

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Penanaman Modal Asing Kota Batam belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, seperti ruangan yang tidak mencukupi, kursi di ruang tunggu yang terbatas, papan informasi digital tidak digunakan secara maksimal.
 - b. Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Badan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat sudah sesuai dengan keinginan dan harapan. Namun kendala yang muncul dalam lamanya proses pelayanan perizinan diakibatkan dari kurang telitinya pengguna layanan dalam memenuhi syarat yang telah ditetapkan
 - c. Dimensi *responsiviess* (daya tanggap), pegawai Kantor Penanaman Modal Asing di Kota Batam sudah menunjukkan daya tanggap pada dimensi *responsiviness*. Terlihat adanya komunikasi antara

pegawai dengan masyarakat sebagai peggunalayanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan.

d. Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam sudah sesuai dengan harapan dan keinginan investor. Hal ini ditunjukkan dengan sudah tepatnya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan *Standard Operating Prosedure* (SOP)

e. Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat/ investor sebagai pengguna layanan.

2. Faktor pendukung pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam adalah pelatihan/ bimbingan teknis yang selalu diadakan, teknologi pelayanan yang dimiliki, sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan, lokasi kantor pelayanan perizinan yang strategis. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam adalah kesadaran investor yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan serta sarana prasarana pelayanan di Kantor Badan perusahaan Batam yang belum memadai.

3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam yaitu meningkatkan sumber daya apatatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, pembinaan maupun pengembangan SDM, memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan optimal. Peningkatan pelayanan tetap terus harus diberikan guna meningkatkan pencapaian pelayanan perizinan yang lebih baik. Pengoptimalisasi sistem online, sarana dan prsasaran untuk menunjang setiap kegiatan perizinan, sikap pegawai dalam menyipai setiap kelihan atau tanggapan dari pengguna layanan harus selalu ditingkatkan, karena pelayanan publik tidak hanya mengenai pelayanan secara Optimalisasi setiap proses pelayanan mampu membenahi image atau pun kepuasan terhadap pengguna pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah dapat bersama-sama meningkatkan kualitas dan kapasitas kolaborasi antar pengguna dan penyedia layanan perizinan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Penanaman Modal Asing Kota Batam perlu menambah sarana prasarana seperti kursi, speaker, papan informasi yang lebih lengkap dan jelas, memaksimalkan penggunaan banner digital dan kotak saran guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat spanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan penanaman modal asing, yang diletakkan diluar ruang pelayanan sehingga masyarakat atau investor lebih mengetahui mengenai alur pelayanan dan syarat apa yang dibutuhkan agar tidak merasa kebingungan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pelayanan membuat izin prinsip dan izin usaha
4. Penyediaan media pengaduan
Dalam rangka memberikan perbaikan pelayanan terus menerus Badan Pengusahaan juga perlu mempersilahkan pengguna layanan untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan kepada Badan Pengusahaan Kota Batam atas pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan bisa langsung menyampaikan pengaduannya kepada pejabat Badan Pengusahaan yang berwenang dengan menulis aduannya dan dimasukkan ke kotak saran atau mengirim aduan melalui email yang disediakan. Sehingga pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan

kritik bila merasa pelayanan yang diberikan Badan Pengusahaan tidak sesuai harapan.

5. Pengawasan lebih ditingkatkan untuk mencegah adanya oknum yang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya



DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta. Pt.Gramedia Pustaka
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Haris Herdiansyah. 2010. *Metodologi penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humnika
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara.
- Lesty Phytaloka. "Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penanaman Modal Asing dan Peluang Investasi (Studi Kasus : Kota Cimahi, Jawa Barat)." *Skripsi*, Bandung, 2014
- Litjan Poltak Sinambela.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja RosdaKarya
- Nasrianti. "Kewenangan Pemberian Persetujuan dan Perizinan Penanaman Modal Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal." *Tesis*, Universitas Sumatera Utara, Medan 2008
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung:Alfabeta
- Surjadi,H. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Rafika Aditama
- Yuli Tirtandi. 2012. *Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan*. Laporan Penelitian Madya. Universitas Terbuka
- Peraturan dan Undang-UndangUndang-Undang No 22 Tahun1999 tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Batam dan
Kedudukan Badan Otorita Batam dalam Pembangunan Batam

Undang-Undang No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Kepala BP Batam Nomor 166 Tahun 2013 tentang Pendelegasian
Wewenang Kepala BP Batam di Bidang Penanaman Modal kepada Kepala
Subdirektorat Pelayanan Penanaman Modal Asing



1. Pedoman Observasi

Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan di Kota Batam

Variable Penelitian	Dimensi- dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Perizinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (<i>Tangibel</i>) 2. Kehandalan (<i>Realibility</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerapihan penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. 2. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan. 3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan. 1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. 2. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Pelayanan dengan cepat. 4. Pelayanan dengan tepat. 1. Kemampuan pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan. 2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, sarana dan keluhan dari masyarakat. 3. Penguasaan pengetahuan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan. 1. Jaminan ketepatan waktu pelayanan. 2. Jaminan kepastia biaya pelayanan.

		<p>1. Keperdulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.</p> <p>2. Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan.</p>
--	--	---

2. Pedoman Wawancara

A. Kepala divisi humas Badan Pengusahaan Kota Batam

- 1) Dimensi Tangible (Berwujud)
 - a) Bagaimana sarana dan prasarana di kantor Badan Pengusahaan dalam memberikan pelayanan perizinan?
 - b) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di kantor Badan Pengusahaan sebagai penyelenggara pelayanan publik?
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - a) Bagaimana prosedur pelayanan publik terkait pembuatan izin investasi di Kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?
 - b) Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
 - c) Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan di Badan Pengusahaan Kota Batam?
 - d) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan investasi di kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?

- 3) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)
 - a) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses perizinan investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
 - b) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
- 4) Dimensi *Assurace* (Jaminan)
 - a) Apakah jaminan tepat waktu pemberian izin investasi sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedur*) yang telah ditentukan?
 - b) Bagaimana jaminan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terkait dengan prosedur pembuatan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
- 5) Dimensi *Emphaty* (Empati)
 - a) Bagaimana sikap Bapak dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat?
 - b) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- 6) Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan perizinan investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
- 7) Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan perizinan investasi di Kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?

B. Pegawai di Kantor pelayan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- a) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Badan Pengusahaan terkait dengan kualitas pelayanan publik?
- b) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Badan Pengusahaan sebagai penyelenggara pelayanan publik

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

- a) Bagaimana prosedur pelayanan publik terkait pelayanan perizinan di kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?
- b) Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan perizinan investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
- c) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan perizinan di Kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?

3) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

- a) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
- b) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?
- c) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- a) Apakah jaminan tepat waktu pelayanan perizinan sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedur*) yang telah ditentukan?
- b) Bagaimana jaminan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terkait dengan pembuatan pelayanan

5) Dimensi *Emphaty* (Empati)

- a) Bagaimana sikap Bapak dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat
- b) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat?

6) Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?

7) Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Kota Batam?

C. Investor / pengguna layanan yang sedang melakukan pelayanan PMA di Badan Pengusahaan Batam

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- a) Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik?
- b) Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan publik di Badan Pengusahaan Batam?

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

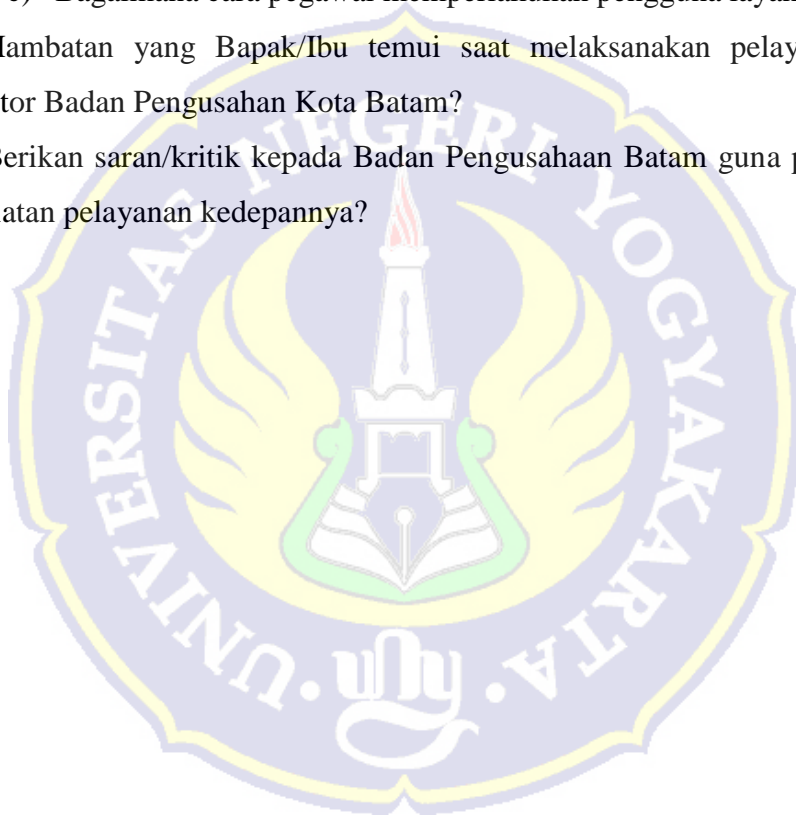
- a) Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Badan Pengusahaan Batam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- b) Bagaimana kecermatan pegawai di Kantor Badan Pengusahaan Batam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- c) Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan izin investasi di Kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?

3) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

- a) Bagaimana sikap pegawai pelayanan kepada pengguna layanan jika pengguna layanan mengalami kesulitan?
- b) Bagaimana tanggapan pegawai apabila pengguna layanan memerlukan bantuan?

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- a) Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perizinan investasi di Badan Pengusahaan Batam?
 - b) Bagaimana jaminan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan izin investasi di Badan Pengusahaan Batam?
- 5) Dimensi *Emphaty* (Empati)
- a) Bagaimana sikap pegawai pelayanan saat melayani masyarakat?
 - b) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
 - c) Bagaimana cara pegawai memperlakukan pengguna layanan?
- 6) Hambatan yang Bapak/Ibu temui saat melaksanakan pelayanan publik di Kantor Badan Pengusahaan Kota Batam?
- 7) Berikan saran/kritik kepada Badan Pengusahaan Batam guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?



Gambar Ruang Tunngu di Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam



Gambar Banner Digital di Pintu Masuk Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam



PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Kepala Sub Direktorat Pelayanan Penanaman Modal Asing di Badan

Pengusahaan Kota Batam

No	Jenis Pertanyaan/ Dimensi	Pertanyaan
1	Dimensi Tangible (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana kondisi tempat pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam2. Bagaimana proses pelayanan perizinan penanaman modal asing?3. Bagaimana akses lokasi pelayanan perizinan penanaman modal asing ?4. Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai?5. Bagaimana penggunaan alat bantu pada pelayanan perizinan penanaman modal asing?
2	Dimensi Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none">6. Bagaimana kecermatan pegawai pelayanan perizinan penanaman modal asing?7. Apakah pelayanan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Batam sudah memiliki standar pelayanan yang jelas?8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dala proses pelayanan?

3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon)	<p>10. Apakah semua pengguna layanan dapat dilayani dan bagaimana cara merespon pelanggan?</p> <p>11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan perizinan PMA dengan aturan yang ada?</p> <p>12. Bagaimana cara Badan Pengusahaan Batam merespon keluhan pengguna pelayanan PMA?</p>
4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>13. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan PMA?</p> <p>14. Apakah ada jaminan kepastian biaya dalam pelayanan PM?</p>
5	Dimensi <i>Emphaty</i>	<p>15. Ketika memberikan pelayanan apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?</p> <p>16. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?</p> <p>17. Apakah pelayanan melayani dengan tidak diskriminatif atau membe-bedakan?</p>
6	Faktor pendorong dan penghambat	<p>18. Hal-hal apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam?</p> <p>19. Selain pendukung, adakah faktor penghambat dalam pelayanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam?</p>

Narasumber : Pegawai dan Petugas Teknis Pelayanan Perizinan PMA di Badan Pengusahaan

Kota Batam

No	Jenis Pertanyaan/ Dimensi	Pertanyaan
1	Dimensi Tangible (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana kondisi tempat pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam2. Bagaimana proses pelayanan perizinan penanaman modal asing?3. Bagaimana akses lokasi pelayanan perizinan penanaman modal asing ?4. Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai?5. Apakah ada penggunaan alat bantu pada pelayanan perizinan penanaman modal asing? Apabila ada, alat apa saja yang digunakan?
2	Dimensi Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none">6. Bagaimana kecermatan pegawai pelayanan perizinan penanaman modal asing?7. Apakah pelayanan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Batam sudah memiliki standar pelayanan yang jelas?8. Apakah Bapak/Ibu sudah mampu dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?9. Apakah Bapak/Ibu sudah ahli menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon)	<p>10. Apakah semua pengguna layanan dapat Bapak/Ib layani dan bagaimana cara merespon pelanggan?</p> <p>11. Apakah Bapak/Ibu sudah melakukan pelayanan perizinan PMA dengan aturan yang ada?</p> <p>12. Bagaimana cara Bapak/Ibu merespon keluhan pengguna pelayanan PMA?</p>
4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>13. Apakah Bapak/Ibu dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan PMA?</p> <p>14. Apakah Bapak/Ibu dapat memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan PMA?</p>
5	Dimensi <i>Emphaty</i>	<p>15. Apakah Bapak/Ibu sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?</p> <p>16. Apakah Bapak/Ibu sudah melayanai pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?</p> <p>17. Apakah Bapak/Ibu sudah melayani dengan tidak diskriminatif atau membe-bedakan?</p>
6	Faktor pendorong dan penghambat	<p>18. Hal-hal apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam?</p> <p>19. Selain pendukung, adakah faktor penghambat dalam pelayanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam?</p>

Narasumber: Pengguna layanan perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam

No	Jenis Pertanyaan/ Dimensi	Pertanyaan
1	Dimensi Tangible (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kondisi tempat pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam 2. Bagaimana proses pelayanan perizinan penanaman modal asing? 3. Bagaimana akses lokasi pelayanan perizinan penanaman modal asing ? 4. Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai? 5. Apakah ada penggunaan alat bantu pada pelayanan perizinan penanaman modal asing? Apabila ada, alat apa saja yang digunakan?
2	Dimensi Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana kecermatan pegawai pelayanan perizinan penanaman modal asing? 7. Apakah pelayanan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Batam sudah memiliki standar pelayanan yang jelas? 8. Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan? 9. Apakah pegawai sudah ahli menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon)	<ol style="list-style-type: none"> 10. Apakah semua keperluan Bapak/Ibu sudah terpenuhi?

		<p>11. Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cermat?</p> <p>12. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan keluhan dan bagaimana tanggapannya?</p>
4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>13. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan jaminan tepat waktu dalam pelayanan PMA?</p> <p>14. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan PMA?</p>
5	Dimensi <i>Emphaty</i>	<p>15. Apakah pegawai sudah mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi?</p> <p>16. Apakah Bapak/Ibu sudah dilayani dengan sopan santun dan ramah?</p> <p>17. Apakah Bapak/Ibu sudah mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif atau membedakan?</p>