

Kepuasan Investor/Calon Investor terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di BKPM Propinsi DKI Jakarta

Wahyu Haryadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71292&lokasi=lokal>

Abstrak

Kompetensi pelayanan berkualitas di sektor publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat masih sering diragukan. Umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang bahkan tidak berkualitas. Banyaknya keluhan dan pengaduan yang diajukan masyarakat bilamana mereka berhubungan dengan oknum aparatur pemerintah. Pelayanan tersebut menjadi berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, biaya tinggi, perilaku oknum yang kurang baik dalam melayani, dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan pengembangan penanaman modal di daerah, maka BKPM Propinsi DKI Jakarta menindak lanjuti kebijakannya dengan memberikan pelayanan perizinan investasi yang berkualitas sehingga pelayanan investasi bagi para investor menjadi lebih cepat, mudah, akurat, transparan dan efisien. Masalah kualitas pelayanan adalah berbedanya pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan (yang diinginkan/dibutuhkan), sehingga implikasinya pada baik buruknya kualitas pelayanan tersebut tergantung pada kemampuan untuk memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dengan menggunakan model "Service Quality" (Zeithmal - Parasuraman dan Berry), penelitian ini memberikan gambaran kepuasan konsumen (investor) atas pelayanan yang diberikan oleh BKPM Propinsi DKI Jakarta.

Hasil akhir penilaian tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh investor / calon investor 84,18 %, angka tersebut masih diatas angka kritis (80%) tingkat kepuasan pelanggan atau angka tersebut masih jauh dari tingkat kepuasan yang diharapkan. Hal ini berarti kualitas pelayanan masih buruk serta berdampak pula pada perkembangan investasi di Propinsi DKI Jakarta.

Kondisi yang demikian ini, menunjukkan adanya kesenjangan, hambatan dan kelemahan pada pelayanan, walaupun telah dilaksanakan perbaikan dan penyederhanaan prosedur administrasi perizinan investasi. Namun masih ada harapan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan pelayanan publik diatas, apabila kemampuan memberikan pelayanan terus menerus dibenahi agar mencapai kondisi yang maksimal.