku usaha mikro dan kecil sejumlah 338 pelaku usaha mikro dan kecil. Berdasarkan pemaparan pada penjelasan diatas, peneliti ingin mendeskripsikan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pembuatan surat izin usaha kecil dan mikro di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Winarno (2016:74) masalah adalah suatu kondisi atau situasi yang menimbulkan kebutuhan atau ketidakpuasan pada sebagian orang-orang yang menginginkan pertolongan atau perbaikan. Masalah pada umumnya diartikan sebagai ketimpangan antara apa yang diinginkan dengan fakta yang terjadi. Adanya sebuah masalah perlu untuk dilakukan penyelesaian dengan menjawab permasalahan tersebut. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimana kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah memberi penjelasan tentang maksud dari penelitian dan tujuan berisi tentang hal yang diinginkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas. Tujuan penulisan yang terdapat pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut.

a. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam mengembangkan teori-teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

b. Praktis

1. Penulis

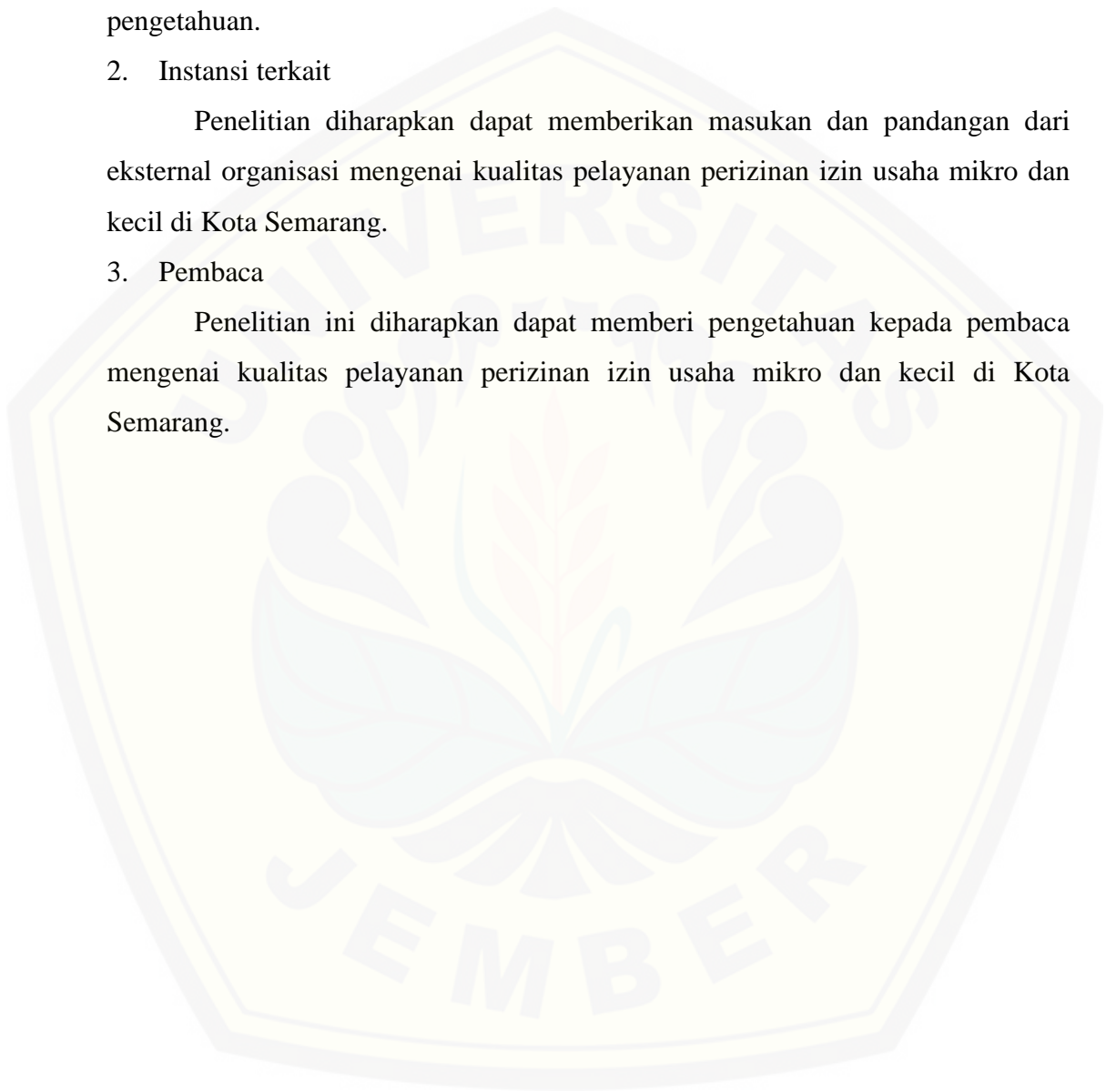
Penelitian ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh semasa perkuliahan dan dapat memperluas wawasan dalam memperoleh ilmu pengetahuan.

2. Instansi terkait

Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan pandangan dari eksternal organisasi mengenai kualitas pelayanan perizinan izin usaha mikro dan kecil di Kota Semarang.

3. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada pembaca mengenai kualitas pelayanan perizinan izin usaha mikro dan kecil di Kota Semarang.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam sebuah penelitian perlu ditegaskan agar suatu penelitian mempunyai dasar yang kokoh yang bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitiannya. Konsep dasar menjadi bagian penting dalam sebuah penelitian. Dari konsep dasar akan dikembangkan sejumlah konsep teoritis yang bertujuan untuk membantu peneliti dalam membangun kerangka berfikir dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Silalahi (2015:174), konsep merupakan unit fundamental dari teori untuk menjelaskan fenomena. Konsep memiliki peran sentral dalam penelitian karena konsep mengekspresikan fenomena yang diteliti. Adapun konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait dengan kualitas pelayanan publik izin usaha mikro dan kecil yang berada di Kota Semarang yaitu, sebagai berikut.

1. Administrasi Negara
2. Pelayanan Publik
3. Pelayanan Perizinan
4. Kualitas Pelayanan Publik
5. Model *ServQual*

2.1 Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi

Secara *etimologis*, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare* yang berarti “membantu, melayani atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan dan pengelolaan”. Di Italia disebut *amministrazione*, sedangkan di Prancis, Inggris, dan Amerika Serikat disebut *administration*. Pengertian-pengertian tersebut kemudian terus berkembang mengikuti pengetahuan dan perkembangan zaman.

Kata administrasi di Negara Indonesia dikenal dan dipahami dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Pertama, *administratie* dari Bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi Negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawa oleh pemerintah jajahan Belanda. Istilah *administratie* dalam Bahasa Belanda mencakup pengertian “tata usaha, atau administrasi dalam arti sempit”, *bestuur* “manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi dan *beheer* yang artinya sumber daya (finansial, personil, materill, gudang dan sebagainya).

Kedua, *administration* yang berasal dari Bahasa Inggris yang sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Menurut Leonard D. White (1958) dalam Syafri (2012:9) administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil”. Pendapat ini juga menunjuk dua hal, yakni sebagai berikut:

1. Administrasi adalah proses (rangkaian kegiatan), dan
2. Proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok.

Berbagai pengertian administrasi diatas maka dapat disimpulkan administrasi adalah kerja sama antara dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu dan dilakukan secara rasional.

2.1.2 Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi adalah kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang rasional. Yang dimaksud publik menurut Kimball Young dalam Syafri (2012:14-15) adalah:

1. orang (*people*);
2. keseluruhan anggota suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat, dan
3. kumpulan individu dengan kepentingan yang sama.

Menurut *Ensiklopedia Administrasi* dalam sumber yang sama publik adalah sejumlah orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok lain.

Menurut beberapa pengertian diatas, unsur-unsur publik adalah.

1. Adanya sejumlah orang;
2. Adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka, dan
3. Adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut.

Menurut Dwight Waldo dalam Syafri (2012: 21) administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatanya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah. Administrasi publik ialah penyelenggaraan pencapaian tujuan yang ditetapkan secara politis. Meskipun demikian administrasi publik bukan sekedar teknik atau pelaksanaan program-program secara teratur, melainkan juga berkenaan dengan kebijakan umum (*policy*) karena didalam dunia modern, birokrasi merupakan pembuat kebijakan pokok dalam pemerintah. (Masrshall Edward Dimock dan Gladys Ogden Dimock, 1969 dalam Syafri, 2012:20). Menurut Siagian tetap dalam Syafri (2012:25) administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Berdasarkan pengertian administrasi publik yang dikemukakan beberapa tokoh diatas, dapat disimpulkan administrasi publik adalah kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan publik.

2.1.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan suatu bidang ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan-perubahan paradigmanya. Paradigma adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, ataupun cara memecahkan suatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada kurun waktu tertentu (Syafri, 2012:160). Perubahan paradigma berulang kali telah terjadi dalam ruang lingkup administrasi publik. Ini terlihat dari cara pandang ilmuwan administrasi publik. perubahan paradigma itu penting dalam disiplin ilmu, terutama administrasi publik.

Paradigma-paradigma tersebut menurut Syafri (2012:160-163) adalah sebagai berikut.

A. Paradigma Nicholas Henry

a. Paradigma I (1990-1929) Dikotomi Politik

Waldo salah satu tokoh paradigma ini mengungkapkan bahwa politik tidak boleh mengganggu administrasi publik dan administrasi publik hanya berkaitan dengan metode ilmiah. Fokus paradigma ini adalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi pemerintah. Sementara itu, lokusnya adalah masalah pemerintahan, politik, dan kebijakan. Tokoh terkenal dalam paradigma ini antara lain Goodnow, Waldo dan White.

b. Paradigma II (1927-1937) Prinsip-Prinsip Administrasi

Fokus paradigma ini adalah *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting* (prinsip-prinsip administrasi). Namun, lokus dari paradigma ini tidak terlalu jelas dan tidak pernah diungkapkan secara tegas karena ada semacam anggapan prinsip-prinsip administrasi tersebut dapat diterapkan dimana saja atau bersifat universal. Jadi, lokusnya adalah pada setiap organisasi. Tokohnya adalah Follet, Willoughby, Gullick, dan Urwick.

c. Paradigma III (1950-1970) Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik

Berkaitan dengan konteks paradigma ketiga ini administrasi publik tidaklah bebas nilai (*value free*) atau berlaku dimana saja, tetapi justru selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai yang spesifik. Oleh karena itu, munculah paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik, dimana fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah perumusan kebijakan publik dan lokusnya birokrasi.

d. Paradigma IV (1956-1970) Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Dalam paradigma ini manajemen dan organisasi dikembangkan secara ilmiah. Fokus dalam paradigma ini yaitu, perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, ekonometrik, dan sebagainya. Semua fokus yang dikembangkan disini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dunia

administrasi publik. Oleh karena itu, lokus dalam paradigma ini menjadi tidak jelas.

e. Paradigma V (1970-....) Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik

Paradigma ini telah mempunyai fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

B. Paradigma Menurut Denhardt dan Denhardt (2003:2007)

1) Paradigma Administrasi Publik Klasik (Old Public Administration)

Menurut para ahli paradigma ini berlangsung dari tahun 1887-1987. Administrasi publik klasik sangat dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson, mantan presiden Amerika Serikat dan Guru Besar Ilmu Politik. Administrasi publik tidak hanya sekadar pelaksana keputusan politik dalam bentuk kebijakan negara. Sifat organisasi pada administrasi publik klasik yang sangat hierarkis menimbulkan *red-tape*, kelambanan, tidak adil dan biaya tinggi. Demikian pula sifat administrasi publik klasik yang tertutup dan birokratik menyebabkan keterlibatan warga negara sangat terbatas sehingga keadilan sosial terabaikan dan dianggap tidak mampu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.

Dengan alasan-alasan di atas ditambah dengan perkembangan teknologi informasi, globalisasi, demokrasi dan liberalisasi yang terjadi pada tahun 1990-an, berdampak pada perubahan lingkungan strategis administrasi publik sehingga mengharuskan administrasi publik meninjau kembali konsep-konsep yang telah ada selama ini, yang dianggap sudah tidak cocok dengan lingkungan strategis baru.

2) Paradigma *New Public Management* (NPM) Tahun 1990-2000

Lahirnya konsep *new public management* (NPM) pada awal tahun 1990-an merupakan reaksi terhadap kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi klasik (Syafri, 2012:194).

NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan dalam administrasi publik. NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial.

Nilai-nilai ekonomi (bisnis) yang dianut dalam NPM sering kali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengelolaan pelayanan publik yang diberikan kepada pihak swasta, pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya dinikmati oleh orang-orang yang sanggup untuk membayar. Uraian diatas merupakan gambaran kegagalan konsep NPM dan sekaligus kegagalan administrasi publik dalam meningkatkan keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat.

3) Paradigma *New Public Service* (NPS) Tahun 2000- Sekarang

Kegagalan paradigma NPM mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial melahirkan pendekatan baru yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, yaitu *new public service* (NPS) (Denhardt dan Denhardt, 2000:2003 dalam Syafri, 2012). Tercapainya tujuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah disepakati bersama dilaksanakan melalui mekanisme membangun koalisi dan kerjasama lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat madani.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik (Hayat, 2017:21). Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam Hayat (2017: 21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Hal itu berbeda dengan yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011: 15) pelayanan publik dapat diartikan

sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat di laksanakan oleh pemerintah pusat dan daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang diatur berdasarkan peraturan.

2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017: 52), pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sampai berperilaku aparatnya. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur/acuan baik dan buruknya suatu pelayanan. menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 menyebutkan tujuan pelayanan publik antara lain, sebagai berikut:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan pada pasal ini ialah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan.

2.2.3 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum. Kesepuluh prinsip tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. kesederhanaan
prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. kejelasan
 - a persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab 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 penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. kelengkapan 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 sarana prasarana pelayanan yang memadai, kemudahan dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi;
9. kedisiplinan
kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santu, 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 lainnya.

2.2.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pola sebagaimana yang terdapat dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut.

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut:

- a terpadu satu atap, yakni diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.

- b terpadu satu pintu, yakni diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang meliputi keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- c gugus tugas, yakni petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi untuk memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan pola penyelenggaraan pelayanan publik di atas, pelayanan pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil di Kota Semarang menggunakan pola gugus tugas, karena pelayanan diselenggarakan telah di atur di dalam Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil, Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil dan diperkuat dengan Keputusan Walikota Semarang Nomor 518/948/2015 tanggal 5 Oktober 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil Kepada Camat.

2.3 Pelayanan Perizinan

2.3.1 Definisi Pelayanan Perizinan

Menurut Gronroos dalam Priansa (2018), pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (tetapi tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Lovelock *et.al* (2005) dalam Priansa (2018) berpendapat proses pelayanan yang baik dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dengan didasarkan atas sejumlah persyaratan yang telah menjadi tujuan penting bagi pelayanan organisasi. Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk (2004) dalam Priansa (2018), pelayanan merupakan suatu hal yang penting karena peningkatan dari pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan dari beberapa para ahli pelayanan merupakan proses yang terdiri dari berbagai aktivitas pelayanan yang dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang tujuannya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara dalam Ramlan dan Yusrizal (2012), perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, yang merupakan mekanisme pengendalian administratif yang harus dilakukan. Prajyudi Atmosoedirdjo dalam Ramlan dan Yusrizal (2012), izin merupakan suatu penetapan yang merupakan dispensasi dari suatu larangan oleh undang-undang yang kemudian larangan tersebut diikuti dengan perincian dari pada syarat-syarat, kriteria dan lainnya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan tersebut disertai dengan penetapan prosedur dan juklak (petunjuk pelaksanaan) kepada pejabat-pejabat administrasi negara yang bersangkutan. Sedangkan Ateng Syafruddin dalam Ramlan dan Yusrizal (2012), izin merupakan bagian dari hubungan hukum antara pemerintahan administrasi dengan warga masyarakat dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara masyarakat dengan lingkungannya dan kepentingan individu serta upaya mewujudkan kepastian hukum bagi anggota masyarakat yang berkepentingan. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik dalam Ridwan dan Sudrajat (2017) berpendapat, “Izin adalah perangkat hukum administrasi yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan warganya agar berjalan dengan teratur dan untuk tujuan ini dibutuhkan perangkat administrasi. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa izin adalah peraturan atau pengendalian yang dimiliki pemerintahan administrasi untuk mengatur warga masyarakat dalam rangka memberikan kepastian hukum secara konkret.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan pelayanan perizinan adalah proses atau aktivitas pelayanan yang dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh perizinan yang telah di atur dalam peraturan yang telah ditetapkan secara administrasi yang bertujuan memberikan kepastian hukum secara konkret.

2.3.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan

Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkan guna

mencapai suatu tujuan konkret. Izin memiliki fungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu dijelmakan (Ridwan HR, 2006). Artinya, fungsi izin dikatakan sebagai pengarah maka dapat diartikan persyaratan-persyaratan dalam izin merupakan pengendali pemerintah dalam mengatur masyarakat atau dapat diletakkan sebagai fungsi penertiban masyarakat. Oleh karena itu melalui izin dapat diketahui gambaran masyarakat adil dan makmur dapat terwujud.

Ateng Syafrudin dalam Ridwan dan Sudrajat (2017) mengatakan, izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan di mana hal yang dilarang menjadi boleh penolakan atas permohonan izin memerlukan perumusan yang limitatif. Tujuan perizinan tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi. Dengan keberagaman konkret menyebabkan keberagaman dari tujuan izin. Tujuan izin secara umum dapat disebutkan sebagai berikut (Ridwan HR, 2018).

1. Keinginan mengerahkan (mengendalikan “sturen”) aktivitas-aktivitas tertentu (misalnya izin bangunan).
2. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
3. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monumen-monumen).
4. Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni di daerah padat penduduk).
5. Izin memberikan pengarah dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan “*drank enhorecawet*”, di mana pengurus harus memenuhi syarat tertentu)

2.3.3 Izin Usaha Mikro dan Kecil

Izin merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperuraikan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang (Ramlan dan Yusrizal, 2012). Izin dimaksudkan sebagai hal yang bisa memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas ekonomi terutama dalam upaya menggali Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mendorong laju investasi. Suatu izin yang diberikan pemerintah memiliki maksud untuk menciptakan kondisi yang aman dan tertib agar setiap kegiatan sesuai dengan

peruntukannya. Di sisi lain tujuan dari perizinan bagi pemerintah seringkali dihubungkan dengan PAD, karena pendapatan merupakan hal yang penting dalam kerangka mewujudkan otonomi daerah. Tanpa pendapatan yang memadai, mustahil otonomi daerah itu bisa terwujud (Ridwan dan Sudrajat, 2017).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil, usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Kriteria usaha mikro yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal 6 angka 1 adalah, sebagai berikut:

- a. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b. memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Sedangkan kriteria usaha kecil yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal 6 angka 2 adalah, sebagai berikut:

- a. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai paling banyak Rp. 2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah).

Secara yuridis berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil, izin usaha mikro dan kecil atau disingkat IUMK adalah tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk satu lembar. IUMK dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha mikro dan kecil. IUMK diberikan kepada pelaku usaha mikro dan kecil sesuai persyaratan yang ditentukan oleh Pemerintah

Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri dan pemberian IUMK kepada usaha mikro dan kecil dibebaskan atau diberikan keringanan dengan tidak dikenakan biaya, retribusi, dan/atau pungutan lainnya. Dijelaskan dalam Pasal 4, camat mendapatkan pendelegasian kewenangan dari bupati/walikota sebagai pelaksana IUMK. Unit usaha yang tidak masuk kriteria untuk mendapatkan IUMK (Suhayati, 2016), yaitu sebagai berikut.

- a. Unit usaha berskala mikro atau kecil yang merupakan cabang unit usaha lain yang berskala menengah atau besar.
- b. Unit usaha berskala mikro atau kecil yang merupakan bagian dari sistem waralaba yang dikembangkan oleh unit usaha lain yang berskala menengah atau besar.
- c. Unit usaha berskala mikro atau kecil yang sebagian atau seluruh sahamnya dikuasai oleh unit usaha lain yang berskala menengah atau besar.
- d. Unit usaha berskala mikro atau kecil yang sebagian atau seluruh sahamnya dikuasai oleh pelaku usaha yang memiliki usaha berskala menengah atau besar.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2011; 39), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Sedangkan menurut *International Standart organization* (ISO) 8420 dalam Priansa (2018; 134) menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari karakteristik produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. *The American Society of Quality Control* dalam Priansa (2018: 134) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Goetsch dan

Davis (1994: 4) dalam Tjiptono dan Diana (2003), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pengertian di dapat di ketahui kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi baik dan buruknya pelayanan atau mutu pelayanan yang di berikan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang berkaitan dengan kegunaan atau kepuasan.

Dari pengertian diatas tentang kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi (Hardiyansyah, 2011).

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakan.

5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Dari lima perspektif kualitas di atas, pendekatan prinsip *used-based approach* dirasa tepat dalam menggambarkan makna kualitas dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan kualitas pelayanan yang di rasakan oleh setiap masyarakat tentunya memiliki perbedaan terkait pelayanan yang di terima sehingga ekspektasi yang di harapkan masyarakat berbeda.

Menurut Parasurahman (2002) dalam Priansa (2018: 135) menyatakan bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terdapat penilaian kualitas pelayanan organisasi publik menurut perspektif pelanggan didasarkan pada lima dimensi penting yang saling berkaitan, yaitu sebagai berikut.

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kemampuan organisasi publik dalam menunjukka eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai 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.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan disebut juga dengan kepastian. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik perlu didukung oleh pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada organisasi publik.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

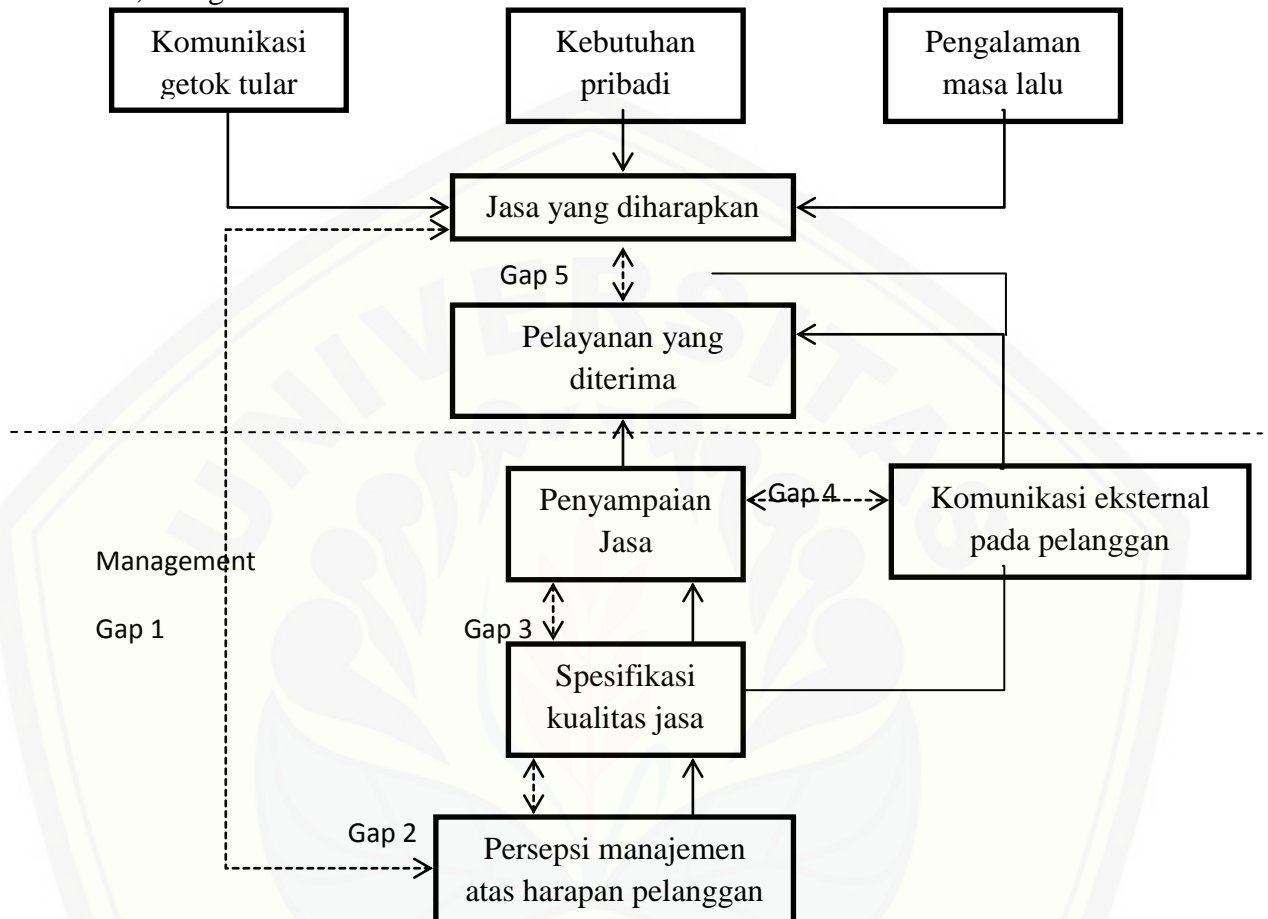
Menurut Hardiansyah (2011:43), dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar, yaitu sebagai berikut.

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Zeithaml *et.al* (1990:36) dalam Hardiansyah (2011:43) terdapat 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Akibat adanya jurang pemisah yang menjadikan kendala dalam pelayanan publik menimbulkan kesenjangan (gap) antara pemerintah dan masyarakat pada gambar 2.1, sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Konsep Kualitas Pelayanan (Sumber: Wijaya (2018:64))

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan dua fenomena utama. Pada bagian atas garis putus-putus merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bawah garis putus-putus mengacu pada penyedia jasa. Menurut Parasurahman (2002) dalam Priasan (2018: 120) menyatakan lima kesenjangan (gap) dalam proses operasional pelayanan seperti pada gambar 2.1, yaitu sebagai berikut.

1. Gap antara Harapan Pelanggan dan Pendapat Manajemen

Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas pelayanan yang sebenarnya diharapkan pelanggan dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar

pelayanan yang disampaikan menjadi tidak baik sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan.

2. Gap antara Pendapat Manajemen tentang Harapan Pelanggan dan Spesifikasi Kualitas Pelayanan

Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan secara langsung tidak mengetahui jenis pelayanan yang harus diberikan.

3. Gap antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan dan Penyampaian Pelayanan

Gap ini biasanya muncul pada pelayanan yang sistem penyampaiannya sangat bergantung pada pegawai. Kesenjangan ini terjadi, di antaranya karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan, ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan.

4. Gap antara Penyampaian Pelayanan Aktual dan Komunikasi Eksternal Kepada Pelanggan

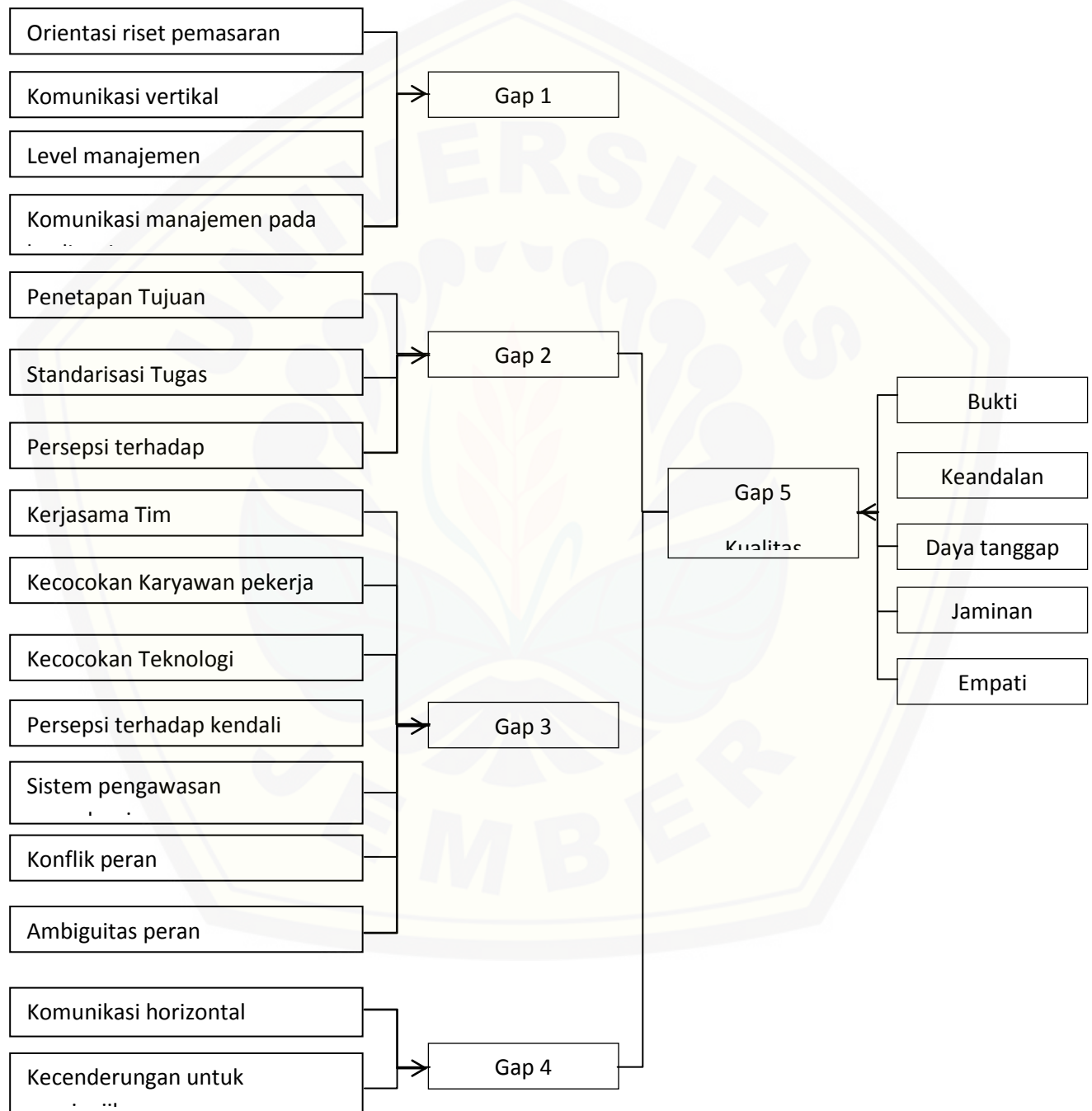
Janji yang disampaikan secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan pelanggan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, melainkan juga akan meningkatkan pendapatan tentang pelayanan yang akan disampaikan kepada pelanggan.

5. Gap antara Jasa yang Diharapkan dan Jasa Aktual yang Diterima

Gap ini timbul adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pelanggan dan kinerja pelayanan yang diharapkan. Apabila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian pelanggan, hal ini mencerminkan bahwa pelanggan tersebut berada pada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja organisasi publik.

Berdasarkan penjelasan kelima gap tersebut yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kesenjangan atau gap 5 yaitu kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat dalam pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, perlu ada kriteria

yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang di dasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.



Gambar 2.2 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan

(Sumber: Parasurahman (1990: 131))

Berdasarkan gambar 2.2 dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antara pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak pada harapan pelanggan. Dari berbagai dimensi tersebut, semua relevan untuk mengukur tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan. Metode *SERVQUAL* tersebut telah dilakukan oleh berbagai peneliti dan hasilnya dapat menjelaskan berbagai kasus pelayanan, baik yang dilakukan perusahaan ataupun oleh organisasi publik. Artinya, metode ini sangat relevan dengan topik yang di bahas oleh peneliti, yaitu tentang izin usaha mikro dan kecil (IUMK).

2.5 Model *SERVQUAL*

Untuk mengukur kualitas jasa terdapat banyak model yang digunakan. Pemilihan suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Model kualitas jasa yang paling sering digunakan hingga saat ini masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *SerQual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Menurut Wijaya (2018:62), *servqual* merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011: 41) *Servqual* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan (Hardiansyah, 2011: 41). Konsep *Servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan pelanggan. Berikut penjelasannya (Wijaya, 2018: 62).

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan:

Q = Kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = *Perceived service* atau persepsi pelanggan

E = *Expected service* atau harapan konsumen pada jasa

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *servqual* dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan pada berbagai level secara rinci (Tjiptono, 2008:121), yaitu sebagai berikut.

- a. *Item-by-item analysis*, misalnya, P1-H1 (Persepsi item 1- Ekspetasi item 2), P2-H2, dan seterusnya.
- b. *Dimension-by-dimension analysis*, contohnya, $(P1+P2+P3+P4/4) - (H1+H2+H3+H4/4)$, dimana P1 sampai P4 dan H1 sampe H4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan ekspetasi berkaitan dengan dimensi pertama (bukti langsung).
- c. Perhitungan ukuran tungga kualitas layanan atau gap *servqual*, yaitu $(P1+P2+P3+....+P22/22) - (H1+H2+H3+....+H22/22)$.

Hasil pengukuran *ServQual* selanjutnya dapat di interpretasikan dengan mengacu pada penjas Berry dalam Tjiptono (2008), yaitu sebagai berikut.

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **positif**, menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tinggi**.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor **nol**, menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **netral**.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **negatif**, menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **rendah**.

Pada penelitian yang peneliti lakukan model *SerQual* nantinya yang digunakan untuk mengukur. Kepuasan kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Identitas Peneliti	Luna Destiana (2011)	Mokhammad Andean Maulikhawanto (2015)	Nurul Ashariyah (2017)
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)	Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKEMAS) Rowotengan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember	Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Permasalahan Penelitian	Kurang jelasnya perizinan usaha bagi investor, terdapat banyak keluhan masalah keamanan berinvestasi, proses pengurusan perizinan yang masih lambat, dan masalah pengurusan belum terintegrasi.	Ketepatan waktu pelayanan yang mengarah pada kurangnya daya tanggap petugas terhadap masyarakat, ketetapan waktu pelayanan mempersulit masyarakat dalam pembuatan surat rujukan membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan	Tingkat kepatuhan aparat pelayanan publik terhadap Undang-Undang pelayanan publik rendah; adanya tuntutan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik seiring dengan perkembangan zaman; sarana prasarana kerja di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum representatif; sebagian masyarakat sulit memperoleh informasi menyeluruh terkait prosedur pelayanan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo.
Pendekatan Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Jenis Penelitian	Deskriptif	Deskriptif	Deskriptif
Metode Pengumpulan Data	Kuesioner, Studi Kepustakaan, dan Wawancara	Kuesioner, wawancara, observasi, studi pustaka, dan	Kuesioner, Dokumentasi.

		dokumentasi	
Tujuan Penelitian	Untuk menggambarkan keadaan kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)	Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rujukan pasien pada pusat kesehatan masyarakat (PUSKEMAS) Rowotengan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember	Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Hasil Penelitian	Pelayanan perizinan di BKPM sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi ukuran dari pelayanan perizinan yaitu dimensi <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan hasil dimensi <i>responsiveness</i> memiliki <i>score</i> yang paling rendah dengan <i>score</i> 499 sedangkan untuk dimensi <i>tangible</i> memperoleh <i>score</i> 598, dimensi <i>reliability</i> memperoleh <i>score</i> 502, dimensi <i>assurance</i> memperoleh <i>score</i> 526, dimensi <i>empathy</i> memperoleh <i>score</i> 523.	Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKEMAS) Rowotengan Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dengan menggunakan model analisis <i>sevqual</i> menunjukkan hasil -14.54 yang menunjukkan kualitas pelayanan yang di berikan kurang memuaskan. Pada dimensi bukti langsung memperoleh skor -15.53, dimensi kehandalan memperoleh skor -8.78, dimensi daya tanggap memperoleh skor -16.1, dimensi jaminan memperoleh skor -19.22, dan dimensi empati memperoleh skor -14.14	Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo menunjukan hasil memuaskan 65% atau sebanyak 65 responden. Hal tersebut ditunjukkan dari dimensi kualitas pelayanan publik yaitu <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . Hasil dari dimensi tersebut adalah <i>tangible</i> menunjukkan hasil kurang memuaskan dengan hasil persentase 38%; <i>Reliabilty</i> menunjukkan hasil kurang memuaskan dengan hasil persentase 52%; <i>Responsiviness</i> menunjukkan hasil memuaskan dengan hasil persentase 50%; <i>Assurance</i> menunjukkan hasil memuaskan dengan hasil persentase 64%; <i>Emphaty</i> menunjukkan hasil memuaskan dengan hasil persentase 54%;

BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2011:2) metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah ini yang dimaksudkan dalam hal ini adalah cara-cara yang sifatnya rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian sangat penting dalam penelitian karena hasil sebuah penelitian akan sangat bergantung dengan pemilihan metode penelitian. Metode penelitian yang tepat dan ilmiah akan membuat penelitian tersebut benar dan diakui. Ibarat seseorang yang tersesat, jika tidak dapat membaca peta atau membawa kompas dan mengikuti dengan benar maka dia akan tersesat. Artinya seseorang peneliti wajib mengetahui cara yang benar untuk mendapatkan jawaban yang benar.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tipe Penelitian
2. Tempat dan Waktu Penelitian
3. Populasi dan Sampel
4. Fokus Penelitian
5. Definisi Operasional Variabel
6. Skala Pengukuran
7. Jenis dan Sumber Data
8. Metode Pengumpulan Data
9. Uji Validitas dan Reliabilitas
10. Teknik Pengolahan Data
11. Metode Analisis Data

3.1 Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan uraian latar belakang, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif. Definisi penelitian menurut Moleong (2012:6) adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan

dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2014:35) merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Akan tetapi tidak semua penelitian kuantitatif memerlukan hipotesis, Singarimbun dan Sofian Efendi dalam Silalahi (2015:272) mengatakan melalui penelitian deskriptif peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Walizer dan Wienir dalam Silalahi (2015:272) mengatakan bahwa studi deskriptif merupakan studi yang tidak mulai dengan gagasan menguji hipotesis tetapi menemukan distribusi variabel yang dipilih. Berangkat dari definisi tersebut, penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang kualitas pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil pasca pelaksanaan ijus melon di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pada sub bab ini akan menjelaskan tempat dan waktu penelitian, Berikut merupakan penjabaran dari tempat dan waktu penelitian.

3.2.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Penentuan lokasi tersebut dengan pertimbangan karena Kota Semarang memiliki laju pertumbuhan usaha mikro dan kecil yang terus meningkat setiap tahunnya seperti yang telah dijelaskan di dalam latar belakang masalah.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian. Waktu penelitian selama 1 bulan pada bulan April-Mei 2019

3.3 Populasi dan Sampel

Pada sub bab berikutnya adalah pengumpulan data yaitu berupa populasi dan sampel. Berikut merupakan penjabaran dari populasi dan sampel.

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen dimana penyelidik tertarik (Silalahi, 2015:372). Menurut Silalahi (2015:373), populasi dibedakan menjadi dua yaitu populasi target/sasaran dan populasi sampling (*sampling population*). Populasi target adalah kumpulan elemen spesifik yang akan dipelajari, atau sekelompok besar kasus yang dispesifikasikan secara konkret dari mana peneliti menarik suatu sampel dan dimana hasil dari satu sampel tersebut digeneralisasikan, sedangkan populasi sampling atau disebut juga dengan populasi survei merupakan populasi yang ditemukan dalam penelitian atau yang nyata-nyata diteliti. Pada penelitian ini tipe populasi yang digunakan adalah populasi target/sasaran. Populasi yang diambil oleh peneliti adalah warga Kecamatan Pedurungan yang pernah membuat surat izin usaha mikro dan kecil (IUMK) pada tahun 2018 sejumlah 338 pelaku usaha mikro dan kecil.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:81). Sampel yang diambil dari populasi harus mempresentasikan populasi tersebut dan setiap pengunjung mendapat kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan formula (Hamidi, 2007):

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau nilai kritis

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat ditentukan jumlah sampel berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut.

$$N = 338$$

$$e = 10\%$$

$$n = \frac{338}{1 + (338 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{338}{1 + (338 \times 0.01)}$$

$$n = \frac{338}{1 + (3.38)}$$

$$n = \frac{338}{4.38}$$

$$n = 77.17$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin dihasilkan sampel berjumlah 77.17 sampel. Pada penelitian ini menggunakan 77.17 sampel yang dibulatkan menjadi 77 sampel sebagai objek yang akan diteliti. Dari jumlah sampel berjumlah 77 dilakukan pembagian pengambilan sample melalui empat tahapan yaitu, sebagai berikut.

1. Pengumpulan data

Semua unit penelitian (populasi) disusun dalam daftar kerangka sampling (*sampling frame*). Kerangka sampling adalah daftar dari semua unsur sampling dalam populasi sampling. Kerangka sampling dalam penelitian ini berjumlah 338 yang diperoleh dari data PPID Dinas Koperasi dan UMK Kota Semarang Tahun 2018. Berdasarkan data tersebut dikelompokkan menjadi dua yaitu usaha mikro berjumlah 307 dan usaha kecil berjumlah 31.

2. Penghitungan sampel

Berdasarkan kerangka sampling dapat ditentukan sampel berjumlah 77 sampel berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin.

3. Pengelompokan sampel data

Menentukan jumlah pembagian sampel berdasarkan skala usaha (usaha mikro dan kecil), sebagai berikut.

$$N = 338$$

$$n = 77$$

$$\text{Jumlah usaha mikro (UM)} = 307 (90,8\%)$$

$$\text{Jumlah usaha kecil (UK)} = 31 (9,2\%)$$

a. Usaha Mikro

$$\begin{aligned}\text{Usaha Mikro} &= \frac{307}{338} \times 77 \\ &= 69,9\end{aligned}$$

b. Usaha Kecil

$$\begin{aligned}\text{Usaha Kecil} &= \frac{31}{338} \times 77 \\ &= 7,1\end{aligned}$$

Pada perhitungan tersebut dihasilkan jumlah pembagian sampel berdasarkan skala usaha, yaitu usaha kecil berjumlah 7,1 sampel dibulatkan menjadi 7 sampel dan usaha mikro berjumlah 69,9 sampel dibulatkan menjadi 70 sampel.

4. Pengambilan sampel

Pengambilan sampel dilakukan sampel dengan cara undian sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Pada tahap ini seluruh unit penelitian dalam daftar kerangka sampeling ditulis dalam secarik kertas, selanjutnya digulung dan dimasukkan kedalam sebuah kotak. Setelah itu dikocok, kemudian diambil gulungan kertas sesuai dengan jumlah sampel yang telah di tentukan yaitu 70 sampel usaha mikro dan 7 sampel usaha kecil.

3.3.3 Teknik Sampling

Terdapat 2 metode penarikan sampel dari populasi: pemilihan sampel probabilitas (*probability sampling*) dan pemilihan sampel tak probabilitas (*non-probability sampling*). Dalam *probability sampling*, elemen dalam populasi yang didefinisikan mempunyai kesempatan yang sama, bebas, dan seimbang dipilih

menjadi sampel sedangkan dalam *non probability sampling*, elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi subjek dalam sampel (Silalahi, 2010). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling *probability sampling*. Menurut Silalahi (2015: 393), *probability sampling* adalah semua elemen populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama dipilih menjadi sampel. Selanjutnya dengan menggunakan metode yaitu metode *distratifikasi disproporsional random sampling*. *Distratifikasi disproporsional random sampling* digunakan apabila stratum jumlahnya tidak seimbang, artinya besar sample jumlahnya sangat kecil sementara sebagian jumlahnya sangat besar (Silalahi, 2015: 404).

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk membatasi peneliti dalam pengumpulan data sehingga dalam proses pengumpulan data sesuai dengan rumusan permasalahan yang ditetapkan dan relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan pada tahun 2018 yakni peneliti menerapkan atau menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* yang didasarkan pada lima dimensi yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menurut Kuncoro (2013:171) merupakan suatu aturan yang telah dijelaskan secara rinci pemetaan dan alat dimana variabel akan diukur dalam kenyataan. Definisi operasional merupakan pedoman yang digunakan peneliti dalam pengukuran variabel. Oleh karena itu definisi operasional sangat dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan pengukuran dalam penelitian. Penelitian ini terdiri dari satu variabel yakni kualitas pelayanan yang diukur menggunakan indikator-indikator dalam dimensi *servqual*, yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.	<i>Tangibel</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas dalam melakukan pelayanan. 2. Kenyamanan tempat pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses pelayanan. 4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. 5. Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. 	Skala Likert
		<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 3. Petugas cekatan dalam mengoperasikan peralatan. 	Skala Likert
		<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiediaan petugas untuk membantu pemohon layanan yang kesulitan dalam mengurus berkas IUMK. 2. Petugas merespon semua pertanyaan pemohon layanan. 3. Petugas merespon keluhan dari pemohon layanan 	Skala Likert
		<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu petugas dalam melayani. 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. 3. Biaya/tarif pelayanan 	Skala Likert
		<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan 2. Petugas bersikap ramah. 3. Petugas bersikap sopan santun. 	Skala Likert

Sumber: data yang diolah (2019)

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan sebuah kesepakatan yang dijadikan sebagai acuan dalam menentukan panjang pendeknya jarak pada alat ukur. Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau suatu kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2014:93). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berbentuk kata-kata seperti: Sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

Tabel 3.2 Skoring item dalam Skala Likert

NO	JAWABAN	SKOR
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Purwanto dan Sulistyastuti (2007)

3.7 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian. Data untuk suatu penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber. Menurut Silalahi (2010:289) terdapat 2 macam sumber data dalam sebuah penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Sumber Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari situasi aktual di mana peristiwa terjadi (Silalahi, 2015). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran dan pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007:142). Kuesioner ini akan dinilai menggunakan skala *likert* yaitu pengukuran yang digunakan untuk mengukur setiap pendapat seseorang tentang fenomena sosial. Angket dalam penelitian ini terdiri dari daftar butir-butir pertanyaan yang dibagikan kepada responden dan dipergunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Responden yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2012:156). Data sekunder diperoleh dari.

a. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010:274). Dokumentasi dibagi menjadi dua yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi (Bungin, 2013).

- Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, kepercayaannya
- Dokumen resmi yang terbagi menjadi dua yaitu intern dan ekstern. Dokumen intern berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan lembaga untuk kalangan sendiri seperti risalah atau laporan hasil rapat, sedangkan dokumen ekstern bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga seperti majalah, buletin, berita-berita yang disiarkan kemedi masa. Sumber data dokumentasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah sumber data dokumentasi ekstern.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada literatur, dokumen, majalah, dan hasil penelitian sebelumnya yang diperoleh dari perpustakaan terutama yang berhubungan dengan penelitian.

c. Wawancara

Basrowi dan Suwandi (2008) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju/pemberi pertanyaandan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara informal. Data wawancara pada penelitian ini digunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan pada bab 1.

3.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian (Bungin, 2015). Kesalahan penggunaan metode pengumpulan data atau metode pengumpulan data tidak digunakan semestinya, berakibat fatal terhadap hasil-hasil penelitian yang digunakan. Pada penelitian kuantitatif terdapat beberapa metode pengumpulan data, antara lain seperti: metode angket, observasi, dan dokumentasi (Bungin, 2015:130).

1. Angket

Metode angket berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada petugas atau peneliti. Pada penelitian ini angket yang digunakan berupa angket langsung tertutup. Angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua jawaban alternatif jawaban yang harus dijawab responden, telah tertera dalam angket tersebut. Pelaku usaha mikro dan kecil yang telah membuat surat izin usaha mikro dan

kecil di Kecamatan Pedurungan adalah responden yang akan memberikan jawaban dalam kuesioner penelitian ini.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya (Bungin, 2015:142). Observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi langsung. Observasi langsung adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek observasi, dalam arti bahwa pengamatan tidak menggunakan “media-media transparan” (Bungin, 2015:143). Proses observasi ini merupakan hal yang penting dalam penelitian, karena terkadang apa yang disampaikan oleh responden tidak sama dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis (Bungin, 2015: 153). Sebagian besar data yang tersedia berbentuk surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan, dan sebagainya.

3.9 Uji Instrumen Data

3.9.1 Uji Validitas

Menurut Silalahi (2015: 473) validitas pengukuran memberi tahu kita seberapa baik definisi konseptual dan definisi operasional bekerja sama atau sesuai satu dengan yang lain dan seberapa baik indikator-indikator mewakili variabel: semakin baik kesesuaiannya semakin tinggi validitas pengukurannya. Menurut Sugiyono (2008:121), valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain valid berarti alat ukur yang digunakan harus cocok atau sesuai digunakan untuk mengukur variabel yang

hendak diukur. Untuk mengukur valid atau tidaknya instrumen yang digunakan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik korelasi *product moment*. Siregar (2014:47) menyatakan bahwa ada empat jenis uji validitas, yaitu uji validitas rupa, uji validitas isi, uji validitas kriteria, dan uji validitas konstruk. Penelitian ini menggunakan uji validitas konstruk, dalam uji validitas konstruk memiliki beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu sebagai berikut.

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3.
2. Jika koefisien korelasi *product moment* $> r_{\text{tabel}}(\alpha; n-2)$ n = jumlah sampel.
3. Nilai $\text{sig} \leq \alpha$

Rumus perhitungan yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, sebagai berikut.

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi *product moment*

n = jumlah responden

x = skor butir

y = skor total dari variabel

3.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut Silalahi (2015: 461) reliabilitas merupakan suatu konstruk yang telah dijabarkan dalam instrumen dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Suatu instrumen ukuran dapat dipercaya jika hasil ukuran dari instrumen ukuran tersebut stabil atau konsisten. Artinya, hasil pengukurannya tidak berubah-ubah walaupun instrumen ukuran tersebut digunakan berulang kali tetap akan memberikan hasil yang relatif sama. Robert Ho dalam Silalahi (2015: 464) mengklasifikasi metode yang ada untuk menentukan reliabilitas dari satu instrumen pengukuran dengan

membedakan dalam dua kategori besar, yaitu: *external consistency procedures* dan *internal consistency procedures*. Prosedur konsistensi eksternal menggunakan dua metode utama menentukan reliabilitas adalah *test-retest* dan *parallel forms of the same test*. Sedangkan prosedur konsistensi internal menggunakan tiga metode utama untuk menentukan reliabilitas dari satu uji berdasarkan konsistensi internal adalah *splithalf technique*, *cronbach's alpha*, dan *item analysis*.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan prosedur konsistensi internal dengan metode *cronbach's alpha* untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut Siregar (2014:57) teknik *alpha cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian *reabel* atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala misal 1-5 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, yaitu sebagai berikut.

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

- b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

- c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

X_i : Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

- $\sum X$: Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
 σ_x^2 : Varians total
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir
 k : Jumlah butir pertanyaan
 r_{11} : Jumlah varians butir

Tabel 3.3 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen Ukuran dari *Cronbach Alpha*

Hasil uji <i>Cronbach Alpha</i>	Derajat Keandalan
< 0,5	Tidak dapat digunakan
0,5 – 0,6	Jelek (<i>poor</i>)
0,6 – 0,7	Cukup/dapat diterima (<i>fair</i>)
0,7 – 0,9	Bagus (<i>good</i>)
>0,9	Luar biasa bagus (<i>excellent</i>)

Sumber: Silalahi (2015: 471)

Tingkat keandalan instrumen ukuran dari hasil uji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* ditentukan oleh koefisien reliabilitas (yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien korelasi) dengan nilai variasi dari 0 hingga 1 (Tabel 3.3). Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan $\alpha \geq 0,6$. Maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *satisfactory internal consistency reliability* sehingga layak digunakan sebagai ukuran untuk penelitian. Tetapi jika $< 0,6$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability* sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian (Silalahi, 2015: 471).

3.10 Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengolahan data adalah proses transformasi atau menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Menurut Silalahi (2010:321) proses transformasi data dilakukan melalui kegiatan penyuntingan (*editing*), dan tabulasi (*tabulation*). Berikut penjelasan dari tiap-tiap tahapan tersebut:

1. Tahap penyuntingan (*editing*)

Proses memeriksa kembali kualitas data dalam instrumen dinamakan penyuntingan (*editing*). Pemeriksaan yang dilakukan dalam tahap ini meliputi kelengkapan, konsistensi, ketepatan, keseragaman, dan relevansi. Jika data yang didapat menunjukkan ada cacat yang disebabkan oleh tidak dipenuhinya satu atau beberapa syarat data maka harus dilakukan pengumpulan data ulang ke lapangan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

2. Tahap pembeberan (*tabulating*)

Tabulasi adalah tahap yang menyajikan hitungan frekuensi atau perkiraan numerik tentang distribusi dari suatu hal. Oleh karena itu, tabulasi merupakan alat analisis atau sebagai alat untuk menyusun kategori ketika mengubah variabel rasio atau interval menjadi nominal atau ordinal atau berdasarkan indeks. Tabulasi kemudian digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif. Data yang ditabulasi dan dianalisis adalah data yang sudah tersusun sedemikian rupa dalam bentuk tabel induk. Dengan kata lain, setelah data disusun dalam tabel induk atau matrik data barulah kegiatan tabulasi dengan mudah dapat dilakukan.

3.11 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus, sebagai berikut (Isnindar, 2013):

$$x = \frac{\sum xi}{n}$$

$$y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

x : Skor rata-rata kenyataan/persepsi

y : Skor rata-rata harapan

n : Jumlah responden

$\sum x$: Jumlah skor item pertanyaan persepsi

Σy : Jumlah skor item pertanyaan harapan

Analisis yang digunakan untuk mengukur kepuasan kualitas pelayanan publik izin usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan mencari nilai rata-rata kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan, maka pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner terkait dengan *expected service* dan *perceived service*.

Menurut Parasurahman dalam Tjiptono (2011: 349), untuk mengukur kepuasan konsumen dapat digunakan rumusan, sebagai berikut.

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan:

Q = Kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = *Perceived service* atau persepsi pelanggan

E = *Expected service* atau harapan konsumen pada jasa

Untuk memperoleh skor harapan dan skor jasa pelayanan yang diterima, peneliti menggunakan pengukuran sikap yaitu skala likert. Menurut Silalahi (2015: 348), skala likert adalah teknik penskalaan banyak digunakan terutama untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang tentang dirinya atau kelompoknya atau sekelompok orang berhubungan dengan suatu hal. Skala likert merupakan bentuk sangat umum dari *summative scale* atau *summated-rating scale*.

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan lima tingkatan. Setiap pertanyaan memiliki pilhan jawaban yang disusun sebagai berikut.

- a. STS : Sangat Tidak Setuju = 1
- b. TS: Tidak Setuju = 2
- c. KS: Kurang Setuju = 3
- d. S: Setuju = 4
- e. SS: Sangat Setuju = 5

Hasil pengukuran *ServQual* selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjas Berry dalam Tjiptono (2008), yaitu sebagai berikut.

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **positif**, menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tinggi**.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor **nol**, menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **baik**.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **negatif**, menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **rendah**.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis secara keseluruhan menyatakan pelaku usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan belum merasa puas terhadap pelayanan perizinan di Kecamatan Pedurungan dikarenakan berdasarkan hasil *servqual* menunjukkan tanda (-) yang berarti pelayanan yang di berikan di Kecamatan Pedurungan adalah rendah. Pernyataan ini didasarkan pada hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* dengan hasil nilai *servqual* adalah -0,28. Hal ini dipengaruhi oleh dari nilai rerata antara harapan dan persepsi setiap item pernyataan dari dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Hasil rerata *servqual* untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut -0,28 dimensi bukti langsung, -0,26 dimensi kehandalan, -0,27 dimensi ketanggapan, -0,24 dimensi jaminan, dan -0,35 dimensi empati.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang tidak baik, sehingga peneliti memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut.

1. Gap negatif yang muncul dari harapan dengan persepsi pada setiap variabel kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil mengindikasikan persepsi pengguna dalam hal ini pelaku usah mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan belum mampu memenuhi harapan mereka. Kecamatan Pedurungan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena secara keseluruhan dari ke lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, harapan pelaku usaha mikro dan kecil perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan bagi usaha mikro dan kecil yaitu diperlukan perbaikan/renovasi bangunan fisik pada Kecamatan Pedurungan, perlu di berikan ruangan khusus pelayanan, perlu disediakan mesin antrian yang bekerja secara optimal, kursi tunggu

yang kurang memadai serta kurang nyaman dan pendingin ruangan (AC dan kipas angin) dikarena ruangan pelayanan yang tersedia cukup panas.

2. Peningkatan dari segi pelayanan dapat di fokuskan terhadap ke delapan belas indikator yang memang dirasakan penting namun masih belum memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat di perbaiki dengan menambahkan kuantitas jumlah pegawai yang melayani karena sering tidak tersedianya petugas pelayanan yang berada di meja pelayanan dan kurang efektifnya pemanfaatan sistem pelayanan, hal tersebut menjadikan pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan pelayanan yang di berikan tidak cepat, selain itu perlu dilakukan pelatihan seperti *personal development* dikarena petugas pelayanan yang mengurus perizinan usaha mikro dan kecil masih belum memiliki kemampuan yang cekatan dalam mengoperasikan dan mengakses komputer dan keramahan pegawai dalam melayani.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik, 2018. *Statistik Indonesia 2018*. Jakarta: Dharmaputra.
- Bungin, B. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang. 2017. Aplikasi Ijus Melon. <http://diskopumkm.semarangkota.go.id/>. Diakses pada 5 Desember 2018.
- Hamidi. 2007. *Metodologi Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Isnindar. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.3(4)
- Kecamatan Pedurungan. 2019. Sarana dan Prasarana Kerja. <http://kecpedurungan.semarangkota.go.id/evaluasi-kinerja-kecamatan>. Diakses pada 14 Juli 2019.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. 2019. Data UMKM. <http://www.depkop.go.id/data-umkm>. Diakses pada 1 Maret 2019.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.2018. Dorong Pelayanan Publik Berkelas Dunia Melalui Kompetisi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dorong-pelayanan-publik-berkelas-dunia-melalui-kompetisi>. Diakses pada 27 Februari 2019.

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 10 Juli 2003. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi (Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?) Edisi 4*. Jakarta : Erlangga
- Moleong, L. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman Republik Indonesia, 2018. *Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014. Perizinan Usaha Mikro dan Kecil. 15 September 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 222. Jakarta.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 24 Tahun 2015. Izin Usaha Mikro dan Kecil. 27 Juli 2015. Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2015 Nomor 24. Kota Semarang.
- PPID Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang. 2019. Jumlah UMKM Kota Semarang. <http://diskopumkm.semarangkota.go.id/informasi-publik/informasi-serta-merta/umkm>. Diakses pada 15 Juli 2019.
- Priansa, D.J. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purwanto, E.A dan Sulistyastuti, D. R. 2007. *Metode Penelitian Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ramlan., dan Yusrizal, M. 2012. *Hukum Perizinan: Proses Pendirian dan pendaftaran Perusahaan Dalam Praktek*. Medan: Ratu Jaya.
- Ridwan, H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ridwan, H.R. 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ridwan, J., Sudrajat, A.S. 2017. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Silalahi, U. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Silalahi, U. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.

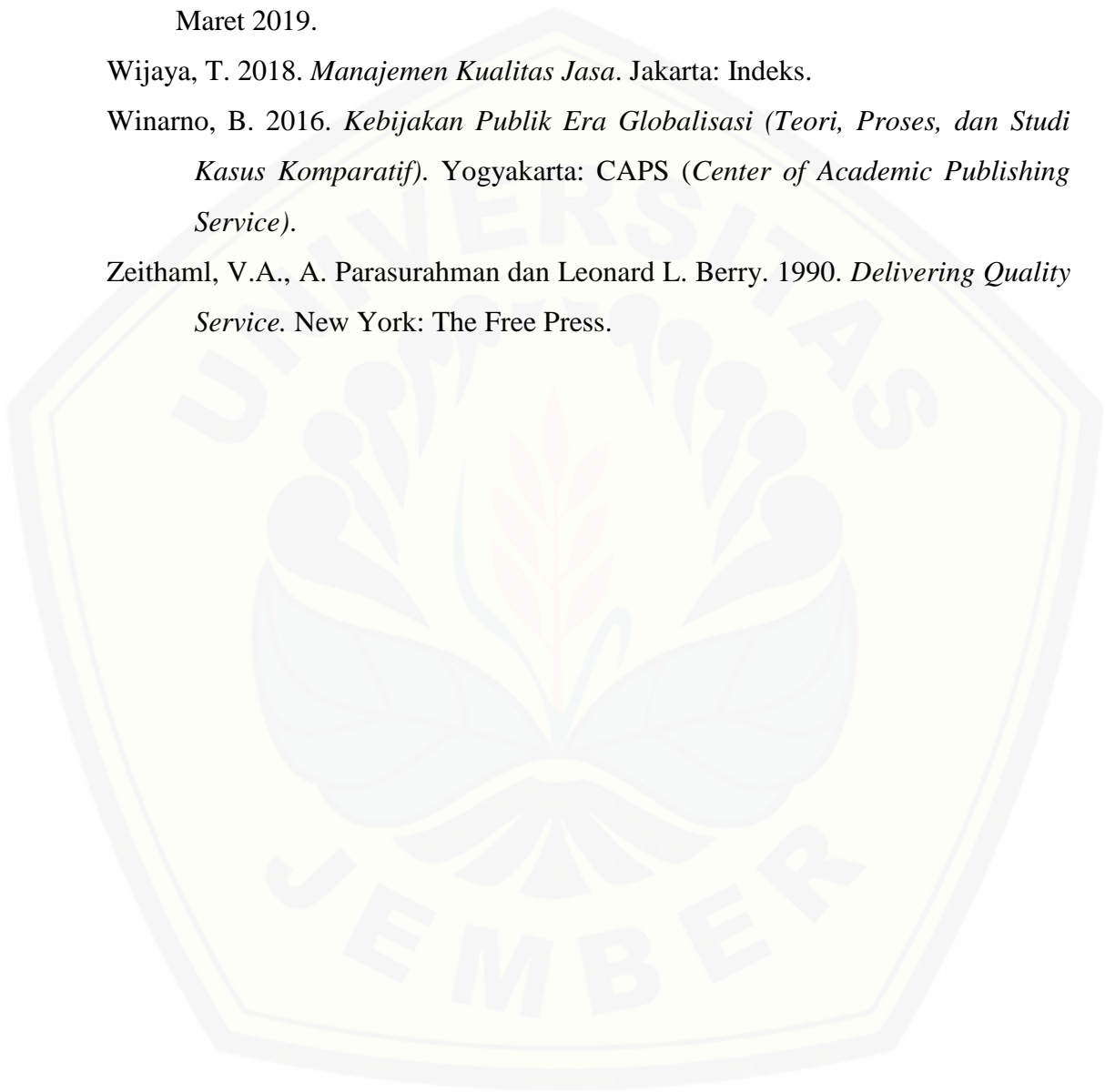
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono .2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi (Metode R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi (Metode R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhayati, M. 2016. Penyederhanaan Izin Usaha Bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil Dari Perspektif Hukum: Studi Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Negara Hukum*. 7(2).
- Syafri, W. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinagor: Erlangga.
- Tjiptono, F dan Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Prinsip-Prinsip Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. 4 Juli 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

Warta Ekonomi.co.id.2017. Penerbitan IUMK Terkendala Aturan Pendelegasian Pemda yang Masih Rendah. <https://www.wartaekonomi.co.id/read158933/penerbitan-iumk-terkendala-aturan-pendelegasian-pemda-yang-masih-rendah.html>. Diakses pada 8 Maret 2019.

Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.

Winarno, B. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Zeithaml, V.A., A. Parasurahman dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.





LAMPIRAN

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

Bersama ini saya Tommi Indracesar mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Jember memohon ketersediaan anda untuk mengisi angket terkait kualitas pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Tujuan penyebaran kuisisioner ini untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir. Segala Informasi yang anda berikan dijaga kerahasiannya dan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih. Mohon diisi dengan tanda (√) pada opsi yang telah tersedia sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Tidak Setuju (TS)
- c. Kurang Setuju (KS)
- d. Setuju (S)
- e. Sangat Setuju (SS)

Data Responden	
Nama	
Umur	
Jenis Kelamin	L/P
Nama Usaha	
Skala Usaha	Usaha Mikro/Usaha Kecil
Produk Usaha	
Alamat Usaha	
No. Hp/Telp.	

Nb: Coret yang tidak perlu

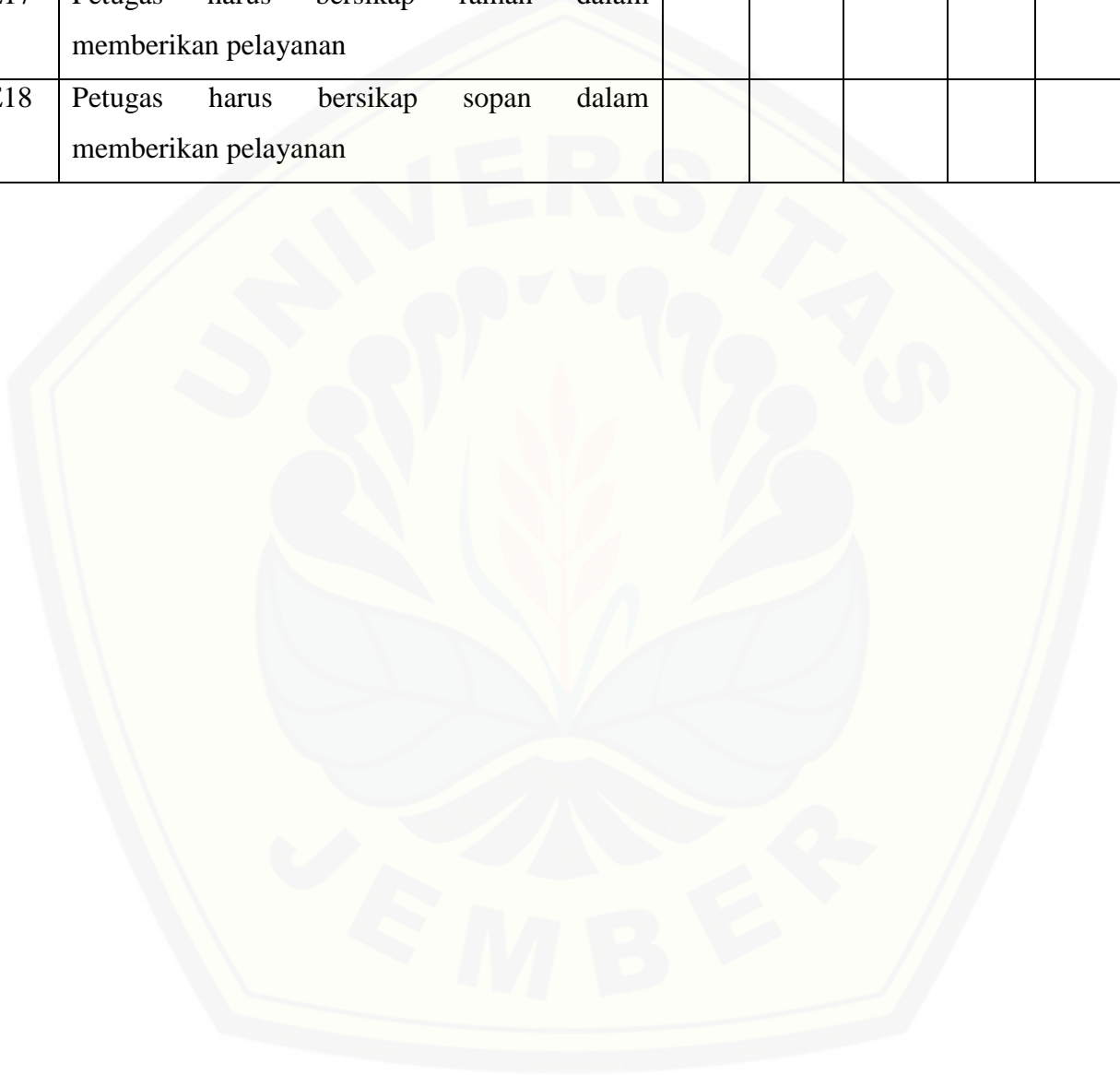
A. **PERSEPSI** terhadap pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
T1	Petugas berpenampilan rapi					
T2	Tersedia fasilitas di ruang pelayanan seperti kursi tunggu, AC, TV, dll					
T3	Proses pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil (IUMK) mudah					
T4	Petugas disiplin dalam melayani					
T5	Petugas sigap dalam melayani					
T6	Terdapat alat bantu modern seperti mesin antrian					
R7	Petugas teliti dalam memproses dokumen IUMK					
R8	Pelayanan yang di berikan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku					
R9	Petugas cepat/mahir dalam mengoperasikan peralatan seperti komputer sehingga penyelesaian dokumen lebih cepat					
P10	Petugas bersedia membantu pemohon layanan saat mengalami kesulitan dalam mengurus surat IUMK					
P11	Petugas merespon pertanyaan pemohon layanan					
P12	Petugas merespon keluhan pemohon layanan					
A13	Petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan dokumen IUMK					
A14	Petugas memberikan jaminan legalitas hukum dokumen IUMK					
A15	Biaya/tarif pembuatan IUMK gratis					
E16	Petugas tidak membedakan dalam memberikan pelayanan					
E17	Petugas ramah dalam melayani					
E18	Petugas sopan dalam melayani					

B. HARAPAN terhadap pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
T1	Petugas perlu berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan					
T2	Harus tersedia beberapa fasilitas penunjang diruang pelayanan, seperti kursi, TV, dll yang dapat membuat saya nyaman					
T3	perlu adanya kemudahan pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil (IUMK) seperti pemangkasan alur					
T4	Petugas perlu memiliki kedisiplinan dalam memberikan pelayanan					
T5	Petugas perlu memiliki kesigapan dalam memberikan pelayanan					
T6	Perlu adanya peningkatan alat bantu modern dalam pemberian pelayanan					
R7	Petugas perlu memiliki ketelitian dalam memproses berkas IUMK.					
R8	Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP yang berlaku					
R9	Petugas perlu lebih cekatan dalam mengoperasikan peralatan seperti komputer					
P10	Petugas harus bersedia membantu pemohon layanan yang kesulitan dalam mengurus surat IUMK					
P11	Petugas harus merespon semua pertanyaan yang diajukan pemohon layanan					
P12	Petugas harus merespon semua keluhan yang dirasakan pemohon layanan					
A13	Petugas harus memberikan kepastian waktu yang jelas dalam pembuatan surat IUMK					

A14	Petugas harus memberikan legalitas dokumen IUMK					
A15	Petugas perlu memberikan kepastian biaya/tarif pembuatan IUMK					
E16	Petugas tidak bersikap diskriminatif(membedakan) dalam memberikan pelayanan					
E17	Petugas harus bersikap ramah dalam memberikan pelayanan					
E18	Petugas harus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan					



TABULASI DATA PERSEPSI

NO	Persepsi (X1)																		Total	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18		
1	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	75
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	72
4	3	3	5	4	4	2	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	79
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	88
7	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	82
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
9	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	79
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	72
11	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	79
12	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	73
13	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83
14	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	74
16	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	71
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	80
18	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	71
19	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	73
20	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	67
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	77
22	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	77
23	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	80
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	79
25	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	77
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	80
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
29	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
30	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	75
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
33	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
34	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	80
35	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	76
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	71
37	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	78
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
39	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	68
41	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	86
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	78
43	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	77
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	70
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
46	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	74
47	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	74
48	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	78
49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	78
50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	77
51	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	79
52	5	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	54
53	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	75
54	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
57	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	73
58	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	66
59	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	62
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	74
61	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	74
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	67
63	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
64	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	80
65	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	80
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	68
67	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	82
68	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	1	5	5	73
69	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5	73
70	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	81
71	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	76
72	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	75
73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75
74	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	73
75	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	69
76	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	76
77	3	3	5	4	3	2	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	67

TABULASI DATA HARAPAN

NO	Harapan (X2)																		Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	
1	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	74
2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
3	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	77
4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	79
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	83
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
7	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	75
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
9	4	4	3	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	75
10	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	76
11	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	79
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	74
13	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	79
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	74
17	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	85
18	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	75
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	74
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81
21	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	77
22	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	79
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
26	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	81
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	89
28	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	68
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	84
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
34	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	83
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	79
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
37	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	76
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
39	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	75
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	84
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	88
44	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81
45	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
46	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	83
47	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	77
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	80
49	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
50	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	81
51	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	81
52	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	63
53	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	2	3	4	5	5	73
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
57	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	69
58	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	73
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	77
60	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	76
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	84
64	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	80
65	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	80
66	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	83
67	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	83
68	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82
69	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82
70	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	82
71	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	82
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	81
73	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	87
74	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	81
75	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	74
76	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	79
77	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	82

```
>Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
>The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could
not be mapped to a valid backend locale.
```

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=HT1 HT2 HT3 HT4 HT5 HT6 HR7 HR8 HR9 HP10 HP11 HP12 HA13 HA14 HA15
HE16 HE17 HE18 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[DataSet0]

		Correlations																		
		HT1	HT2	HT3	HT4	HT5	HT6	HR7	HR8	HR9	HP10	HP11	HP12	HA13	HA14	HA15	HE16	HE17	HE18	total
HT1	Pearson Correlation	1	.451	.304	.540	.390	.348	.429	.167	.204	.221	.178	.164	.087	.022	.158	.044	.115	.093	.488
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.000	.000	.002	.000	.146	.076	.053	.121	.155	.451	.849	.171	.703	.318	.419	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HT2	Pearson Correlation	.451	1	.418	.710	.479	.245	.277	.183	.288	.211	.186	.117	.083	.114	.491	.306	.345	.189	.614
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.032	.015	.110	.011	.065	.106	.309	.475	.323	.000	.007	.002	.100	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HT3	Pearson Correlation	.304	.418	1	.417	.352	.229	.075	.299	.098	.049	.291	.327	.175	.142	.494	.266	.414	.437	.600
	Sig. (2-tailed)				.000	.002	.045	.515	.008	.397	.674	.010	.004	.127	.219	.000	.019	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HT4	Pearson Correlation	.540	.710	.417	1	.688	.356	.365	.179	.290	.292	.232	.180	.329	.122	.340	.191	.293	.257	.670
	Sig. (2-tailed)					.000	.001	.001	.118	.010	.010	.042	.117	.003	.290	.003	.097	.010	.024	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HT5	Pearson Correlation	.390	.479	.352	.688	1	.398	.302	.217	.049	.177	.011	.035	.279	.225	.095	.205	.261	.365	.544
	Sig. (2-tailed)				.000		.000	.008	.058	.672	.124	.923	.759	.014	.049	.413	.073	.022	.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HT6	Pearson Correlation	.348	.245	.229	.356	.398	1	.548	.295	.343	.043	.225	.251	.235	.301	.192	.114	.231	.202	.548
	Sig. (2-tailed)		.002	.032	.045	.001	.000	.000	.009	.002	.708	.050	.028	.040	.008	.095	.323	.043	.078	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HR7	Pearson Correlation	.429	.277	.075	.365	.302	.548	1	.376	.581	.392	.335	.284	.372	.340	.217	.168	.226	.185	.612
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.001	.008	.000	.000	.001	.000	.000	.003	.012	.001	.002	.058	.144	.048	.085	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HR8	Pearson Correlation	.167	.183	.299	.179	.217	.295	.376	1	.324	.218	.383	.506	.206	.221	.406	.245	.304	.483	.563
	Sig. (2-tailed)		.146	.110	.008	.118	.058	.009	.001	.004	.057	.001	.000	.073	.053	.000	.032	.007	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HR9	Pearson Correlation	.204	.288	.098	.290	.049	.343	.581	.324	1	.479	.599	.404	.294	.286	.207	.311	.204	.198	.571
	Sig. (2-tailed)		.076	.011	.397	.010	.672	.002	.004	.000	.000	.000	.009	.012	.071	.006	.076	.085	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HP10	Pearson Correlation	.221	.211	.049	.292	.177	.043	.392	.218	.479	1	.435	.301	.423	.255	.091	.277	.155	.252	.474
	Sig. (2-tailed)		.053	.065	.674	.010	.124	.708	.000	.057	.000	.000	.008	.000	.025	.430	.015	.178	.027	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HP11	Pearson Correlation	.178	.186	.291	.232	.011	.225	.335	.383	.599	.435	1	.601	.301	.237	.292	.215	.315	.338	.574
	Sig. (2-tailed)		.121	.106	.010	.042	.923	.050	.003	.001	.000	.000	.008	.008	.038	.010	.060	.005	.003	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HP12	Pearson Correlation	.164	.117	.327	.180	.035	.251	.284	.506	.404	.301	.601	1	.194	.249	.426	.363	.445	.350	.579
	Sig. (2-tailed)		.155	.309	.004	.117	.759	.028	.012	.000	.000	.008	.000	.091	.029	.000	.001	.000	.002	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HA13	Pearson Correlation	.087	.083	.175	.329	.279	.235	.372	.206	.294	.423	.301	.194	1	.565	.258	.303	.197	.290	.524
	Sig. (2-tailed)		.451	.475	.127	.003	.014	.040	.001	.073	.009	.000	.091	.000	.023	.007	.086	.010	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HA14	Pearson Correlation	.022	.114	.142	.122	.225	.301	.340	.221	.286	.255	.237	.249	.565	1	.320	.403	.394	.347	.518
	Sig. (2-tailed)		.849	.323	.219	.290	.049	.008	.002	.053	.012	.025	.038	.029	.000	.005	.000	.000	.002	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HA15	Pearson Correlation	.158	.491	.494	.340	.095	.192	.217	.406	.207	.091	.292	.426	.258	.320	1	.486	.632	.455	.647
	Sig. (2-tailed)		.171	.000	.000	.003	.413	.095	.058	.000	.071	.430	.010	.000	.023	.005	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HE16	Pearson Correlation	.044	.306	.265	.191	.205	.114	.168	.245	.311	.277	.215	.363	.303	.403	.486	1	.649	.466	.588
	Sig. (2-tailed)		.703	.007	.019	.097	.073	.323	.144	.032	.006	.015	.060	.001	.007	.000	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HE17	Pearson Correlation	.115	.345	.414	.293	.261	.231	.226	.304	.204	.155	.315	.445	.197	.394	.632	.649	1	.628	.656
	Sig. (2-tailed)		.318	.002	.000	.010	.022	.043	.007	.076	.178	.005	.000	.086	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
HE18	Pearson Correlation	.093	.189	.437	.257	.365	.202	.185	.483	.198	.252	.338	.350	.290	.347	.455	.466	.628	1	.618
	Sig. (2-tailed)		.419	.100	.000	.024	.001	.078	.106	.000	.085	.027	.003	.002	.010	.002	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
total	Pearson Correlation	.488	.614	.600	.670	.544	.548	.612	.563	.571	.474	.574	.579	.524	.518	.647	.568	.656	.618	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=HT1 HT2 HT3 HT4 HT5 HT6 HR7 HR8 HR9 HP10 HP11 HP12 HA13 HA14 HA15
HE16 HE17 HE18
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
```


/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1	76,32	35,433	,410	,875
HT2	76,45	33,751	,534	,870
HT3	76,55	32,620	,491	,875
HT4	76,38	34,290	,614	,867
HT5	76,30	35,133	,474	,872
HT6	76,35	34,441	,462	,873
HR7	76,35	34,389	,544	,870
HR8	76,26	35,432	,504	,872
HR9	76,32	35,091	,506	,871
HP10	76,21	36,009	,409	,875
HP11	76,27	35,201	,513	,871
HP12	76,23	35,181	,519	,871
HA13	76,25	35,162	,449	,873
HA14	76,19	35,475	,450	,873
HA15	76,29	33,812	,579	,868
HE16	76,18	35,151	,504	,871
HE17	76,16	34,107	,595	,868
HE18	76,18	35,151	,565	,870

DATASET ACTIVATE DataSet0.

DATASET ACTIVATE DataSet0.


```
SAVE OUTFILE='E:\Validasi dan Reliability FIX\Data Harapan.sav'  
/COMPRESSED.  
DATASET ACTIVATE DataSet0.
```



```
>Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
>The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could
not be mapped to a valid backend locale.
NEW FILE.
```

```
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
```

```
CORRELATIONS
```

```
 /VARIABLES=PT1 PT2 PT3 PT4 PT5 PT6 PR7 PR8 PR9 PP10 PP11 PP12 PA13 PA14 P
A15 PE16 PE17 PE18 total
```

```
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
 /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[DataSet1]

		Correlations																		
		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PR7	PR8	PR9	PP10	PP11	PP12	PA13	PA14	PA15	PE16	PE17	PE18	total
PT1	Pearson Correlation	1	.575**	.185	.369	.262	.355**	.216	.000	.208	.028	.224	.038	.097	.064	-.067	-.105	-.049	.117	.378**
	Sig. (2-tailed)		.000	.108	.001	.021	.002	.059	1.000	.070	.807	.050	.746	.399	.582	.565	.362	.672	.310	.001
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PT2	Pearson Correlation	.575**	1	.200	.327**	.283	.398**	.216	.146	.273**	.213	.262**	.214	.018	.125	.120	-.007	-.094	.184	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000		.082	.004	.013	.000	.059	.205	.016	.063	.022	.061	.875	.280	.300	.953	.418	.110	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PT3	Pearson Correlation	.185	.200	1	.458**	.479**	-.068	.255	.189	.112	.103	-.016	.044	-.025	.036	.402**	.193	.035	-.035	.362**
	Sig. (2-tailed)	.108	.082		.000	.000	.555	.025	.099	.334	.374	.891	.706	.831	.756	.000	.093	.762	.763	.001
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PT4	Pearson Correlation	.369**	.327**	.458**	1	.718**	.248	.463**	.395**	.377**	.344**	.201	.329**	.213	.167	.338**	.407**	.292**	.305**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000		.000	.030	.000	.000	.001	.002	.080	.003	.063	.147	.003	.000	.010	.007	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PT5	Pearson Correlation	.262**	.283**	.479**	.718**	1	.281**	.468**	.441**	.444**	.288**	.174	.314**	.207	.217	.376**	.418**	.394**	.382**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.021	.013	.000	.000		.013	.000	.000	.000	.019	.131	.005	.071	.058	.001	.000	.000	.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PT6	Pearson Correlation	.355**	.398**	-.068	.248	.281**	1	.374**	.121	.348**	.120	.199	.149	.142	.022	-.188	-.007	.037	.147	.405**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.555	.030	.013		.001	.294	.002	.300	.083	.196	.218	.847	.102	.953	.751	.201	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PR7	Pearson Correlation	.216	.216	.255	.463**	.468**	.374**	1	.569**	.415**	.164	.261	.106	.056	.142	.066	.207	.117	.037	.512**
	Sig. (2-tailed)	.059	.059	.025	.000	.000	.001		.000	.000	.155	.022	.360	.627	.216	.570	.071	.312	.751	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PR8	Pearson Correlation	.000	.146	.189	.395**	.441**	.121	.569**	1	.558**	.277**	.148	.436**	.147	.374**	.372**	.403**	.350**	.342**	.618**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.205	.099	.000	.000	.294	.000		.000	.015	.200	.000	.201	.001	.001	.002	.002	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PR9	Pearson Correlation	.208	.273**	.112	.377**	.444**	.348**	.415**	.558**	1	.374**	.360**	.418**	.083	.153	.280**	.430**	.364**	.400**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.070	.016	.334	.001	.000	.002	.000	.000		.001	.001	.000	.471	.183	.014	.000	.001	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PP10	Pearson Correlation	.028	.213	.103	.344**	.268	.120	.164	.277**	.374**	1	.654**	.429**	.355**	.193	.410**	.289	.069	.398**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.807	.063	.374	.002	.019	.300	.155	.015	.001		.000	.000	.002	.092	.000	.011	.553	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PP11	Pearson Correlation	.224	.262**	-.016	.201	.174	.199	.261**	.148	.360**	.654**	1	.467**	.290**	.286**	.270**	.191	.017	.381**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.050	.022	.891	.080	.131	.083	.022	.200	.001	.000		.000	.011	.012	.018	.096	.880	.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PP12	Pearson Correlation	.038	.214	.044	.329**	.314**	.149	.106	.436**	.418**	.429**	.467**	1	.304**	.348**	.321**	.470**	.419**	.590**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.746	.061	.706	.003	.005	.196	.360	.000	.000	.000	.000		.007	.002	.004	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PA13	Pearson Correlation	.097	.018	-.025	.213	.207	.142	.056	.147	.083	.355**	.290**	.304**	1	.301**	.235**	.253**	.266**	.323**	.454**
	Sig. (2-tailed)	.399	.875	.831	.063	.071	.218	.627	.201	.471	.002	.011	.007		.008	.040	.027	.019	.004	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PA14	Pearson Correlation	.064	.125	.036	.167	.217	.022	.142	.374**	.153	.193	.286**	.348**	.301**	1	.447**	.343**	.280**	.305**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.582	.280	.756	.147	.058	.847	.216	.001	.183	.092	.012	.002	.008		.000	.002	.014	.007	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PA15	Pearson Correlation	-.067**	.120	.402**	.338**	.376**	-.188	.066	.372**	.280**	.410**	.270**	.321**	.235**	.447**	1	.469**	.154**	.427**	.537**
	Sig. (2-tailed)	.565	.300	.000	.003	.001	.102	.570	.001	.014	.000	.018	.004	.040	.000		.000	.180	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PE16	Pearson Correlation	-.105	-.007	.193	.407**	.418**	-.007	.207	.403**	.430**	.289**	.191	.470**	.253**	.343**	.469**	1	.886**	.394**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.362	.953	.093	.000	.000	.953	.071	.000	.000	.011	.096	.000	.027	.002	.000		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PE17	Pearson Correlation	-.049	-.094	.035	.292**	.394**	.037	.117	.350**	.364**	.069	.017	.419**	.266**	.280**	.154	.686**	1	.392**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.672	.418	.762	.010	.000	.751	.312	.002	.001	.553	.880	.000	.019	.014	.180	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
PE18	Pearson Correlation	.117	.184	-.035	.305**	.382**	.147	.037	.342**	.400**	.398**	.381**	.590**	.323**	.305**	.427**	.394**	.392**	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	.310	.110	.763	.007	.001	.201	.751	.002	.000	.000	.001	.000	.004	.007	.000	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
total	Pearson Correlation	.378**	.474**	.362**	.713**	.735**	.405**	.512**	.618**	.667**	.572**	.535**	.645**	.454**	.469**	.537**	.603**	.486**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
 /VARIABLES=PT1 PT2 PT3 PT4 PT5 PT6 PR7 PR8 PR9 PP10 PP11 PP12 PA13 PA14 P
A15 PE16 PE17 PE18
```

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PT1	71,45	36,909	,285	,852
PT2	71,73	35,569	,371	,850
PT3	71,47	36,989	,265	,853
PT4	71,66	34,358	,659	,836
PT5	71,66	33,411	,676	,834
PT6	71,84	36,054	,288	,855
PR7	71,55	36,383	,444	,846
PR8	71,47	35,568	,559	,841
PR9	71,57	34,774	,607	,838
PP10	71,42	35,509	,500	,843
PP11	71,48	36,042	,466	,845
PP12	71,52	34,911	,582	,839
PA13	71,60	35,612	,343	,852
PA14	71,40	36,849	,403	,847
PA15	71,32	35,564	,456	,845
PE16	71,52	35,674	,542	,842
PE17	71,52	35,437	,384	,849
PE18	71,40	35,112	,553	,841

DATASET ACTIVATE DataSet1.

```
DATASET ACTIVATE DataSet1.  
  
SAVE OUTFILE='E:\Data Persepsi.sav'  
  /COMPRESSED.  
DATASET ACTIVATE DataSet1.  
DATASET ACTIVATE DataSet1.
```



```

DATASET ACTIVATE DataSet1.
DATASET CLOSE DataSet3.
FREQUENCIES VARIABLES=PT1 PT2 PT3 PT4 PT5 PT6 PR7 PR8 PR9 PP10 PP11 PP12 PA
13 PA14 PA15 PE16 PE17
PE18
/STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
/ORDER=ANALYSIS.
    
```

Frequencies

		Statistics																	
		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PR7	PR8	PR9	PP10	PP11	PP12	PA13	PA14	PA15	PE16	PE17	PE18
N	Valid	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,29	4,01	4,27	4,08	4,08	3,90	4,19	4,27	4,17	4,32	4,26	4,22	4,14	4,34	4,42	4,22	4,22	4,34
Std. Deviation		,646	,769	,662	,623	,721	,821	,539	,553	,616	,616	,571	,620	,806	,503	,656	,553	,772	,620
Sum		330	309	329	314	314	300	323	329	321	333	328	325	319	334	340	325	325	334

Frequency Table

PT1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	10,4	10,4	10,4
4	39	50,6	50,6	61,0
5	30	39,0	39,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

PT2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,9	3,9	3,9
3	13	16,9	16,9	20,8
4	41	53,2	53,2	74,0
5	20	26,0	26,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

PT3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	11,7	11,7	11,7
4	38	49,4	49,4	61,0
5	30	39,0	39,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

PT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	9	11,7	11,7	13,0
	4	50	64,9	64,9	77,9
	5	17	22,1	22,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PT5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,6	2,6	2,6
	3	11	14,3	14,3	16,9
	4	43	55,8	55,8	72,7
	5	21	27,3	27,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PT6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	9,1	9,1	9,1
	3	9	11,7	11,7	20,8
	4	46	59,7	59,7	80,5
	5	15	19,5	19,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PR7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,5	6,5	6,5
	4	52	67,5	67,5	74,0
	5	20	26,0	26,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PR8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	5,2	5,2	5,2
	4	48	62,3	62,3	67,5
	5	25	32,5	32,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PR9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	11,7	11,7	11,7
	4	46	59,7	59,7	71,4
	5	22	28,6	28,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	3	3,9	3,9	5,2
	4	43	55,8	55,8	61,0
	5	30	39,0	39,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PP11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,5	6,5	6,5
	4	47	61,0	61,0	67,5
	5	25	32,5	32,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PP12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	5	6,5	6,5	7,8
	4	47	61,0	61,0	68,8
	5	24	31,2	31,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PA13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5,2	5,2	5,2
	3	8	10,4	10,4	15,6
	4	38	49,4	49,4	64,9
	5	27	35,1	35,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PA14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,3	1,3	1,3
	4	49	63,6	63,6	64,9
	5	27	35,1	35,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PA15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	4	5,2	5,2	6,5
	4	34	44,2	44,2	50,6
	5	38	49,4	49,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PE16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,5	6,5	6,5
	4	50	64,9	64,9	71,4
	5	22	28,6	28,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PE17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,6	2,6	2,6
	3	4	5,2	5,2	7,8
	4	44	57,1	57,1	64,9
	5	27	35,1	35,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

PE18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	3	3,9	3,9	5,2
	4	42	54,5	54,5	59,7
	5	31	40,3	40,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

DATASET ACTIVATE DataSet2.

```

FREQUENCIES VARIABLES=HT1 HT2 HT3 HT4 HT5 HT6 HT7 HT8 HT9 HT10 HT11 HT12 HT
13 HT14 HT15 HT16 HT17
HT18
/STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
/ORDER=ANALYSIS.
    
```

Frequencies

[DataSet2]

		Statistics																	
		HT1	HT2	HT3	HT4	HT5	HT6	HT7	HT8	HT9	HT10	HT11	HT12	HT13	HT14	HT15	HT16	HT17	HT18
N	Valid	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,45	4,32	4,23	4,40	4,48	4,43	4,43	4,52	4,45	4,57	4,51	4,55	4,53	4,58	4,49	4,60	4,62	4,60
Std. Deviation		,597	,715	,930	,568	,576	,696	,616	,503	,551	,498	,529	,527	,598	,547	,661	,544	,608	,494
Sum		343	333	326	339	345	341	341	348	343	352	347	350	349	353	346	354	356	354

Frequency Table

HT1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	5,2	5,2	5,2
4	34	44,2	44,2	49,4
5	39	50,6	50,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

HT2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,3	1,3	1,3
3	8	10,4	10,4	11,7
4	33	42,9	42,9	54,5
5	35	45,5	45,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

HT3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	6,5	6,5	6,5
3	11	14,3	14,3	20,8
4	22	28,6	28,6	49,4
5	39	50,6	50,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

HT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,9	3,9	3,9
	4	40	51,9	51,9	55,8
	5	34	44,2	44,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,9	3,9	3,9
	4	34	44,2	44,2	48,1
	5	40	51,9	51,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	6	7,8	7,8	9,1
	4	29	37,7	37,7	46,8
	5	41	53,2	53,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6,5	6,5	6,5
	4	34	44,2	44,2	50,6
	5	38	49,4	49,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	37	48,1	48,1	48,1
	5	40	51,9	51,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2,6	2,6	2,6
	4	38	49,4	49,4	51,9
	5	37	48,1	48,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	33	42,9	42,9	42,9
	5	44	57,1	57,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,3	1,3	1,3
	4	36	46,8	46,8	48,1
	5	40	51,9	51,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,3	1,3	1,3
	4	33	42,9	42,9	44,2
	5	43	55,8	55,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	1	1,3	1,3	2,6
	4	31	40,3	40,3	42,9
	5	44	57,1	57,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2,6	2,6	2,6
	4	28	36,4	36,4	39,0
	5	47	61,0	61,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	4	5,2	5,2	6,5
	4	28	36,4	36,4	42,9
	5	44	57,1	57,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2,6	2,6	2,6
	4	27	35,1	35,1	37,7
	5	48	62,3	62,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	2	2,6	2,6	3,9
	4	22	28,6	28,6	32,5
	5	52	67,5	67,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

HT18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	31	40,3	40,3	40,3
	5	46	59,7	59,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

POPULASI

No	Pemilik	Nama	Alamat Usaha	Skala	Kebrahm
1	DEWI ARSINTA	NIDWEAR	KELAPA SAWIT RAYA 773	Usaha Kecil	PLAMONGANSARI
2	MUTMAINAH	LELE MBAH NDUD	TERMINAL PENGGARON PASAR UNGGAS	Usaha Kecil	PENGGARON KIDUL
3	MARJAN JONI ISTANTO	DAGANG PLASTIK	JL. DEPOSARI DALAM III NO. 9	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
4	BOEDI HANDAJANI	"JAYA ABADI" TRANSPORTASI	KALICARI IV, GRAHA EDEN NO. 2	Usaha Kecil	KALICARI
5	FREDDY HARYANTO	UD. INDOJAYA DECORATIVE	CITY PARK MEDOHO BLOCK IX / 15	Usaha Kecil	KALICARI
6	MARTINUS WIBOWO	KRAMA MOTOR	TLOGOSARI RAYA I 113	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
7	TIRTA KUSUMANINGSIH, SE	HEALTHY KITCHEN DAN CATERING	MEDOHO CITY PARK NO. 7	Usaha Kecil	KALICARI
8	BENNY SONDAKH	TRIWIRA JAYA	JL. GIRI MULYO MUKTI	Usaha Kecil	TLOGOMULYO
9	ALI WINARNO	BENJAYA	JL. BRIGJEN SUDIARTO 657	Usaha Kecil	PLAMONGANSARI
10	MUHAMMAD SILAHUDDIN	PANGKALAN GAS ELPIJI DAN KOS - KOSAN	JL. KARANGLO I/25	Usaha Kecil	GEMAH
11	FEKY INDRASETIAWAN	SOP KAKI KAMBING DAN SOTO MADURA "BANG JAYA"	MAJAPAHIT 332	Usaha Kecil	PALEBON
12	CHANDRA GEORGE WIRMAN	SUMBER MAS	JL. MAJAPAHIT RAYA NO. 417	Usaha Kecil	GEMAH
13	KUSNADI SUSANTO	UD MAJU MAPAN	JL. TLOGOSARI RAYA II 86	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
14	ARIF SLAMET WIBOWO	NAZA SNACK	DEMPEL LOR	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
15	DJUMARSIH	WARUNG SAYUR / KELONTONG	JL. MALANG SARI RAYA	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
16	MUHAMMAD IMAM	TB. MAULANA JAYA	JL. SUHADA RAYA	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
17	SISWANTO	AGEN 45 TOKO ORANYE	JL. SENDANG 3	Usaha Kecil	GEMAH
18	SUMIATI	WARUNG MAKAN BU MIA	JL. MALANG SARI RAYA	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
19	SUGONO	JUAL BELI ROSOK KERTAS	JL. MEDOHO RAYA NO. 58	Usaha Kecil	KALICARI
20	AGIED DERTA	GYO BY AGIED DERTA	JL. TEOKUSUMO IV 58	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
21	RENDI SURYA PRADANA	PT ALBUKHORI TRANS	JL. SIDODRAJAT III 53	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
22	ANDRIYANTO	AKE JAYA	GRAHA MUTIARA E / 23	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
23	STEFANUS SUGIANTO	STEFANUS SUGIANTO	PERUM ARTERI PERMAI KAV 13	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
24	KUSMIYATI ANDARNING	WARUNG MAKAN ANEKA PENYET	JL. MALANG SARI RAYA	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
25	MUNIPAH	PEDAGANG	JL. GEMAH PERMAI	Usaha Kecil	GEMAH
26	DESTRA YUDA BRAHUYAYA	NUGGET DAN SOSIS	Lintang Trenggono V 38	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
27	RUDI ARIANTO	BERKAH MANDIRI SNACK	Jl. Taman Sekar Jagad No. 29	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
28	A N ANDY SUSANTO	TOKO ALAT LISTRIK	Jl. Tusam No. 1420	Usaha Kecil	PLAMONGANSARI
29	SLAMET EDI SUTRISNO	PT RIDHO TEKNIK	Padurungan Lor	Usaha Kecil	PEDURUNGAN LOR
30	GESTI PRAMONO	WARUNG MAKAN TSALITS	Jl. Katicori IV / 36	Usaha Kecil	PALEBON
31	DJUMADI	HOUSE WARE	Jl. Truntun II 29	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
32	ZAINAL AMIN	KOS - KOSAN DAN WARUNG MAKAN BAROKAH 99	JL. SINGA UTARA NO. 53	Usaha Mikro	KALICARI
33	BUDI SETIAWATI	JAYA ABADI	SYUHADA BARAT II	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
34	RIA ULFA BUDIARTI	KENTONG FOODISTA	SYUHADA REGENCY KAV 58	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
35	RENI AFITA	WARUNG MAKAN MIROSO	JL. MAJAPAHIT SEMARANG TIMUR	Usaha Mikro	GEMAH
36	SULASI	KEDAI DAN CATERING "BU RAGIH"	JL. PARANG BARIS RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
37	ARSILA WIDA SELIANI	VIN'S FOOD	GRAHA SYUHADA REGENCY KAV 48	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
38	MAFIIH MASHARI	PENYETAN NDESOK PAK HERI	Jl. WOLTER MANGONSIDI	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
39	ANDY FRANSETYO	MAJUMAPAN	PENGGARON KIDUL	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
40	ADI PRAMONO	SEMBAKO	JL. KARANGLO	Usaha Mikro	GEMAH
41	SH REJEKI PURNOMOWATI	KOS - KOSAN	JL. SILO MULYO MUKTI BARAT F 368	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
42	LINA KUSRINI	VIVAN JEANS	TLOGOMUKTI GRAHA MAS C 1	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
43	AANISA NABILIA	ANSA CAKE DAN BAKERY	JL. WANARA III / 823	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
44	TRIWONO	GORENGAN	KELAPA GADING RAYA	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
45	ROSY DAMAYANTI	P - LOW DRINK	JL. SOEKARNO HATTA	Usaha Mikro	PALEBON
46	B DWI SETYO RAHARJO	ABENK MOTOR	SENDANG UTARA II 26	Usaha Mikro	GEMAH
47	ROFIATI	ANEKA. OLAHAN LELE	JL. PURWOMUKTI DALAM IV	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
48	IBNU BINTARA PUTRA	BUDDIAYA BURUNG HIAS	PLAMONGANSARI RAYA No. 8	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
49	ARTO ASMORO	KLINIK TERAPI	JL. ATERI SOEKARNO laita No. 147	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
50	ANIK RACHMAWATI	LUMPIA KREZZZ	JL. PARANG KUSUMO X / 11	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
51	AJENO WAHYU ANGGITA	GRAHA UNTUNG	JL. SILO MULYO MUKTI TIMUR I B / 518	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
52	DIDIK JULEMAN	TRI MAJU JAYA	MENJANGAN III 17	Usaha Mikro	PALEBON
53	WIRANTI	OTAK-OTAK BANDENG N.R	PENGGARON KIDUL	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
54	LASMI	WARUNG BU LASMI	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
55	ABDUL MUNIP	"PENGECATAN DAN SERVICE MEBEL"	JL. SYUHADA RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
56	BAYU ARIF BUDIMAN TIOKRO	"BATI MOBIL"	DEMPEL BARU RAYA 15	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
57	YOHANES RUDI SETIawan	PUTRA MANDIRI	PLAMONGAN INDAH I	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
58	ADI CAHAYA PUTRA	UD.DDD	JL. TUNJUNG BIRU II	Usaha Mikro *	PALEBON
59	WIWOHO	BENKEL SEPEDA MOTOR. PUTRA MOTOR	JL. MEDOHO RAYA 37	Usaha Mikro	KALICARI
60	MARSİYAM	WARUNG KLONTONG	JL. GAYAMSARI V DALAM	Usaha Mikro	GEMAH
61	AHMAD SAIFUL AMIN	ALUMINUM DAN KACA	JL. SENDANG UTARA II	Usaha Mikro	GEMAH
62	SIPARDI	HERBAL	JL. WOLTER MANGUNSIDI NO. 12 D	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
63	SALMAH	JUAL SEMBAKO	JL. TLOGO TIMUN	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
64	RATNA RACHMAWATI	AIRA "SNACK"	PEDURUNGAN KIDUL IV 9	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
65	SIHARTO	DK. SNACK	PLAMONGANSARI	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
66	SPI WAHYUNINGSIH	SEMBAKO	PEDURUNGAN TENGAH	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
67	NANANG DWI HARIYANTO	KANTIN SD MUKTIHARJO KIDUL 04	JL. TAMAN SURYOKUSUMO II	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
68	AGUS SUWANDI	PERSEWAAN TABUNG OKSIGEN	TLOGOSARI WETAN	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
69	DIAN AYU MUSTIKA	BUTIK JAHIT BRAND YUSRA MUSLIM WEAR	PANDA SELATAN I NO. 1	Usaha Mikro	PALEBON
70	WIWIK SUMARWATI	OLAHAN IKAN LELE "ECO LAZAS MUKTI"	JL. PURWOMUKTI SELATAN II / 1	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
71	ZUL APKHAH SALIM	UD. SALIM	FIRAGA II / 51	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
72	RUMISIH	SEMBAKO	PERUM PESONA ASRI 3 NO. 115	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
73	GAMMA SETYONUGROHO	SAHABAT PETANT	JL. MUWARDI TIMUR IV	Usaha Mikro	KALICARI
74	RUDIANTO PERWIRO NEGORO, SH	RUMAH KOS - KOSAN DAN TOKO KELONTONG	PERUM PLAMANGAN INDAH JL. KELAPA SAWIT NO. 1	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
75	ROCHANI	KEDAI PAK KUMIS	PERUM DOLOG BLOK H NO 14	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
76	TRESNANING DWI ROHANI	TRESNANING DWI ROHANI	JL. PARANG KUSUMO III 6	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
77	TOKIYATI	TOKO SUMBER REJEKI BAROKAH	DEMPEL KIDUL	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
78	IV BAMBANG IRWAN	DAGANG PRABOT RUMAH TANGGA	PERUM DOLOK PASADENA NO. 97	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
79	YULI NURYANTO	KEMBAR JAYA VELEG	TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
80	ETIK MARLINA	SEKAR KEDATON	JL. KARANG ANYAR	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
81	BARATI	GRIYA GHADATI	JL. MENJANGAN II NO. 51	Usaha Mikro	PALEBON
82	FEBRI BAGUS SAPUTRO	PAKAJIAN	JL. SIDODRAJAT XIV / 1	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
83	SUGENG RIYADI	JUALAN TELOR AYAM NEGRI	KP. MALANG SARI I	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
84	RIFKI HIDAYAT	TOKO SEMBAKO	JL. TANJUNG SARI	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
85	TRI RATNA	KULIT LUMPIA	TEGAL REJO VI 49	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
86	OPI ANDY WILAYA	SWARNA	JL. PERTOMUKTI TIMUR III / 17	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
87	SRI ENI PUJI LESTARI	NASI KUCING KARANG INGAS / ANGRINGAN	JL. KARANGINGAS	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
88	TRI MEI SULISTYOWATI	JASA MENJAHIT	JL. WOLTER MANGONSIDI	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
89	DESI IKAWATI	IKADO COLLECTION	TLOGOSARI WETAN	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
90	KAMINAH	warung makan "BARCKAH"	JL. MEDOHO RAYA I TLOGO TIMUN	Usaha Mikro	KALICARI
91	KARTINI	KELONTONG (SEMBAKO)	TLOGOTIMUN I	Usaha Mikro	KALICARI
92	YULI ASIH	KIOS KELONTONG	PASAR SATRIO WIBOWO BLOK B NO. 23	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
93	NUR HASANAH	TOKO SEMBAKO "TOAT"	MUKTIHARJO KIDUL	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
94	MARTINI	SALON MADONA	JL. MEDOHO I NO. 4	Usaha Mikro	KALICARI
95	FITRIANI DWI DIVAYANA	D' SCOOP	DEMPEL MUKTI I NO. 102	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
96	DIAN RAHMAWATI	WOLMON 60	PERUMAHAN WOLTERMONGINSIDI BARU KAV. 60	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
97	SITI HIDAYAH	ZAHRA SHOP	TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
98	RAHMADI	MP TRANS	NGABLAK KIDUL	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
99	KUMADI	GORENGAN	TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
100	ZULIANAH	WARUNG KELONTONG	JL. TAMBAK BOYO	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
101	RINDRA PANGARIBUAN	TOKO DHEA	JL. TANGGUL ASRI	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
102	MAFTUCHATURROFIAH	ALIM SETERAN	JL. PALEBON RAYA	Usaha Mikro	PALEBON
103	IGNATIUS BERLANGGA	INDUSTRI RUMAHAN	JL. WONOMULYO MUKTI BARAT I NO. 3	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
104	MUR ADIB	MBAH BEDIA FOOD	JL. SUPRIYADI NO. 8	Usaha Mikro	KALICARI
105	SILGIMAN	JUALAN BAKMI JAWA DAN KELONTONG	JL. DEMPEL LOR NO. 14	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
106	DIAN SETIYANTO	DIAN AUDIO SOUND SYSTEM	RUGEN SYUHADA III NO. 21	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
107	SUKAINI	JUAL BELI MOTOR	JL. TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
108	NANIK SUPARTINI	SEHAT SELAJHTERA	PERUM BPD II NO. 46 SEMARANG	Usaha Mikro	KALICARI
109	TEJO PRAYITNO	PEDAGANG	JL. GAYAMSARI V NO. 11	Usaha Mikro	GEMAH
110	AGUSTINA PRASETYANINGRUM	NABILA PARCEL	JL. GEMAH RAYA I / 13	Usaha Mikro	GEMAH
111	ANJUR ROPIO	KONTRAKAN	JL. KYAL SYAKIR RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
112	WAHYU WILAYA MURTI	IKHWAN	JL. SENDANG UTARA RAYA 132	Usaha Mikro	KALICARI
113	DEWI NOVITASARI	SOSIS BAKAR BAROKAH	JL. SIDODRAJAT III / 154	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
114	FIJI SOEGHARTI	BAKPAU	JL. MENJANGAN DALAM III / 14	Usaha Mikro	PALEBON
115	MAGDALENA WATTYMURY. SH	TOKO RHEMA JAYA	JL. KELAPA SAWIT RAYA NO. 412	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI

Digital Repository Universitas Jember

116	ISTIATI	BAJU	JL SENDANGSARI 11/24	Usaha Mikro	KALICARI
117	BAMBANG SETIAWAN HARTONO	SUMBER RIZKY BAROKAH	PERUM BPD III BLOK F NO.11 DAN BLOK B NO.5	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
118	SUPRAPTO	SERVICE ELEKTRONIK DAN JUAL BELI SECON	JL SIDODRAJAD XII 163	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
119	SUHARTONO	WARUNG MAKAN (MIE KOPYOK MBAH WOK)	JL BANGKIRAI 1137 C	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
120	INKA PRATIWI	RUMAH PINTAR	JL PARANG KUSUMO VI NO. 17 TLOGASARI	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
121	ENDRIA ASRIYANTI	ASTHA CATERING	JL ZEBRA III	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
122	ENDAH FAJARINI	WARUNG SEMBAKO	JL SELO MULYO MUKTI BARAT VI 100	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
123	KHUSNUL CHOTIMAH	WARUNG SEMBAKO/ES DAN GORENGAN	JL SELO MUKTI BARAT VIII 73	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
124	YOGI ARDIANTO	RUBBER SEAL	JL MUWARDI TIMUR NO.19	Usaha Mikro	KALICARI
125	WIDIYANI	TOKO REJEKI	JL FATMAWATI PASAR PEDURUNGAN KIDUL	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
126	ASITYANTO WINARNO	WARUNG MAKAN KHAROMA	JL MAJAHIT RUKO B101	Usaha Mikro	KALICARI
127	EKO SUTRISNG	RISKY MAKMUR	JL LIMAN MUKTI SELATAN III 264	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
128	NURUL MUTYA UTAMI	JUAL JILBAB DAN BAIK	PERUM BPD III / E 17 TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
129	NAFIRA RACHMAWATI	FIRA RACHMA MAKE UP ARTIST	PURIMAJAHIT CLUSTER 4	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
130	NGAHTIONO	SEMBAKO DAN TEMPAT KOST	JL PANDA BARAT NO. 42	Usaha Mikro	PALEBON
131	GIYANTI	MIE AYAM SATRIA	JL GAYAMSARI	Usaha Mikro	GEMAH
132	MARMINAH	+SIDO MUMBUL	JL GASEM SARI BARU	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
133	RINTO GULANI	PEMASARAN PUPUK	JL SELO MULYO MUKTI RAYA F.331	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
134	RINTO GULANI	PEMASARAN PUPUK	JL SELO MULYO MUKTI RAYA F.331	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
135	CAHYO DWI HARYANTO	LACC	JL PEDURUNGAN KIDUL VIII 4	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
136	JUMINO	YUNO TEKNIK	JL PARANG BARONG VI / 34	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
137	ZULFA AYUASTUTI ASHARY	TATA SELULER	"L SELO MULYO MUKTI BARAT IX 2"	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
138	SITI RUBIAH	BOLANG-BALING DAN CAKUE	JL SARWO EDI WIBOWO	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
139	H ACHMAT SYUAIB	MEBEL MOCH DUKRI	JLN GEMAH UTARA I 18	Usaha Mikro	PALEBON
140	SLAMET SUBONO	ONO SOVENIR	KAWUNG VII 20	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
141	EKO KUSWOYO	YOYOK ALUMINIUM	TEGAL REJO TIMUR I NO. 21	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
142	RR ERLIANI SEJADININGRAT	UD "SHENSHE TAN"	PERUM GRIYA MEDOHO ASRI NO. 1	Usaha Mikro	KALICARI
143	AGUS SUROTO	RUBBER SEAL AGUS	JL MUWARDI TIMUR RAYA GG 1	Usaha Mikro	KALICARI
144	YUNARJATI	WARUNG MAKAN	PASAR SURYO KUSUMO	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
145	ACHMAD FUAT HASAN	WARUNG KELONTONG	JL SENDANG UTARA III NO.19	Usaha Mikro	GEMAH
146	CHANDRA GUNAWAN	SENDRA SERVICE	GRIYA SUHADA ASRI NO.5	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
147	ACHMAD ACHADI SE	FIRDAUS MOBIL	JL KAUMAN VIII 9	Usaha Mikro	PALEBON
148	EDY PURWANTO, SH	BENGGEL MOTOR (ABENK MOTOR)	SENDANG UTARA II 26	Usaha Mikro	GEMAH
149	PRAWITO	WARUNG MAKAN MUGI BERKAH	PENGGARON KIDUL NO.30	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
150	Y ADI PRASETIYO	KOS KOSAN	PLAMONGANSARI	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
151	NOVENDRA ADE DAMARA	ADI JAYA	JL GRAHA MUKTI UTAMA NO.334	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
152	PUBO BUDI WINARNO	MAKANAN RINGAN "SNACK"	JL SAPEN RAYA	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
153	ACHMAD NUR KOLIS	FOTOCOPY GEMAH	JL GEMAH RAYA	Usaha Mikro	GEMAH
154	SRI WULAN	WARUNG MAKAN PECEL BU AGUS	JL SUNGKAI 1208 PERUM PLAMONGAN INDAH	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
155	LINTANG PUTRI WIAYANTI	LINTANG SALON	JL GEMAH BARAT I	Usaha Mikro	GEMAH
156	DINA KRISTANTI	CHA SHOP (ONLINE SHOP)	PERUM PALEBON BARU D-II	Usaha Mikro	PALEBON
157	NUR RISKHA FITRIYANTI	KOS - KOSAN	JL TLOGOTIMUN I 16	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
158	ANDI PRASETIYO UTOMO	NEW GENERATION OF MINI NET	JL TLOGOSARI RAYA II NO.69	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
159	SUDJGDJO	DEPO AIR ISI ULANG / MOYASARI	PLAMONGANSARI	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
160	BATHANING WIDI ASTUTI	KOST	JL DEPOKARI XII NO. 12	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
161	AGUSTINA	SEMBAKO	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
162	MAHER PRAKOSO	KEDAI RAMEN WONG DIOWO	JL ARTERI SOEKARNO HATTA NO 12 - 14	Usaha Mikro	KALICARI
163	TRYONO	WARUNG KELONTONG DAN KOS - KOSAN	JL SINGA VI NO.17	Usaha Mikro	KALICARI
164	TISA SETYAWATI	WARUNG MAKAN BU TISA	LAPANGAN SIDOMULYO MUKTIHARJO KIDUL	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
165	ERLIANA FAUZIYAH	AMPERA FOOD	SENDANG UTARA III NO. 15	Usaha Mikro	GEMAH
166	YOGI ARDIYANTO	WARUNG MAKAN MBAH JAN	DEMPEH SARI	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
167	ACHMAD ARWANI	SEMBAKO	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
168	NANO SISWANTO	BENGGEL MANDIRI JAYA	JL TLOGOTIMUN I NO.5	Usaha Mikro	KALICARI
169	D MLATIWAENGLIR	RUMAH MAKAN AYAM PANGGANG LOMBOK CENOS	JL SOEKARNO HATTA NO.180 G PALEBON	Usaha Mikro	PALEBON
170	SOFIZAROH	PERKRIPITAN BARANG	PLAMONGANSARI	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
171	ICHSAN	MERAH PUTIH TRANS	NGABLAK KIDUL	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
172	CAHYO ATHIF NUGRAHA	FAMILY PRODUCTION	JL PEDURUNGAN KIDUL VIII NO.4	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
173	NURYANI	KOS - KOSAN	JL KEMBANG JERUK 8 No.13	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
174	HARTANTO	JUALAN TELUR ASIN	JL KALICARI TIMUR II	Usaha Mikro	PALEBON
175	SANTOSO NUGROHO,SKM	WIPI CAFE	JL SINGA RAYA NO.2	Usaha Mikro	KALICARI
176	LUCKY WULAN ANALISA	KIKI MAKMUR	JLSYUHADA BARAT II 27	Usaha Mikro	KALICARI
177	SISWAITO	PHOTO CHOPY TLOGO GEMILANG	JL PARANG KESIT RAYA No 21	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
178	RIANI MATSIAM	AMI CULECSEN	JL TAMAN SURYO KUSUMO 4.30-31	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
179	BERLAN ADI ADRIANSYAH	MAMA RENTCAR	JL GASEM AMPEL	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
180	ROHMANI	TOKO AC "SEHATI"	JL TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
181	SHODIQ	WARUNGAN	JLN SARWO EDI WIBOWO	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
182	SULASTI	SEMBAKO	JL KALICARI TENGAH	Usaha Mikro	PALEBON
183	MUZA ROAH	SEMBAKO	JL KYAI SYAKIR RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
184	DEWI YULIANA	ILHAM BARU	TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
185	MUH YUNET	ANGKRINGAN BRINTIK DAN PS	JL MALANGSARI III 17	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
186	BERTHA SENDUK	SOLUSI SEHAT DENGAN AIR MILAGROS	JL MURTI LESTARI 7	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
187	SAMDJO	JUALAN SEMBAKO	JL TAMAN SURYO KUSUMO IV / 22	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
188	HENDRO GUNAWAN	KONVERSI PAKAIAN ANAK (UD WORO SEGORO MULYO)	JL PARANG KUSUMO X / 15	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
189	NUR AJI	CIPTA KARYA DISIEN	JL MENJANGAN I / 61	Usaha Mikro	PALEBON
190	MHAYANA RETNO SRI SUBEKTI	MEYZ CAKES	JL RAYA MUKTI SELATAN I / 636	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
191	FERI TRI PRASETIYO	JAYA KANVAS	Jl. Pedurungan Tengah II 28	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
192	ADI PRASETIYO NUGROHO,SH	SC SALON	JL TLOGOMUKTI TIMUR I / 868	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
193	NGADIMAN	WARUNG MAKAN	NGABLAK RAYA	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
194	MARDANI	DATA KOMPUTER	GRAHA MERDEKA REGENCY NO 23 BLOK 21	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
195	SUPIYAH	TOKO DUA PUTRA JAYA	JL MALANG SARI	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
196	SURATNI	WARUNG PECEL "COWEK OMBOR"	PARANG BARONG III 113	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
197	UMI MAFTUHAH	EMAK CREATIVE	JL BRIGIEND SUDIARTO NO.47	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
198	SITI YULIATI	PENJAHIT ANDA	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
199	KARTINI	KEDAI KARTINI	JL ALTERI SOEKARNO HATTA NO 12 - 14	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
200	SRI SURIPAH	MAINAN	JL KYAI SYAKIR	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
201	SUGMAN	JUAL ES KELAPA MUDA	JL SUDIARTO	Usaha Mikro	GEMAH
202	SUHARTI	TOKO SEMBAKO BERKAH	JL GAYAM SARI IV	Usaha Mikro	GEMAH
203	TRI KUNARINGSIH	DELLA CATERING	JL GAYAM SARI IV	Usaha Mikro	GEMAH
204	SRI SUDARYANTI	WARUNG BU YANTI	JL PEDURUNGAN TENGAH III 26	Usaha Mikro	PALEBON
205	NOVIJRYANI	ATLAS KATRING	JL TREMBESI NO 1297	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
206	MUSTAFAFRIN	PERLENGKAPAN ALAT - ALAT SEPEDA MOTOR	JL TLOGOSARI RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
207	LUTFI DIAN PRATAMA	KOS - KOSAN DAN PARKIR	TLOGOSARI RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
208	SUWARTI	TOKO TUNAS MUDA	JL SYUHADA RAYA 10	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
209	MUDDILUZZAMAN	DUA PUTRA FURNITURE	BUGEN	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
210	PUTRIANA SEKAR ARUM SARI	TOKO KELONTONG HARUM SARI	JL PEDURUNGAN KIDUL	Usaha Mikro	GEMAH
211	NASOKHAN	AAN SOFA	JL JATEN III	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
212	NUR RIFAI	MILLA COLEKTION	JATEN	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
213	YULIATI	YULI CATERING	JL PARANG SARPO VI 06	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
214	SOESI MARGAWATI	BATIK CIPPRAT	PERUM DOLOG BLOK L - 187	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
215	ANIP ANWAR	NIYEV PAINT	JL PALEBON TENGAH NO 08	Usaha Mikro	PALEBON
216	PARTI	BACEMAN	SENDANG UTARA III	Usaha Mikro	GEMAH
217	IRA AGUSTINI	WARUNG BAKMI BELITUNG MAKNYA	JL TLOGO BIRU I 64	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
218	SITI MUSRIFAH	WATER FRODE (LAPISAN AN (AIR)	PENGGARON KIDUL	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
219	MUTHAH	TOKO RIANDY	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
220	SUNARTI	AYAM GEPREK SS	JL SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
221	SRI YULIANTI	SALSA GORDYIN	SENDANG UTARA II	Usaha Mikro	GEMAH
222	SITI MARIYANAH	KULINER	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
223	DOTO	PAK NDUT	KALICARI SUPRIYADI 122	Usaha Mikro	KALICARI
224	PRAMUJI	BENGGEL LAS BERKAH SINAR	JL TLOGO PANCING IV C 12	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
225	BAGUS HERMAWAN	ALFA TIRTA	JL PERUM DOLOG BLOK I NO 3	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
226	YULI PURWANI	SEMBAKO	JL KARANGANYAR	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
227	SYAM WIDIA	LUNPIA MINI LEKYA	JL SENDANG UTARA III NO 36	Usaha Mikro	GEMAH
228	SUGTYONO	OPTIK ANDRIAN	GASEM BARU	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
229	SANDI TIARA	TIARA RASA	JL NOGOSOSRO NO. 75	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
230	GALIH WARDANA	PAKAIAN	PERUM DOLOG H 134	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
231	ERIK KUNDIYATI	TOKO 3 PUTRI	BUGEN TLOGOSARI WETAN	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
232	ERNA MUJIASTUTI	IKAN PANGGANG	TERMINAL PENGGARON	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
233	ROCHMAD	WARUNG SEMBAKO	JL KALICARI IV / 74	Usaha Mikro	KALICARI
234	SRI HIDAYATI	LANA LOUNDRY	JL TLOGOMULYO	Usaha Mikro	TLOGOMULYO

235	YULIATIUN	SEMBAKO	CONDROREJO	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
236	HERU JOKO mansisto	RUMAH MADE BUTIK "HM"	JL SEKAR JAGAT II/19	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
237	MUHAMMAD RIFOI MUSLIM	KOS - KOSAN	JL SYUHADA UTARA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
238	AFMAD MIFTAHUSSALIM	DAGANG	PENGGARON KIDUL	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
239	SLAMET SUTRISNO	GARUDA MAS	JL PURWOMUKTI RAYA NO.77	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
240	NUR CAHYA	WARUNG MAKAN LAMONGAN	JL BRIGIEN SUPARTO	Usaha Mikro	PALEBON
241	JAMAL IJABARA	JUAL BELI BURUNG KICAU	TLOGOSARI WETAN	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
242	DWI ASTUTI MUI YANINGSIH	CANDA KULAK	JL KAWUNG II/14	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
243	NANIH	DAGANG	PASAR Satrio WTBOWO	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
244	NUR CHOLIQ	KOS-KOSAN	KP GASEM	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
245	AKBAR MAALUDINA KUSUMANDA	AKMATECH	JLKLAPA GADING RAYA 297	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
246	YUDI HARDONO	TOKO BINTANG (STASIONERY) ATK	JL SYUHADA TIMUR RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
247	MIDAH NINGSIH	KIOS WAHYU	JL KYAI SYAKIR RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
248	ROHMAH ARUMIYATI	TOKO ALFAROO (KLONTONG)	JL SYUHADA RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
249	HERY SAMUDRO	SEPEDA HIAS	JL SENDANGGUEO	Usaha Mikro	GEMAH
251	AFNURUL WIDYA PERMATA	HU PROJECT	JL KAWUNG X03	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
252	ERLINA NUR CAHYATI	KOS -KOSAN	JL DEPOKSARI WETAN V	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
253	RISWANTO	DAVID TEHNIK	SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
254	RASIPAN	LEVERANSIR BAHAN BANGUNAN	JL SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
255	SRI FATATIYAH	V TR (V3)	JL SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
256	SURATNI	TOKO BU RATNI	JL DEMPEL LOR GANG TANJUNG	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
257	DANIK TRISANTI	VIA SEL	PERUM PESONA ASRI	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
258	BATMINI	GAS LPG 'PAK AGUS'	JL SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
259	AGUNG LUKIS HARYADI	LOEKIS ART STUDIO	JL SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
260	RICA NORYANI	SALON KECANTIKAN	JL TIRTO MULYO MUKTI IV/134	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
261	MARIA MAGDA LINA KRISDIANTARI	PANGKALAN GAS LPG NON SUBSIDI	JL SIDOMULYO 2/46	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
262	KRISWANTO	LAVERANSIR BAHAN BANGUNAN	JL SENDANGGUWO	Usaha Mikro	GEMAH
263	KAMSINI	NASI KUCING	JL Satrio WIBOWO III	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
264	MISKINEM	ANGKRINGAN NASI KUCING	JL MAJAPAHIT NO.426	Usaha Mikro	GEMAH
265	EDI ARISANDI	MENDOHAN BASAH	JL BLEDAK KANTIL V/60	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
266	JUMYEM	MENJAHT	JL TANJUNG BIRU II/25A	Usaha Mikro	PALEBON
267	SUNTARDJO	PENJAHT IWAN TALOK	JL GALAR V/2	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
268	DEWI ANITA	NASI BUNGKUS DAN TAJANAN KELILING	JL MALANG SARI I	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
269	AINI MALATNA	ENI LAUNDRY	SENDANG UTARA II	Usaha Mikro	GEMAH
270	BAMBANG IRIANTO	TERNAK LELE	PLAMONGANSARI	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
271	JUWAIRIAH	SATE AYAM DAN KAMBING	JL ALTERI SUKARNO - HATTA	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
272	SUGIYANTO	TOKO SEMBAKO	JL PARANG KLITIK V/109	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
273	MUHAMAD NANANG SYAFII	TOKO KELONTONG	JL KARANGLO	Usaha Mikro	GEMAH
274	WAGINO	MENJARI ALMUNILU	JL SIDOMUKTI X/8	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
275	AGUS HARTYANTO	SPECIALIST PARFUM (Specialist Aromatic Parflum)	JL PARANG BARIS RAYA SIDAN 2	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
276	SUYANTO	AROMATIC PARFLUM	JL GAJAH BIROWO RAYA DEMPEL KIDUL	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
277	NUGRAHA MARTA INTAR	SEBLAK	JL FATMAWATI RAYA NO.28	Usaha Mikro	GEMAH
278	RATNA BUDIARTINI	RATNA CAKE	JL PANDA TIMUR V/53A	Usaha Mikro	PALEBON
279	SUGIARTI	TOKO SAE	TLOGOSARI WETAN	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
280	SAINI	INTAN LESTARI	JL PACING RAYA	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
281	Sri Murni	JOBBELLOVELY COLLECTIONS	Pedungan Kidul IV	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
282	SITI SUDARMIYATIK	GAS ELPIJI	Jl. Zebra dalam	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
283	AULIA SITI NURJANAH	SALON LIA	Jl. Tegarejo Timur	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
284	SITI CHOLIFAH	USAHA SEMBAKO	Tlogosari Wetan	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
285	MUH KLASIN	TERNAK DAN JUAH BELI BURUNG	Tlogosari Wetan	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
286	SITI ROMLAH	SATE AYAM DAN KAMBING MADURA "CAK SAMSUL"	Purwomukti Raya	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
287	MUCHAMMAD ADY NUGROHO	KOFFIE WHIZ	Jl. Sekar Jagad IV/7	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
288	YULIYANTI	VANIA LOUNDRY	Jl. Kalicari II/6	Usaha Mikro	KALICARI
289	DWI SETIYANI	WARUNG KELONTONG	Jl. Arva Mukti Utara Dalam I	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
290	HANNA SILEA RENANING	TAHU KRISPI DAN PISANG COKLAT	Jl. Purwomukti Selatan III	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
291	ENIK INDIRI ISWAHYUNI	WARUNG KELONTONG	Jl. Arva Mukti utara dalam II	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
292	ABDUL AZIS	AGEN KERUPUK SIDOARJO	Jl. Arvenmukti III/874	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
293	Hindary Gandhi Puspitosari	RUMAH KOSTI TOKO KELONTONG RAHAYU	Jl. Zebra tengah 03	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
294	SUYANTI	ANIEYA COOKIES	Jl. Sendangguwo Raya No. 15	Usaha Mikro	GEMAH
295	RATH SETYANINGRUM	RAJUTAN NYONYA	Jl. Perum Dolog Indah Blok N/15	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
296	SRI PUJANTI	ANGSANA	Jl. Angsana No 1075	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
297	RUKIYATI	UKIE DESVI	Jl. Sonokeling No. 5	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
298	OKTOBERTY	KOS-KOSAN	Kp. Ampelsari	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
299	NETI SUMIYATI PANCA DEWI	TIKET PLAMONGAN INDAH DAN FOTOKU	Jl. Bourenvill No. 28-a	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
300	WARSITI	DUA PUTRI MODISTE	Tlogosari Wetan	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
301	IDA YULIANA	ARVA SHOP	Plamongsari	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
302	EKO WIBOWO	BRONIS KUKUS DAN BOLU "T"	Jl. Kalicari Tengah IV	Usaha Mikro	PALEBON
303	NIKSI SUMARTINI	BANDENG PRESTO	Perum. Gasmansari Sit	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
304	NUR HIDAYATI	CAHAYA "SNACK"	Perum. Biratek	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
305	SANTOSO	ES COKLAT (CAPCIN)	Jl. Woltermonesidi	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
306	AGUS MAGHFUR	PT BERKAH JAYA	Pedungan Lor	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
307	SAHIROH	NASI PECEL DAN PENYETAN	Grahmukti Raya	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
308	MUHAMMAD ALTO	SYIFA'	Jl. Sendang Utara I	Usaha Mikro	GEMAH
309	SRI LUTMNI	BUBUR DAN SOTO AYAM	Jl. Majapahit	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
310	JOKO SUSANTO	LAUNDRY DAN PENGECEK GAS LPG DAN MIKRO	Pedungan Kidul	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
311	RUSMANI PURBA	ROSALYN TERAPI	Jl. Woltermonesidi Raya No. 12 C	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
312	ARTIKA AGUSTINE	KASIH IBU	Zebra Mukti No. 29	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
313	IDA MUSTIYANTI	TOKO SEMBAKO "99"	Jl. Murni Pesona II/50	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
314	TJEN EVA DELYSIA	PEMBUATAN DIMPET	Jl. Murni Pesona II/52	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
315	SOLIKHATUN	KERUPUK RAMBAK	Jl. Ngablak Kidul	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
316	DEDY AGUS ARIYANTO	JUAL AKUA	Gasm Raya	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
317	SITI MUTMAINAH	TERNAK LELE	Plamongsari	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
318	TRI ARI APRILINA	SALON LIVIA	Jl. Gasm Raya No. 33	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
319	DANIEL WIDIATMOKO	SINAR ABADI	Jl. Plamongsari Asti III / A 214	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
320	TRI JAYANTI	ELANG PUTRA OFFSET	Jl. Simen Tengah Dalam III No.9	Usaha Mikro	KALICARI
321	DEWI SUSILOWATI	KOS-KOSAN DAN TERNAK BURUNG	Plamungan Sari	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
322	DWI WULAN ERISTIYANI	KENN BATIK	Jl. Panda Dalam No. 1	Usaha Mikro	PALEBON
323	WAHYU NUGROHO	BENGKEL SEPEDA MOTOR "LINTANG MOTOR"	Jl. Tancung Asti	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
324	SUGENG DJUMADI	TOKO BAROKAH	Penggaron Kidul	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
325	WAHONO	KERUDUNG LUKIS (PANITH COLLECTION)	Panda Barat No. 48	Usaha Mikro	PALEBON
326	B. CHOIRIAH	BISNIS USAHA RUMAHAN	Jl. Pinus 970	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
327	PURWADI	MIE AYAM "P. JIKO"	Jl. Satri Wibowo I/75	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
328	YUDI KRISTANTO	LAMPUGANTUNGU	Jl. Tlogon Manis No. 8	Usaha Mikro	PALEBON
329	CIKA CARTIKA	APLIKATOR PEMASANGAN BAJA RINGAN	Jl. Prasetya Abdi Bangun III/45	Usaha Mikro	GEMAH
330	DWI JUNIARTI ESTI WIJAYANTI	AI DAIRY MANDIRI	Jl. Sendangguwo Bsm V/48	Usaha Mikro	GEMAH
331	BAEDHOWI	WARUNG MAKAN	Jl. Israhquli	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
332	LESTIYONO	TAMBAL BAN	Jl. Majapahit	Usaha Mikro	GEMAH
334	HENDY WICAKSONO	BHRE JAYA	Perum. Penggaton ReGENCY B-06	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
335	INAS NABILLA AGUSTIANA	NEMONIC DESIGN	Perum. Depok Asri I/12-a	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
336	SUTRISNO	SUTRISNO	Jl. Tambak Bowo	Usaha Mikro	KALICARI
337	YANI EMANUEL	BERKAT ABADI	Jl. Siolahur XVII/8	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
338	TITIS WIRANI RAHADJENG	CATERING DAN SNACK	Jl. Tlogomukti III/187	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON

SAMPEL

No	Pemilik	Nama Usaha	Alamat Usaha	Skala	Kelurahan
1	RENDI SURYA PRADANA	PT ALBUKHORI TRANS	JL.SIDODRAJAT III/53 RT 4 RW 19	Usaha Kecil	MUKTIHARJO KIDUL
2	DEWI ARSINTA	NIDWEAR	KELAPA SAWIT RAYA 773 RT 8 TW 8	Usaha Kecil	PLAMONGANSARI
3	TIRTA KUSUMANINGSIH, SF	HEALTHY KITCHEN DAN CATERING	MEDOHO CITY PARK N-7	Usaha Kecil	KALICARI
4	MEIYANA RETNO	Mez cake	JALAN ARYA MUKTI SELATAN 1/636	Usaha Kecil	KALICARI
5	A N ANDY SUSANTO	TOKO ALAT LISTRIK	Jl. Tusum No. 1420	Usaha Kecil	PLAMONGANSARI
6	MARJAN JONI ISTANTO	DAGANG PLASTIK	JL. DEPOKSARI DALAM III NO. 9 RT 19 RW 27	Usaha Kecil	TLOGOSARI KULON
7	BOEDI HANDAJANI	"JAYA ABADI" TRANSPORTASI	KALI CARI IV GRAHA EDEN NO. 2 RT 7 RW 3	Usaha Kecil	KALICARI
8	MUHAMMAD ALTOF	SYIFA'	Jl. Seudang Utara I	Usaha Mikro	GEMAH
9	DANIEL WIDIATMOKO	SINAR ABADI	Jl. Plamongansari Asri III / A.214	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
10	HERU JOKO maristo	RUMAH MODE BUTIK "HJM"	JL.SEKAR JAGAT II/19	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
11	HENDY WICAKSONO	BHRE JAYA	Perum. Pengaturan Regency B-06	Usaha Mikro	PENGGARON KIDUL
12	AANISA NABIHA	ANSA CAKE DAN BAKERY	JL. WANARA III / 823 RT 6 RW 5	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
13	DEWI NOVITASARI	SOSIS BAKAR BAROKAH	JL. SIDODRAJAT XII /154	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
14	DIAN AYU MUSTIKA	BUTIK JAHIT BRAND YUSRA MUSLIM WEAR	PANDA SELATAN I NO.1	Usaha Mikro	PALEBON
15	DINA KRISTANTI	CHA SHOP (ONLINE SHOP)	PERUM PALEBON BARU D-II	Usaha Mikro	PALEBON
16	AHMAD SAIFUL AMIN	ALUMUNJUM DAN KACA	JL. SENDANG UTARA II RT 3 RW 8	Usaha Mikro	GEMAH
17	NAFIRA RACHMAWATI	FIRA RACHMA MAKE UP ARTIST	PURI MAJAPAHIT CLUSTER NO 4 RT 7 RW 12	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
18	BUDI SETIAWATI	JAYA ABADI	SYUHADA BARAT II RTI RW 27	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
19	ARSILA WIDA SETIANI	VIN'S FOOD	GRAHA SYUHADA REGENCY KAV.48 RT 10 RW 2	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
20	MARTNI	SALON MADONA	JL. MEDOHO I NO 4 RT 7 RW 8	Usaha Mikro	KALICARI
21	TRI ARI APRUNA	SALON LIVIA	JL. GASEM RAY No. 33	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
22	RATNA RACHMAWATI	AIRA " SNACK "	PEDURUNGAN KIDUL IV/9 RT 3 RW 1	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
23	CAHYO ATHIF NUGRAHA	FAMILY PRODUCTION	JL. PEDURUNGAN KIDUL VIII No.4 RT 1 RW 1	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
24	INKA PRATIWI	RUMAH PINTAR	JL. PARANG KUSUMO VI NO. 17 RT 6 RW 2	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
25	INAS NABIHA AGUSTIANA	NEMONIC DESIGN	PERUM. DEPOK ASRI II/2-a	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
26	NANO SISWANTO	BENKEL MANDIRI JAYA	JL.TLOGOTIMUN I NO 6 RT 1 RW 8	Usaha Mikro	KALICARI
27	SUYANTI	ANIEVA COOKIES	J. SENDANGGUWO No. 15	Usaha Mikro	GEMAH
28	ROSY DAMAYANTI	P - LOW DRINK	JL.SOFKARNO HATTA RT 5 RW 9	Usaha Mikro	PALEBON
29	CAHYO DWI HARYANTO	LACC	JL.PEDURUNGAN KIDUL VIII/4 RT 1 RW 1	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
30	MOCHAMAD ADY NUGROHO	KOFFIE WHIZ	JL. SEKAR JAGAD IV/7	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
31	YULYANTI	VANIA LAUNDRY	JL. KALICARI III/6 RT 3 RW 4	Usaha Mikro	KALICARI
32	ZULFA AYUASTUTI ASHARY	TATA SELULUR	JL.SELO MULYO MUKTI BARAT IX /9 RT 6 RW 9	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
33	YULIATI	YULI CATERING	JL.PARANG SARPO VII/06 RT 3 RW 12	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
34	TRI JAYANTI	ELANG PUTRA OFFSET	JL. SINGA TENGAH DALAM III No.9	Usaha Mikro	KALICARI
35	ENDRIA ASRIYANTI	ASTHA CATERING	JL.ZEBRA III RT 4 RW 4	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
36	RIA ULFA BUDIARTI	KENTONG FOODISTA	SYUHADA REGENCY KAV.58 RT 10 RW 2	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
37	ROCHMAD	WARUNG SEMBAKO	JL.KALICARI IV, 74 RT 3 RW 3	Usaha Mikro	KALICARI
38	DIAN SETIYANTO	DIAN AUDIO SOUND SYSTEM	BUGEN SYUHADA III NO. 21	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
39	TRESNANING DWI ROHANI	TRESNANING DWI ROHANI	JL.PARANG KUSUMO III/6	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
40	NURUL MUTYA UTAMI	JUAL JILBAB DAN BAITK	PERUM BPD III / E 17 RT 2 RW 6	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
41	DWI WULAN ERIESTIYANI	KENN BATIK	JL. PANDA DALAM NO 1	Usaha Mikro	PALEBON
42	SRI WAHYUNINGSIH	SEMBAKO	PEDURUNGAN TENGAH V-C RT 7 RW 2	Usaha Mikro	PEDURUNGAN TENGAH
43	MAGDALENA WATTYMURY, SH	TOKO RHEMA JAYA	JL.KELAPA SAWIT RAYA NO.412	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
44	RINDRA PANGARIBUAN	TOKO DHEA	JL. TANGGUL ASRI RT 1 RW 2	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
45	RUKIYATI	UKIE DESVI	JL. SONOKELING No. 3	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
46	RR. ERLIANI SETIADININGRAT	UD "SHFNSE TAN"	PERUM GRIYA MEDOHO ASRI NO. 1	Usaha Mikro	KALICARI
47	DANIEL WIDIATMOKO	SINAR ABADI	JL. PLAMONGANSARI ASRI III / A.214	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
48	MUTHIAH	TOKO RIANDY	SENDANGGUWO RT 3 RW 9	Usaha Mikro	GEMAH
49	ARTIKA AGUSTINE	KASIH IBU	JL. ZEBRA MUKTI No. 29	Usaha Mikro	PEDURUNGAN KIDUL
50	SUPRAPTO	SERVICE ELEKTRONIK DAN JUAL BELI SECON	JL.SIDODRAJAT XII 163 RT 4 RW 3	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
51	WIWIK SUMARWI	OLAHAN IKAN LELE " ECO LARAS MUKTI "	JL.PURWOMUKTI SELATAN II / I	Usaha Mikro	PEDURUNGAN LOR
52	AGUS HARTYANTO	SPECIALIST PARFUM (Specialist Aromatic Parfum)	JL.PARANG BAR S RAYA NO 7	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
53	OEI ANDY WIJAYA	SWARNA	JL.TERTOMUKTI TIMUR III / 17	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
54	NANANG DWI HARIYANTO	KANTIN SD MUKTIHARJO KIDUL 04	JL.TAMAN SURYOKUSUMO II RT 1 RW 2	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
55	ZAINAL AMIN	KOS - KOSAN DAN WARUNG MAKAN BAROKAH '99	JL. SINGA UTARA NO; 53 RT 6 RW 4	Usaha Mikro	KALICARI
56	SANTOSO NUGROHO,S.KM	WIPI CAFE	JL. SINGA RAYA NO.2	Usaha Mikro	KALICARI
57	LINA KUSRENI	VIVAN JEANS	TLOGOMUKTI GRAHA MAS C I RT 10 RW 26	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
58	IDA MUSTFIYANTI	TOKO SEMBAKO '99"	JL.MURTI PESONA II/50	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
59	BARIATI	GRIYA GHADATI	JL. MENJANGAN II NO.51 RT 5 RW 4	Usaha Mikro	PALEBON
60	WAHYU WIJAYA MURTI	IKHWAN	JL.SENDANG UTARA RAYA 132	Usaha Mikro	KALICARI
61	BAYU ARIF BUDIMAN TJOKRO	"BATTI MOBIL"	DEMPUL BARU RAYA 15 RT 5 RW 16	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
62	MUDDI UZZAMAN	DUA PUTRA FURNITURE	BUGEN RT 1 RW 1	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
63	ROCHANI	KEDAL PAK KUMIS	PERUM DOLOG BLOK H NO 14 RT 11 RW 1	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
64	JUMIYEM	MENIAHIT	JL.TANJUNG BIRU II/25A RT 1 RW 9	Usaha Mikro	PALEBON
65	SUNARTI	AYAM GEPREK 58	SENDANGGUWO RT 3 RW 9	Usaha Mikro	GEMAH
66	NETI SUMIYATI PANCA DEWI	TIKET PLAMONGAN INDAH DAN FOTOKU	JL. BOUGENVIL No. 38-a	Usaha Mikro	PLAMONGANSARI
67	ANIK RACHMAWATI	LUMPIA KREZZZ	JL.PARANG KUSUMO X / 11 RT 4 RW 3	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
68	MARSİYAM	WARUNG KLONTONG	JL.GAYAMSARI V DALAM RT 5 RW 11	Usaha Mikro	GEMAH
69	SUWARTI	TOKO TUNAS MUDA	JL.SYUHADA RAYA 10 RT 10 RW 27	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
70	ELI SOEGIARTI	BAKPAU	JL. MENJANGAN DALAM III / 14 RT 3 RW 10	Usaha Mikro	PALEBON
71	SRI REJEKI PURNOMOWATI	KOS - KOSAN	JL. SELO MULYO MUKTI BARAT F 268 RT 8 RW 9	Usaha Mikro	TLOGOMULYO
72	SOESI MARGAWATI	BATIK CIPPRAT	PERUM DOLOG BLOK L - 187 RT 8 RW 1	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
73	D.M.LATIHWANGLIR	RUMAH MAKAN AYAM PANGGANG LOMBOK CENGIS	JL.SOFKARNO HATTA NO.180 G	Usaha Mikro	PALEBON
74	ICHSAN	MERAH PUTIH TRANS	NGABLAH KIDUL RT 1 RW 8	Usaha Mikro	MUKTIHARJO KIDUL
75	TITIS WIRANI RAHADJENG	CATERING DAN SNACK	JL.TLOGOMUKTI III/187	Usaha Mikro	TLOGOSARI KULON
76	V BAMBANG IRAWAN	DAGANG PRABOT RUMAH TANGGA	PERUM DOLOG PASADENA NO.97	Usaha Mikro	TLOGOSARI WETAN
77	NANIK SUPARTINI	SEHAT SEIAHTERA	PERUM BPD II NO.46 RT 7 RW 4	Usaha Mikro	KALICARI



Nomor : 1010 /UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

1 April 2019

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Semarang
Di
Semarang

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1267/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 29 Maret 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Tommi Indracesar
NIM : 150910201040
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Doho No.5 Sumbersari-Jember
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pasca Pelaksanaan Ijus Melon di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Tahun 2018"
Lokasi Penelitian : Dinas Koperasi & Usaha Mikro-Kota Semarang
Lama Penelitian : 3 Bulan (15 April-20 Juli 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

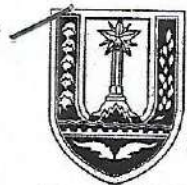
Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua
Sekretaris II,

Dr. Susanto, M.Pd.
16306161988021001

Tembusan Yth

1. Kepala Dinas Koperasi & UMKM Semarang;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybs; ✓
4. Arsip.



SURAT REKOMENDASI SURVEY / RISET

Nomor : 070/2130/V/2019

- I. DASAR : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Semarang Nomor 13 tahun 2008, Tanggal 7 Nopember 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Semarang.
3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 44 Tahun 2008 Tanggal 24 Desember 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Semarang.
- II. MEMBACA : Surat dari Sekretaris II Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember
Nomor :1010.UN25.3.1/LT/2019
Tanggal :1 April 2019
- III. Pada Prinsipnya kami **tidak keberatan/ dapat menerima**atas pelaksanaan penelitian / survey di Kota Semarang.
- IV. Yang dilaksanakan oleh :
1. Nama : **Tommi Indraceasar**
2. Kebangsaan : Indonesia
3. Alamat : Jl. Bukit Dahlia IV/122 Blok D RT 002 RW 015 Kel. Sendangmulyo Kec.Tembalang Kota Semarang
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Penanggungjawab : Dr. Susanto, M.Pd
6. Judul Penelitian :“Kualitas Pelayanan perizinan Bagi Usaha Mikro Dan Kecil Pasca Pelaksanaan Ijus Melon Di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Tahun 2018”
7. Lokasi :Kota Semarang
- V. **KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT:**
1. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Setempat/Lembaga Swasta yang akan dijadikan obyek lokasi untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukkan Surat Pemberitahuan ini.

2. Pelaksanaan survey / riset tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan. Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana sponsor baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan. Tidak membahas masalah Politik dan atau Agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.
 3. Surat rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang Surat Rekomendasi ini tidak mentaati / mengindahkan peraturan yang berlaku atau obyek penelitian menolak untuk menerima Peneliti.
 4. Setelah survey / riset selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang
- VI. Surat Rekomendasi Penelitian / Riset ini berlaku dari :
Tanggal 29 Mei 2019 s/d 29 Oktober 2019.
- VII. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 29 Mei 2019
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Semarang





PEMERINTAH KOTA SEMARANG
KECAMATAN PEDURUNGAN

Jl. Brigjen Sudiarto No. 357 Telp. (024) 6715382 Fax. (024) 6723080 Semarang 50191

Nomor : 070/ 416

Semarang, 13 Mei 2019

Sifat : SEGERA

Kepada

Lampiran : -

Yth. **Lurah se**

Perihal : Ijin Riset Pengenalan Lingkungan.

Kecamatan Pedurungan

di-

SEMARANG.

1. Dasar Surat :

Kepala KesbangPol Kota Semarang tanggal 29 Mei 2019 Nomor : 070/2130/V/2019 perihal Ijin Penelitian.

2. Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa Universitas Jember akan melaksanakan ijin Penelitian ke Wilayah Saudara tentang " Kualitas Pelayanan Perizinan Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pasca Pelaksanaan Ijus Melon di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Tahun 2018 ".

3. Selanjutnya untuk mendukung kegiatan dimaksud, agar Saudara dapat membantu pelaksanaan guna menyusun rencana program kegiatan mulai tanggal 29 Mei 2019 s/d 29 Oktober 2019 .Adapun Biodata Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Tommi Indracesar

NIM : 150910201040

4. Demikian untuk menjadi perhatian.

An. CAMAT PEDURUNGAN
Sekcam

SISWANTORO, SH, MM
Pembina
NIP. 196111121983031016



IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL

Nomor : 0016000/4/19/IUMK/SMG

Dasar:

1. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 40);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1814);
3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil;
4. Keputusan Walikota Semarang Nomor 518/948/2015 tanggal 5 Oktober 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil Kepada Camat.

Bersama ini memberikan izin kepada:

Nama : KOMARIYAH
NIK : 3374065509820001
Alamat : PEDURUNGAN TENGAH RT: 1 RW: 13, PEDURUNGAN TENGAH,
Nomor Telepon :
HP : 082220263828

Untuk memperoleh surat izin Usaha Mikro dan Kecil dalam melakukan kegiatan usaha baik produksi maupun penjualan barang dan jasa dengan identitas:

Nama Usaha : WARUNG MAKAN
Bentuk Usaha : PERORANGAN
NPWP :
Jenis Usaha : OLAHAN PANGAN
Produk : MAKANAN
Skala Usaha : USAHA MIKRO
Alamat Usaha : JL. KYAI MORANG RT: 2 RW: 5, PENGGARON KIDUL, PEDURUNGAN
Nomor Daftar Kecamatan : 02633

Izin Usaha Mikro dan Kecil ini berlaku selama 5 Tahun sejak diterbitkan dan dapat diperpanjang setelah masa berlakunya habis.



Ditetapkan di : Semarang
Pada Tanggal : 25/04/2019
CAMAT

Dr. Drs. KUKUH SUDARMANTO, S.Sos, SH, MM

Pembina Tk. I
NIP. 19620714 198603 1 017

Masa Berlaku: 25/04/2024



DOKUMENTASI

1. Ruang Pelayanan di Kantor Kecamatan Pedurungan



2. Ruang Kerja Staf di Kantor Kecamatan Pedurungan



3. Pengambilan Data Pelaku Usaha di Kantor Kecamatan Pedurungan



4. Pengambilan data ke masyarakat

