

ABSTRAK

Nama : Agus Joko Saptono
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pendaftaran Penanaman Modal Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal

Tesis ini membahas kualitas pelayanan perizinan pendaftaran penanaman modal yang dilaksanakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal berdasarkan kepuasan yang dialami oleh para investor atau calon investor. Tesis ini mengukur ada perbedaan signifikan antara peraturan lama dan peraturan baru, yaitu Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009. Persepsi tersebut meliputi 20 atribut dari 6 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *transparency* dan *fairness*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan design deskriptif dan menggunakan analisis *chi square* untuk mengetahui adanya perbedaan yang bermakna.

Secara statistik ada perbedaan signifikan terhadap tingkat pelayanan izin pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan 19 atribut kecuali atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan.

Hasil pengujian empiris menunjukkan kebijakan baru lebih baik dari kebijakan lama, terbukti besarnya peningkatan jumlah responden yang menyatakan kepuasannya terhadap hampir semua dimensi beserta indikator/atributnya naik diatas 20% (dua puluh persen) kecuali dimensi *transparency* dimana jumlah responden yang menyatakan kepuasannya terhadap penerapan kebijakan baru berdasarkan atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan mengalami penurunan.

Hasil penelitian menyarankan agar Peraturan Kepala BKPM No 12 Tahun 2009 perlu mendapat perbaikan dalam hal kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan. Beberapa responden menginginkan adanya kemudahan persyaratan dalam hal surat kuasa dari investor asing, badan hukum asing dan negara asing khususnya pada perizinan dalam rangka pendirian perusahaan atau Izin Pendaftaran Penanaman Modal sedangkan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan BKPM masih perlu pula memperhatikan atribut kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas serta kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan pada dimensi *tangible*. Dan atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa pada dimensi *transparency* masih ada yang menilai tidak puas.

Kata Kunci:
pelayanan perizinan, pendaftaran penanaman modal, BKPM

ABSTRACT

Name : Agus Joko Saptono
Study Program : Master Planning and Public Policy
Title : Service Quality Evaluation of Investment Registration on the
Investment Coordinating Board

This thesis analyze the quality of investment services of the company registration provided by Investment Coordinating Board on the satisfaction experienced by the investors or prospective investors. This thesis measures significant differences between the old rules and new regulations, BKPM Chairman Regulation No. 12/2009. The perceptions of service user experience based on 20 attributes of the six dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, transparency and fairness. This research was descriptive and qualitative design using chi square analysis to detect a significant difference.

Statistically, there are significant differences on the level of investment registration services before and after the implementation of new policies, based on 19 attributes. The other attribute: suitability and ease of service requirements, state no significant difference.

Empirical test results show that the new policy is better than the old policy, proved the increase in the number of respondents who expressed satisfaction on almost all dimensions and indicators/attributes rises above 20% (twenty percent), unless the dimensions of transparency, in which the number of respondents expressed satisfaction on the implementation of policies new attributes based on suitability and ease of service requirements, decreased.

The results suggested that BKPM Chairman Regulation No. 12/2009 needs to make improvements in terms of suitability and ease of service requirements. Some respondents want the ease of a power of attorney requirements in terms of foreign investors, foreign legal entities and foreign countries, especially on licensing the establishment of the company or the Investment Registration Permit. In the execution of licensing services BKPM is still necessary also to consider the attributes of tangible dimensions which are: the cleanliness and comfort of the office, appearance, neatness and ease of reaching the services office. Attributes of the service process monitor, by the service user, which is the dimension of transparency, is judge not yet satisfied.

Keywords:

Investment licence, investment company registration, BKPM