

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan analisis penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Secara statistik ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru berdasarkan indikator peralatan dan teknologi yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas, lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan), kemampuan petugas menangani permasalahan, kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan, pemberian pelayanan yang tepat dan akurat, permasalahan disampaikan secara cepat, pelayanan diberikan secara cepat, tanggap mencari pemecahan masalah, keluhan yang ditangani secara cepat, kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani, pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan, keramahan serta kesopanan petugas, proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka, kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan), prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa, sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih. Kecuali berdasarkan atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan secara statistik dinyatakan tidak ada perbedaan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendirian perusahaan sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru.
2. Secara empiris dapat dikatakan bahwa kebijakan baru lebih baik dari kebijakan lama, terbukti besarnya peningkatan jumlah responden yang menyatakan kualitas pelayanannya terhadap hampir semua dimensi beserta indikator/atributnya naik di atas 20% (dua puluh persen) kecuali dimensi *transparency* dimana jumlah responden yang menyatakan kualitas pelayanannya terhadap penerapan kebijakan baru berdasarkan atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan mengalami penurunan sebesar 3,75% meskipun dalam jumlah yang relatif kecil.

3. Dengan memperhatikan informasi dari para responden bahwa ada persyaratan yang cukup sulit dipenuhi oleh responden yaitu adanya surat kuasa dari investor asing/badan hukum asing atau dari negara asing yang harus dilegalisasi oleh kedutaan besar Republik Indonesia di negara asal investor asing/badan hukum asing atau negara asing maka atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan perlu mendapat perbaikan .
4. Secara empiris masih ada responden yang menyatakan ketidakpuasannya meskipun nilai kenaikannya sangat kecil (1,35%) pada beberapa atribut yaitu kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas serta kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan pada dimensi *tangible*. Dan pada dimensi *transparency* pada atribut proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian atribut yang paling lemah yaitu atribut kesesuaian dan kemudahan persyaratan, untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan khususnya dalam rangka pemberian izin pendaftaran penanaman modal, disarankan:

1. Persyaratan pelayanan yang harus diperbaiki dalam Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2009 adalah persyaratan surat kuasa dari investor asing, badan hukum asing dan negara asing khususnya pada perizinan dalam rangka Pendaftaran Penanaman Modal, agar legalisasi surat kuasa oleh Kedutaan Besar RI di luar negeri dan legalisasi notaris negara pembuat surat kuasa digantikan dengan legalisasi notaris Indonesia yang juga akan menindak lanjuti pembuatan akta pendirian perusahaan tersebut.
2. Kemudahan yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan izin pendaftaran penanaman modal yaitu penandatanganan izin pendaftaran penanaman modal dilakukan di *Front Office* untuk mempercepat waktu penyelesaian izin pendaftaran penanaman modal.
3. Persyaratan pelayanan lainnya yang dapat dilakukan yaitu mengenai rekomendasi dari departemen teknis sebagaimana terdapat dalam peraturan perundangan kementerian teknis, jaminan bahan baku seperti dalam industri yang bahan

bakunya berupa kayu gergajian, klarifikasi lokasi proyek sesuai dengan tata ruang wilayah setempat, kiranya dapat dilampirkan sebagai persyaratan pada saat perusahaan mengajukan izin prinsip penanaman modal atau izin usaha bukan sebagai persyaratan pendaftaran penanaman modal..

Selain itu dari hasil penelitian masih ada atribut-atribut yaitu kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas serta kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan serta proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, yang perlu mendapatkan peningkatan pelayanan antara lain dengan:

1. Peningkatan kebersihan dan kenyamanan kantor dapat dilakukan dengan menyediakan tempat sampah yang representatif sesuai dengan kapasitas ruang tunggu.
2. Peningkatan kerapian di *Front Office* dapat dilakukan dengan menyediakan tempat penyimpanan berkas yang memadai.
3. Dalam rangka memudahkan mencapai lokasi kantor pelayanan maka BKPM hendaknya dapat mencantumkan peta lokasi Kantor Pelayanan pada website BKPM dengan disertai informasi jalan alternatif untuk menghindari aturan pengendalian mobil 3 in 1 di jalan Gatot Subroto.
4. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar dapat memantau permohonan yang sedang dalam proses pelayanan di BKPM dengan menambahkan sistem informasi pantauan permohonan perizinan pada website BKPM.