



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN  
PENDAFTARAN PENANAMAN MODAL PADA  
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

**TESIS**

**Agus Joko Saptono**

**NPM : 0706181492**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
JULI 2010**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN  
PENDAFTARAN PENANAMAN MODAL PADA  
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Ekonomi**

**Agus Joko Saptono**

**NPM : 0706181492**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN INFRASTRUKTUR  
JAKARTA  
JULI 2010**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika dikemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia

Jakarta, Juli 2010



(Agus Joko Saptono)

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Agus Joko Saptono

NPM : 0706181492

Tanda tangan : 

Tanggal : Juli 2010

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Agus Joko Saptono  
NPM : 0706181492  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pendaftaran  
Penanaman Modal Pada Badan Koordinasi Penanaman  
Modal

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewa Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : B. Raksaka Mahi, PhD.

(.....)

Penguji : Prof. Dr. Sulastrisurono

(.....)

Penguji : Iman Rozani, SE, M.Soc.Sc.

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulis mengambil judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pendaftaran Penanaman Modal Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal”. Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Megister Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Saya menyadari tanpa ada saran, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Benedictus Raksaka Mahi, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Prof. Dr. Sulastri Surono, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, koreksi dalam penyempurnaan tesis ini;
- (3) Iman Rozani SE., MSoc.Sc, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, koreksi dalam penyempurnaan tesis ini;
- (4) Arindra Artasya Zainal S.E., M.Sc., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia;
- (5) Dr. Andi Fahmi Lubis SE, ME selaku dosen pengajar Universitas Indonesia yang telah ikut memberikan saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini;
- (6) Dr. Sartika Djamaluddin S.E., M.Si, selaku dosen pengajar Universitas Indonesia yang telah ikut meberikan saran-saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini;
- (7) Dr. Lana Sularto, SE, MMSi, yang telah ikut memberikan saran, dan bantuan dalam penyusunan tesis ini;
- (8) Prof. Ir. Landjono Josowidagdo, M.Sc.SIE, IPU, yang telah ikut memberikan saran, dan bantuan dalam penyusunan tesis ini;
- (9) Para Pejabat dan staf Badan Koordinasi Penanaman Modal yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian;

- (10) Para Investor dari perusahaan yang telah bersedia mengisi kuesioner;
- (11) Orang tua dan keluarga yang telah memerikan dukungan material dan moral;
- (12) Sahabat dan rekan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian tesis ini.

Secara khusus, terima kasih yang tak terhingga kepada Afrida Wirjandini, istriku dan Daffa' Muntashir serta Muhammad Dzaki Muhtarom anak-anakku tercinta yang selalu memberi semangat selama kuliah dan untuk terus menyelesaikan penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, karena ada keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, oleh karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat berguna dalam pengembangan ilmu selanjutnya.

Pada akhirnya, saya berdoa semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan seluruh pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agus Joko Saptono  
NPM : 0706181492  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Evaluasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pendaftaran Penanaman Modal Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Juli 2010

Yang menyatakan



(Agus Joko Saptono)



## 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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ...	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Batasan Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
2. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Pengertian dan Karakteristik Pelayanan .....	12
2.2 Konsep Pelayanan Prima .....	13
2.3 Kebijakan Pemerintah Dalam Rangka Meningkatkan Upaya Pelayanan .....	17
2.4 Kebijakan di Bidang Penanaman Modal .....	21
2.5 Kerangka Pemikiran .....	35
2.6 Dimensi Pelayanan dalam Penelitian .....	37
3. METODOLOGI PENELITIAN .....	46
3.1 Jenis Penelitian .....	46
3.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	46
3.3 Data Sekunder .....	47
3.4 Populasi .....	47
3.5 Sampel .....	48
3.6 Waktu Penelitian .....	49
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.8 Metode Pengumpulan Data .....	50
3.9. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	51

4.	HASIL PENELITIAN .....	58
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
4.1.1	Gambaran Umum Pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal .....	58
4.1.2	Tugas dan Fungsi Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal .....	60
4.1.3	Susunan Organisasi Deputi Bidang Penanaman Modal .....	61
4.2	Hasil Penelitian .....	63
4.2.1	Data Deskripsi Responden .....	63
4.2.2	Pengujian Instrumen .....	64
4.2.3	Analisis Kualias Pelayanan Perizinan .....	66
4.2.3.1	Analisis Empiris .....	66
4.2.3.2	Dimensi <i>Tangible</i> .....	68
4.2.3.3	Dimensi <i>Reliability</i> .....	77
4.2.3.4	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	84
4.2.3.5	Dimensi <i>Assurance</i> .....	93
4.2.3.6	Dimensi <i>Transparency</i> .....	100
4.2.3.7	Dimensi <i>Fairness</i> .....	109
4.2.4	Analisis Chi Square .....	116
5.	KESIMPULAN DAN SARA .....	123
5.1	Kesimpulan .....	123
5.2	Saran .....	124
	DAFTAR PUSTAKA .....	126

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Resume Perka BKPM No. 12 Tahun 2009 .....	30
Tabel 3.1	Populasi .....	48
Tabel 4.1	Pejabat dan Staf di Lingkungan Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal .....	62
Tabel 4.2	Pendidikan dan Umur Pejabat dan Staf di Lingkungan Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal.....	62
Tabel 4.3	Pendidikan Responden .....	63
Tabel 4.4	Umur Responden .....	64
Tabel 4.5	Uji Validitas .....	65
Tabel 4.6	Uji Realibilitas .....	66
Tabel 4.7	Analisis Kenaikan atau Penurunan Kualitas Secara Empiris .....	67
Tabel 4.8	Dimensi <i>Tangible</i> .....	69
Tabel 4.9	Dimensi <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 4.10	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	84
Tabel 4.11	Dimensi <i>Assurance</i> .....	93
Tabel 4.12	Dimensi <i>Transparency</i> .....	101
Tabel 4.13	Dimensi <i>Fairness</i> .....	109
Tabel 4.14	Analisis <i>Chi Square</i> .....	117

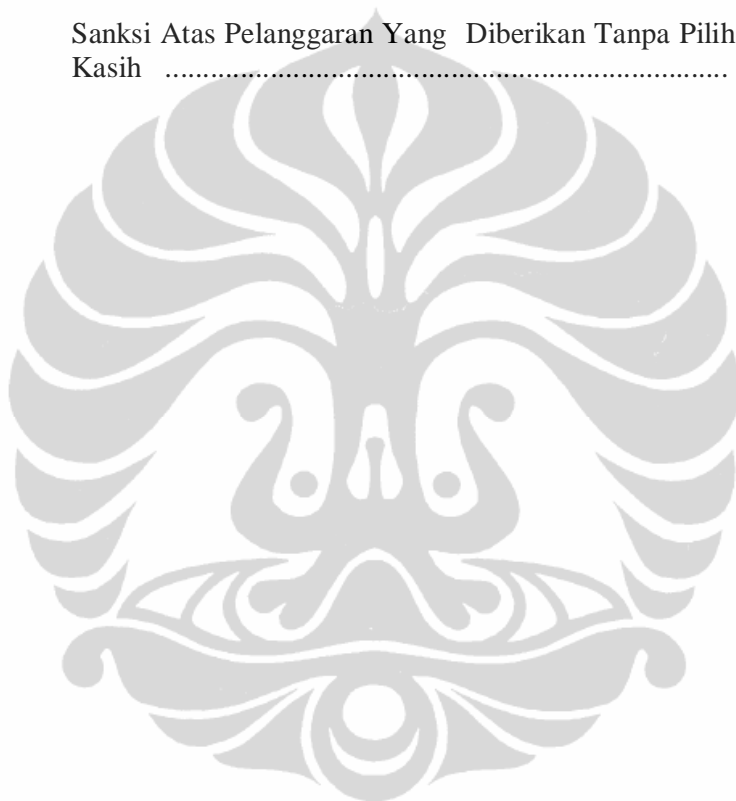
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing: Dasar Hukum Perka No. 57/SK/2004 Tahun 2004 jo Perka BKPM No1/P/2009 .....	23
Gambar 2.2	Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing: Perpres No. 27 Tahun 2009 tanggal 23 Juni 2009 .....	24
Gambar 2.3	Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Dalam Negeri: Dasar Hukum Perka No. 57/SK/2004 Tahun 2004 jo Perka BKPM No1/P/2009 .....	25
Gambar 2.4	Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Dalam Negeri Tertentu: Perpres No. 27 Tahun 2009 tanggal 23 Juni 2009 .....	26
Gambar 2.5	Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Dalam Negeri di Luar Kewenangan Pemerintah: Perpres No. 27 Tahun 2009 tanggal 23 Juni 2009 .....	27
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1	Mekanisme Pelayanan Perizinan Badan Koordinasi Penanaman Modal .....	59

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Dimensi <i>Tangible</i> .....	70
Grafik 4.2	Peralatan dan Teknologi Yang Digunakan.....	72
Grafik 4.3	Kebersihan dan Kenyamanan Kantor .....	73
Grafik 4.4	Penampilan dan Kerapian Petugas .....	75
Grafik 4.5	Lokasi Kantor Pelayanan (Kemudahan Mencapai Lokasi Kantor Pelayanan .....	76
Grafik 4.6	Dimensi <i>Reliability</i> .....	78
Grafik 4.7	Kemampuan Petugas Menangani Permasalahan .....	80
Grafik 4.8	Kemampuan Petugas Untuk Menepati Janji Waktu Pelayanan .....	82
Grafik 4.9	Pemberian Pelayanan Yang Tepat dan Akurat .....	83
Grafik 4.10	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	86
Grafik 4.11	Permasalahan Disampaikan Secara Cepat .....	87
Grafik 4.12	Pelayanan Diberikan Secara Cepat .....	89
Grafik 4.13	Tanggap Mencari Pemecahan Masalah .....	91
Grafik 4.14	Keluhan Yang Ditangani Secara Cepat .....	92
Grafik 4.15	Dimensi <i>Assurance</i> .....	94
Grafik 4.16	Kepastian Jadwal Pelayanan dan Jam Kantor Yang Cukup Dalam Melayani .....	96
Grafik 4.17	Pengetahuan dan Kemampuan Menjawab Pertanyaan...	98
Grafik 4.18	Keramahan dan Kesopanan Petugas	99
Grafik 4.19	Dimensi <i>Transparency</i> .....	102
Grafik 4.20	Proses Pelayanan Dapat Dipantau Oleh Pengguna Jasa.....	104
Grafik 4.21	Sistem dan Prosedur Pelayanan Yang Terbuka .....	106

Grafik 4.22	Kesesuaian dan Kemudahan Persyaratan Pelayanan ....	108
Grafik 4.23	Dimensi <i>Fairness</i> .....	110
Grafik 4.24	Kepastian Biaya Pelayanan (Tidak Dipungutnya Biaya Pelayanan) .....	112
Grafik 4.25	Prioritas Pelayanan Yang Adil Bagi Semua Pengguna Jasa .....	113
Grafik 4.26	Sanksi Atas Pelanggaran Yang Diberikan Tanpa Pilih Kasih .....	115





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Perubahan Dalam Dimensi <i>Tangible</i>
Lampiran 2	Daftar Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pada Kebijakan Lama
Lampiran 3	Daftar Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pada Kebijakan Baru
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
Lampiran 5	Frekuensi Pilihan Responden
Lampiran 6	Rekapitulasi Kenaikan/Penurunan
Lampiran 7	Perhitungan <i>Chi-Square</i>
Lampiran 8	Hasil Perhitungan <i>Chi Square</i>
Lampiran 9	Quesioner