

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan karakteristik Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Moenir,1992:16). Sedangkan menurut Philips Kottler dalam Supranto (2001: 227) sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product.

Pengertian jasa pelayanan yang diberikan oleh Davidow dan Uttal (1992:2) yaitu: pelayanan terhadap pelanggan merupakan segala bentuk, kegiatan, informasi yang menambah kemampuan pelanggan untuk menyadari pentingnya nilai dari suatu produk atau jasa inti.

Sedangkan pengertian pelayanan menurut Flora Han dan Debbie Leong (1996), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses atas pelayanan khusus yang terdiri dari sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan

Oleh karena itu dikatakan pula bahwa jasa/pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sementara itu produksi jasa dapat berkaitan dengan produk fisik ataupun tidak. Kenyataannya pelayanan dapat merupakan suatu kerja (penampilan) yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut, sedangkan definisi berikutnya yang dikemukakan oleh Lovelock menyatakan bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan bantuan telekomunikasi. Itulah sebabnya maka agar penyedia jasa

selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Tjiptono (2002; 15-18) mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut:

a. Intangibility

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* itu sendiri memiliki dua pengertian, yaitu:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohani.

b. Inseparability

Bahwa jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu : kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan

d., Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan

2.2. Konsep Kualitas Pelayanan Prima

Arti kualitas pelayanan intinya pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan dikemukakan oleh Lovelock (1994) sebagai berikut:

1. *Transcendence approach*, yaitu kualitas sebagai *innate excellence*, kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalkan.
2. *The Product-based approach*, yaitu merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User Based Definitions*, dalam pandangan ini kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Pandangan perspektif ini merupakan pandangan yang subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
4. *The manufacturing based approach*, atau bersifat *supply based*, kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Namun kadang-kadang beberapa ahli menyatakan penentuan kualitas adalah standar-standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bukan oleh konsumen.
5. *Value based definition*, yaitu kualitas dari perspektif nilai dan harga, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan perbandingan antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas juga didefinisikan sebagai *affordable-excellence*, dalam hal ini kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Christopher Lovelock (1994) dalam bukunya "*Product Plus*", secara umum menyatakan bahwa belum terdapat keseragaman batasan tentang konsep kualitas pelayanan, salah satunya konsep pelayanan yang disampaikan, dalam kaitan ini *product plus* dapat dikatakan adalah suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk apabila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan.

Sedangkan menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2002; 58), *service excellence* atau pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan

kenyamanan. Komponen yang berjumlah empat tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellent* bila ada salah satu atau lebih komponen yang kurang. Disamping itu, keempat komponen ini akan lebih bermakna bila didukung oleh suatu strategi pelayanan yang tepat, karena strategi pelayanan merupakan arah dan pedoman bagi organisasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya

DeVrye (1994: 5) pernah menyatakan strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

There are many strategies which, through consistent implementations. This has divided these strategies into an easy to identify service model:

S Self-esteem

E Exceed expectations

R Recover

V vision

I Improve

C Care

E Empower

Strategi ini dikenal dengan sebutan Tujuh Strategi Sederhana Dalam Pelayanan Yang Sukses atau *The Seven Simple Strategies for Success*. Unsur-unsur strategi pelayanan sebagaimana disebutkan diatas dapat diterapkan baik disektor swasta maupun di sektor publik. Berhubungan dengan penjelasan tersebut Husaini (1994; 1) mengemukakan bahwa :

Kata kunci dalam memenangkan persaingan pasar, orientasi pada strategi pelayanan prima yang perlu diwujudkan agar dapat memberi kualitas pelayanan pelanggan (*customers satisfaction*). Penyusunan strategi pelayanan prima merupakan salah satu elemen nyata yang *differentiator* yang perlu dibuat untuk mewujudkan keunggulan bersaing pada dekade ini. Untuk mewujudkan ini beberapa langkah yang perlu dilakukan adalah dengan melihat faktor-faktor kunci eksternal dengan cara:

- a. Memulai mengenali dinamika customer needs
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kualitas pelayanan pelanggan.
- c. Pertemukan tujuan Badan Usaha dalam rangka pencapaian kualitas pelayanan pelanggan.

Oleh karena itu pelayanan yang prima tercapai apabila pelayanan yang dialami sudah sesuai dengan atau lebih baik dari harapan pelanggan. Atau dengan kata lain sesuatu yang diinginkan pelanggan adalah pelayanan yang dapat

diselesaikan tepat waktu dengan kualitas yang prima sesuai kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sewell dan Brown dalam Hutahaean (2005) menuturkan senyum, tutur kata, gerak geraik, cara berpakaian dan sebagainya merupakan bagian dari usaha memberikan pelayanan yang baik, namun hal itu baru merupakan bagian kecil. Lebih lanjut Sewell dan Brown mengatakan, bersikap ramah kepada tamu hanyalah merupakan 20% dari pelayanan pelanggan yang baik. Bagian yang terpenting adalah merancang system yang memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan yang baik tanpa mengulang. Dengan kata lain 80% sisanya merupakan bagian terpenting yaitu berupa pendekatan sistematis yang memungkinkan karyawan memberikan kepada pelanggan apa yang diinginkan. Macauly dan Cook (1997 : 12 – 17), mengatakan, pelayanan merupakan citra perusahaan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra perusahaan. Adapun ketiga komponen itu adalah :

- a. Kualitas produk dari layanan yang dihasilkan
- b. Cara karyawan memberikan pelayanan
- c. Hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Dengan demikian berdasarkan pandangan diatas, pengertian mutu pelayanan konsumen, menunjukkan pengertian yang kuat antara kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan pelanggan. Kualitas pelayanan konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan dan dialaminya, sedangkan keinginan konsumen sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya.

Salah satu langkah untuk menciptakan pelayanan yang prima, diperlukan penguasaan terhadap usaha yang dilakukan dan memahami pandangan serta kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima. Melalui proses komunikasi dengan pelanggan dengan baik, diharapkan penyedia jasa akan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat disediakan pengguna jasa dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Oleh sebab itu dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan, perlu diperhatikan hubungan antara penyedia jasa dan pengguna jasa diusahakan komunikatif.

2.3. Kebijakan Pemerintah Dalam Rangka Meningkatkan Upaya Pelayanan

Bukan saja persaingan global yang terjadi saat ini, persaingan di kawasan asia tenggara merupakan sebuah kondisi yang tidak dapat dihindari dalam dunia industri yang ditandai dengan perubahan-perubahan yang serba cepat di bidang komunikasi, informasi dan teknologi. Menurut Kaplan (2001), didalam era komunikasi, informasi dan teknologi baik itu kegiatan infrastruktur maupun jasa sangat membutuhkan kemampuan yang baru sesuai dengan perkembangan yang ada agar perubahan dapat berhasil secara kompetitif .

Persaingan atau kompetisi tersebut tentunya harus didukung dengan pelayanan yang kompetitif pula. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat merupakan tuntutan kebutuhan di era globalisasi dan persaingan kawasan, sehingga standar kualitas pelayanan yang diterapkan dalam upaya mendukung pelayanan publik hendaknya mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut MENKO WASBANGPAN dalam Surat Edaran No. 56/MK.WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua pimpinan tertinggi, lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah seluruh Indonesia, ditegaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Dalam kurun waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN/BUMD.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan :
 - a. Menerbitkan/membuat pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif layanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan baik dalam bentuk buku panduan, pengumuman atau melalui media informasi lainnya.
 - b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.

- c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan apabila sampai batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui maka permohonan tersebut berarti disetujui.
 - d. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, diluar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
 - e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja/kantor pelayanan terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
 - f. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan /masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti
 - g. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.
3. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media masa untuk menyampaikan saran atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Upaya mendukung adanya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dengan mengeluarkan suatu Keputusan Menpan No. 81 tahun 1993 mengenai sendi-sendi pelayanan umum yang baik, yang mencakup kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi ekonomi, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Komitmen akan pentingnya kualitas pelayanan disektor publik ini diperkuat dengan satu kebijakan yaitu Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan kebijakan tersebut sendi-sendi pelayanan yang prima (kualitas):

1. Kesederhanaan, bahwa prosedur/tata cara pelayanan diseleggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum

- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi jasa maupun penerima jasa pelayanan umum berdasar bukti-bukti penerimaan permohonan dan kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya.
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan)
3. Keamanan dalam proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa keamanan dan kenyamanan serta memberikan cerminan kepastian hukum
 4. Keterbukaan, maksudnya prosedur, tatacara, persyaratan satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
 5. Efisien dengan maksud:
 - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
 - b. Dicegah jangan sampai ada pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis, maksudnya pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum

- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka dapat dikatakan bahwa layanan dan dukungan kepada pelanggan atau pengguna jasa dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kualitas pelayanan bagi pelanggannya atau pengguna jasa, selalu diingat oleh para pelanggannya atau pengguna jasa, memberikan citra positif dimata pelanggannya, pelayanan dengan biaya yang terkendali/terjangkau sehingga pada gilirannya pelanggan dapat bekerjasama/berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan prima.

Badan Koordinasi Penanaman Modal juga pernah melakukan survei uji coba pengukuran indeks kualitas pelayanan masyarakat pada tanggal 27 April 2009 di *Front Office* BKPM sebelum dituangkan dalam Peraturan Kepala BKPM No. 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penyelenggaraan dan Pembinaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melakukan pengukuran terhadap 14 unsur kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan penanaman modal yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Namun ada beberapa hal yang masih dipandang kurang yaitu seharusnya yang diberi kuesioner adalah mereka atau para pengguna jasa yang telah mendapatkan surat persetujuan artinya yang telah mengalami sampai akhir proses pelayanan bukan mereka yang sedang mengantre untuk mendapatkan pelayanan sebatas konsultasi saja artinya dari 30 orang sampling ada beberapa yang belum mengalami sampai selesai proses pelayanan atau hingga mendapatkan persetujuan.

Sistem pelayanan yang dilakukan BKPM mencakup perizinan dan non peizinan serta pemberian fasilitas insentif penanaman modal. Peningkatan kualitas

pelayanan perizinan merupakan indikator utama pencapaian daya saing penanaman modal. Sistem pelayanan yang efektif dan efisien serta terhindarnya dari benturan kepentingan menjadi pertimbangan pokok dalam penanaman modal. Adanya fasilitas-fasilitas penanaman modal yang semakin kompetitif akan mendorong peningkatan minat pemodal baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Sejalan dengan hal tersebut indikator yang strategis untuk mencapai tujuan tersebut salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal yang berorientasi peningkatan daya saing penanaman modal (Renstra BKPM 2010-2014).

2.4. Kebijakan di Bidang Penanaman Modal

Tentunya Renstra BKPM tersebut merupakan kelanjutan dari renstra sebelumnya. Pada tahun 2009 dalam rangka peningkatan pelayanan investasi untuk program 100 hari Pemerintahan Presiden Bapak Soesilo Bambang Yoedoyono, BKPM melakukan perubahan atas peraturan di bidang penanaman modal yang telah ada, yaitu dengan melakukan perubahan dan peningkatan pelayanan perizinan investasi didukung dengan peraturan-peraturan yang semakin disempurnakan, seperti terdapat paket kebijakan sebagaimana telah dibicarakan di Bab Pendahuluan yaitu dengan diterbitkannya 4 (empat) Peraturan Kepala BKPM.

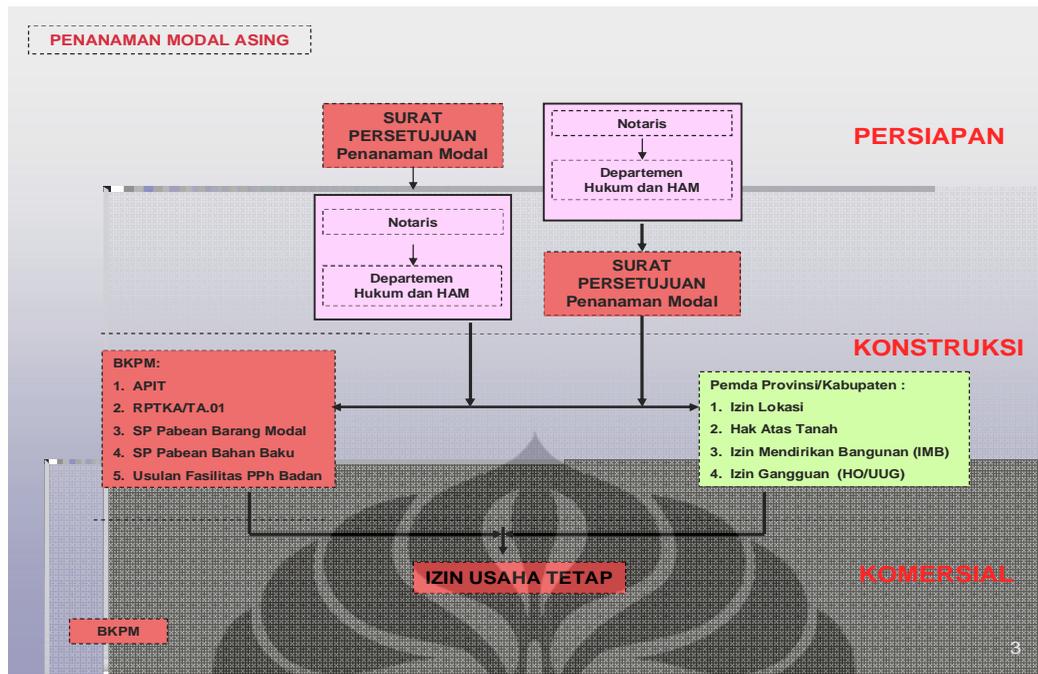
Ada perbedaan yang antara prosedur yang lama dan baru antara lain:

- Perizinan sebelumnya yaitu sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BKPM Nomor 57/2004 Jo PERKA BKPM Nomor 1/2008 dikenal antara lain: istilah Surat Persetujuan Model I PMA/PMDN yang didalamnya terdapat klausul pemberian fasilitas baik bagi bidang usaha yang mendapat fasilitas maupun tidak mendapat fasilitas penanaman modal dengan lama waktu diterbitkan 10 hari, sedangkan dalam Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 dinamakan pendaftaran/registrasi. Pendaftaran/registrasi ini dilakukan bagi perusahaan yang mendapatkan atau tidak mendapatkan fasilitas penanaman modal dengan waktu penerbitan 1 hari, namun dengan menggunakan SPIPISE diharapkan akan dilaksanakan lebih cepat. Pendaftaran/registrasi ini dahulu disebut dengan persetujuan prinsip sehingga dapat digunakan untuk pendirian Perseroan Terbatas (PT) ke Kementerian Hukum dan HAM. Sedangkan bagi perusahaan yang membutuhkan persetujuan/izin fasilitas fiskal dari pemerintah dapat mengajukan

permohonan Persetujuan Prinsip Fasilitas Fiskal dengan lama pemrosesan dilakukan selama 2 hari, dengan syarat menunjukkan pengesahan Badan Hukum PT dari Menteri Hukum dan HAM. Sebenarnya kedua model perizinan tersebut adalah sama dalam arti keduanya merupakan cara untuk mendaftarkan penanaman modalnya ke pemerintah dalam hal ini melalui BKPM.

- Pengertian proyek perluasan pada tatacara sebelumnya adalah bila ada penambahan kapasitas melebihi 30% dari kapasitas semula, ada penambahan jenis produk/bidang usaha baru dan penambahan pada lokasi baru dengan mengajukan izin prinsip fasilitas fiskal perluasan (bagi yang ingin mendapatkan fasilitas dan bidang usahanya mendapat fasilitas) atau langsung mengajukan Izin Usaha Tetap (IUT) bagi perusahaan yang tidak mendapatkan persetujuan fasilitas fiskal, sedangkan untuk perizinan baru adalah hanya ada penambahan kapasitas lebih dari 30% atas produk yang sama dengan sebelumnya/bidang usaha yang sama dengan sebelumnya, sedangkan untuk penambahan bidang usaha atau jenis produk baru yang memerlukan fasilitas mengajukan izin prinsip baru.
- Proyek merger yang bidang usahanya telah mendapatkan IUT maka diproses langsung menjadi Izin Usaha Tetap atas *Surviving Company*, perizinan sebelumnya tetap dengan mengajukan persetujuan Merger kemudian dilanjutkan dengan IUT. Ini merupakan simplifikasi. Sedangkan proyek merger yang belum IUT dan memerlukan fasilitas dilakukan dengan penerbitan izin prinsip perluasan untuk proyek.

Sesuai dengan prosedur kebijakan lama pemberian ijin penanaman modal dapat dilaksanakan terlebih dahulu dengan penerbitan akta pendirian oleh notaris, namun hal ini jarang dilakukan karena sesuai dengan pendapat beberapa notaris yang dihubungi penulis, para notaris kurang menguasai tentang Daftar Negatif Investasi (DNI) yang ada, sehingga kebanyakan notaris akan merasa aman bila akta notaris yang dibuatnya berdasarkan surat persetujuan dari BKPM. Karena menyangkut pasal 3 akta pendirian tentang maksud dan tujuan, bidang usaha yang akan dilakukan khusus untuk PMA harus sesuai dengan persetujuan pemerintah terkait dengan DNI. Bila digambarkan dengan alur proses perizinan dalam rangka Penanaman Modal Asing adalah sebagai berikut:



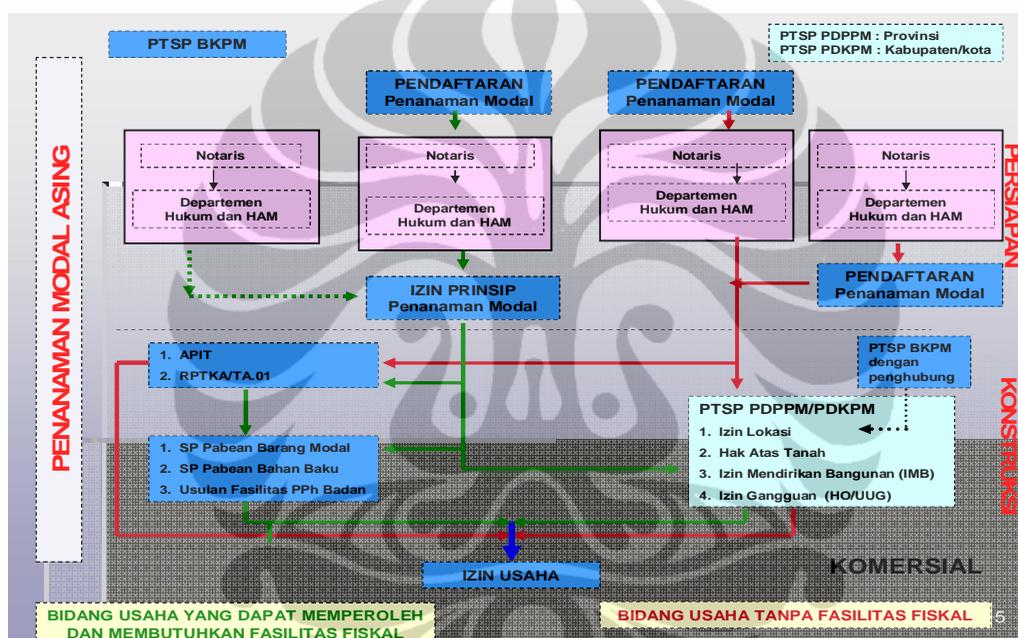
Sumber: Prosedur Perizinan Penanaman Modal, Presentasi Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Desember 2009

Gambar 2.1
Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing: Dasar Hukum SK Kepala BKPM No. 57/2004 Jo PERKA BKPM No. 1/2008

Dari Gambar 2.1. dapat kita lihat bahwa sesuai dengan aturan yang lama maka investor asing mempunyai dua pilihan, namun karena kondisi sebagaimana disebutkan sebelumnya maka investor asing dalam pendirian perusahaan PMA akan menentukan pilihan dengan datang ke BKPM terlebih dahulu untuk mengajukan permohonan Surat Persetujuan dalam rangka Penanaman Modal Asing ke BKPM. Dan dengan Surat Persetujuan BKPM tersebut baru dibuatkan akta pendirian oleh Notaris.

Sedangkan pada Gambar 2.2 dimana ini adalah konsep pelayanan dengan sistem PTSP, dapat diketahui untuk mendirikan perusahaan Perseroan Terbatas (PT) dalam rangka penanaman modal asing dilakukan dengan berbagai opsi. Opsi pertama, pada tahap persiapan atau permohonan untuk mendirikan perusahaan PT dapat dilakukan terlebih dahulu dengan pembuatan akta notaris yang ditindak lanjuti dengan pengesahan badan hukum oleh Menteri Hukum dan HAM kemudian mengajukan izin prinsip bagi perusahaan yang memperoleh fasilitas fiskal dari

pemerintah berdasarkan bidang usahanya sesuai dengan Permen Keuangan No. PMK 176 tahun 2010. Opsi kedua, setelah mendapatkan akta notaris dan pengesahan badan hukum dari Kementerian Hukum dan HAM dapat melakukan pendaftaran ke BKPM. Opsi ketiga melakukan pendaftaran ke BKPM terlebih dahulu kemudian mengurus akta pendirian perusahaan di Notaris dan pengesahannya oleh Menteri Hukum dan HAM. Opsi keempat adalah dengan melakukan pendaftaran dan bila tidak memerlukan atau tidak mendapat fasilitas fiskal selanjutnya bila perizinan daerah lainnya telah lengkap dapat mengajukan permohonan izin usaha tetap.

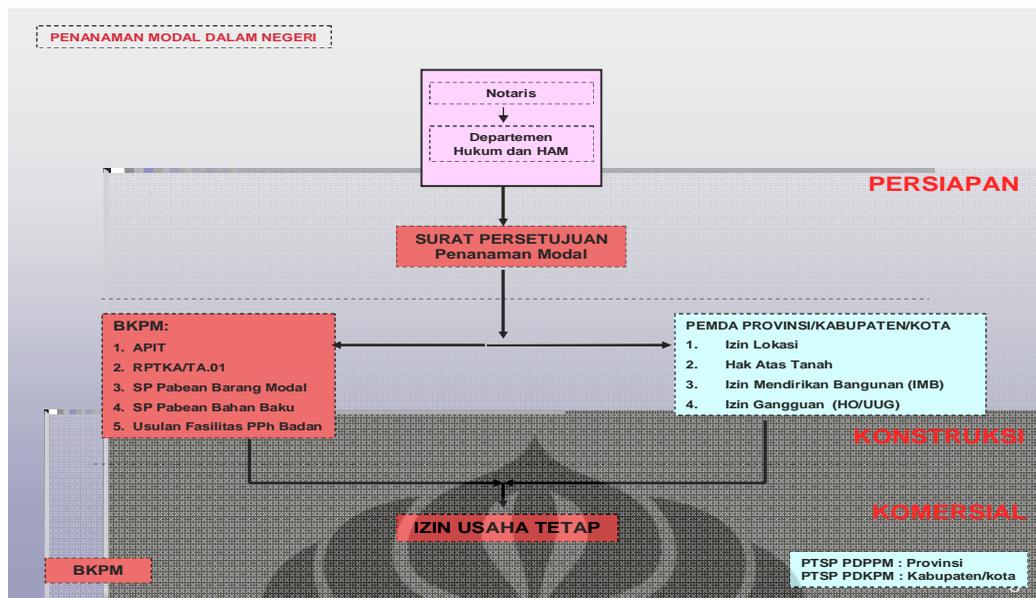


Sumber : Prosedur Perizinan Penanaman Modal, Presentasi Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Desember 2009

Gambar 2.2
 Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing:
 PER PRES NO. 27 Tahun 2009 TGL. 23 Juni 2009

Dengan adanya empat opsi ini sebagaimana terdapat dalam Gambar 2.2 diharapkan dapat memberikan pilihan dan kemudahan kepada investor atau calon investor cara mana yang bisa ditempuh sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan kondisi yang bersangkutan.

Sedangkan alur proses perizinan Penanaman Modal Dalam Negeri sesuai dengan kebijakan lama dapat dilihat pada Gambar 2.3 sebagai berikut:



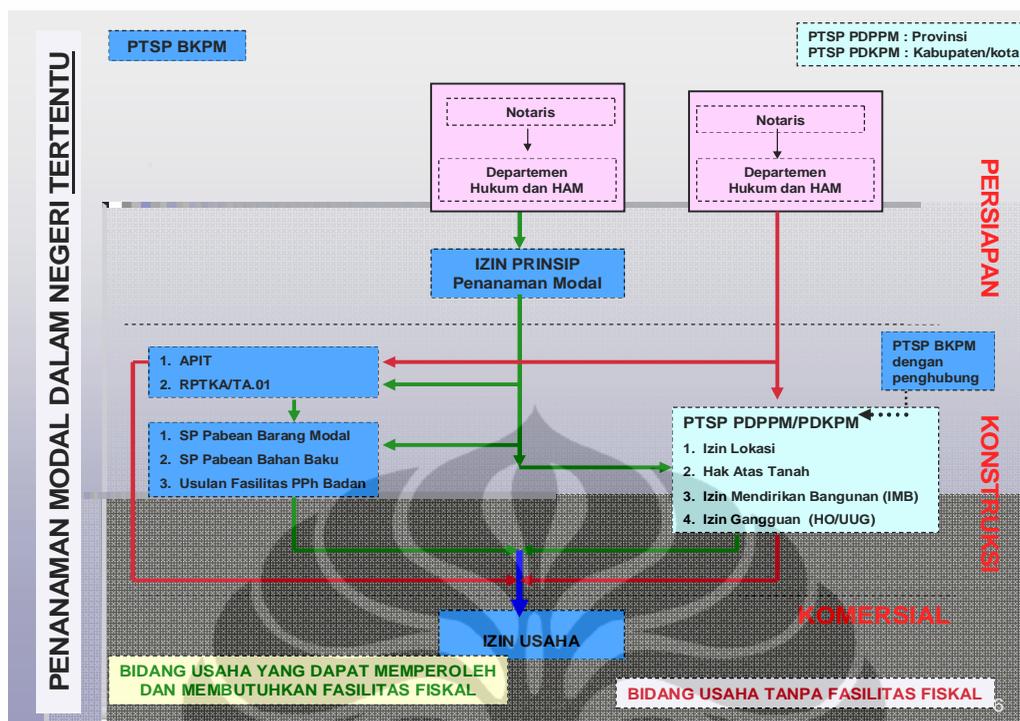
Sumber: Prosedur Perizinan Penanaman Modal, Presentasi Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Desember 2009

Gambar 2.3

Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Dalam Negeri: Dasar Hukum SK Kepala BKPM NO. 57/2004 Jo PERKA BKPM NO. 1/2008

Pada prinsipnya permohonan pendirian perusahaan untuk Penanaman Modal Dalam Negeri dilakukan dengan membuat akta pendirian terlebih dahulu kemudian pengesahan badan hukumnya oleh Menteri Hukum dan HAM yang selanjutnya diajukan permohonan ke BKPM.

Sedangkan untuk prosedur yang baru bahwa untuk perusahaan dengan bidang usaha yang tidak mendapatkan fasilitas fiskal sesuai Permen Keuangan No. 176/PMK/2010 setelah akta pendiriannya disahkan badan hukumnya oleh Menteri Hukum dan HAM dapat langsung mengajukan izin pendaftaran kepada BKPM apabila diperlukan izin tersebut untuk keperluan perizinan daerah lainnya sebelum yang bersangkutan mengajukan Izin Usaha Tetap di Daerah. Sedangkan bagi perusahaan yang bidang usahanya sesuai Permen Keuangan No. 176/PMK/2010 mendapat fasilitas fiskal dapat mengajukan Izin Prinsip di BKPM. Untuk bidang-bidang tertentu yang menjadi kewenangan pemerintah maka pengajuan penerbitan izin prinsip atau pendaftaran dilakukan oleh BKPM.

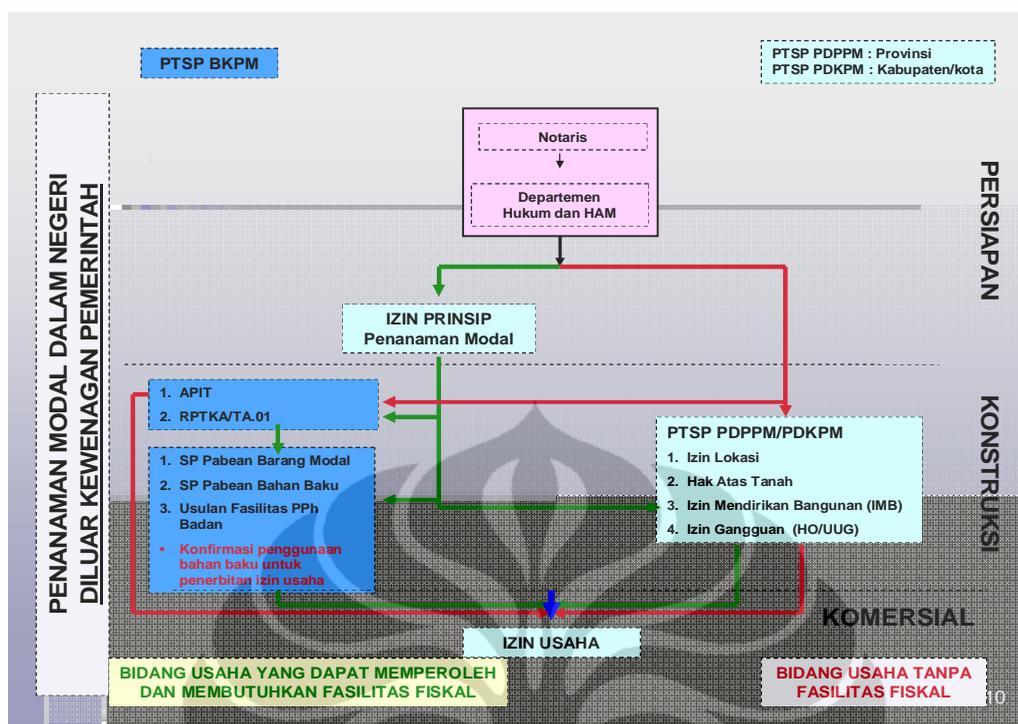


Sumber : Prosedur Perizinan Penanaman Modal, Presentasi Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Desember 2009

Gambar 2.4

Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Daslam Negeri: PER PRES NO. 27 Tahun 2009 TGL. 23 Juni 2009

Sedangkan untuk bidang usaha yang bukan menjadi kewenangan Pemerintah Pusat maka PTSP Pemerintah Daerah Propinsi Bidang Penanaman Modal dapat melaksanakan penerbitan izin Pendaftaran Penanaman Modal dan Izin Usaha. Dalam hal perusahaan dengan bidang usaha mendapatkan fasilitas fiskal setelah mendapatkan akta pendirian dan pengesahan badan hukum oleh Menteri Hukum dan HAM dapat mengajukan permohonan Izin Prinsip ke BKPM sedangkan apabila bidang usahanya tidak mendapatkan fasilitas fiskal dapat mengajukan pendaftaran ke PTSP di Daerah dimana lokasi perusahaan berada atau langsung mengajukan Izin Usaha. Untuk memperjelas gambaran tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.5. berikut ini:



Sumber : Prosedur Perizinan Penanaman Modal, Presentasi Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Desember 2009

Gambar 2.5

Prosedur Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Penanaman Modal Dalam Negeri: PER PRES NO. 27 Tahun 2009 Tgl. 23 Juni 2009

Dari Gambar 2.3, 2.4, dan 2.5 menunjukkan bahwa untuk pendirian perusahaan dalam rangka penanaman modal dalam negeri yang bidang usahanya tidak memperoleh fasilitas fiskal dapat langsung mengajukan IUT kepada BKPM atau Perangkat Daerah Propinsi bidang Penanaman Modal (PDPPM) atau Perangkat Daerah Kabupaten/Kota bidang Penanaman Modal (PDKPM), ini merupakan simplifikasi penanaman modal. BKPM tetap menerbitkan persetujuan pendaftaran dan Izin Usaha sedang persetujuan lainnya dilakukan oleh daerah, khusus untuk penanaman modal dalam negeri tertentu sesuai dengan Perpres No. 27 Tahun 2009 pada pasal 8 disebutkan antara lain:

- a. Penyelenggaraan penanaman modal yang ruang lingkupnya lintas propinsi
- b. Urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang meliputi:
 - 1) Penanaman modal terkait dengan sumber daya alam yang tidak terbarukan dengan tingkat resiko kerusakan lingkungan yang tinggi

- 2) Terkait dengan bidang industri yang merupakan prioritas tinggi pada skala nasional
- 3) Terkait pada fungsi pemersatu dan penghubung antar wilayah atau ruang lingkungannya lintas propinsi
- 4) Terkait pada pelaksanaan strategi pertahanan dan keamanan nasional

Dari keempat kebijakan yang diterbitkan, kebijakan yang sangat berpengaruh bagi pelaksanaan pelayanan perizinan di BKPM adalah Peraturan Kepala BKPM No. 12 tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal. Keempat kebijakan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Peraturan Kepala BKPM No. 11 Tahun 2009

Peraturan Kepala BKPM No. 11 Tahun 2009 adalah tentang tata cara pelaksanaan, pembinaan dan pelaporan PTSP di bidang penanaman modal. Dalam Perka ini dilengkapi bagaimana caranya melakukan penilaian mandiri terhadap standar kualifikasi persyaratan dasar PTSP, daftar negara-negara asing yang telah mempunyai perjanjian dalam rangka penanaman modal dengan Pemerintah Indonesia, pedoman pelayanan prima dan pengukuran indeks kualitas pelayanan konsumen PTSP di bidang penanaman modal.

Sebelum dikeluarkannya peraturan ini tata cara pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di BKPM sesuai dengan Kepres No. 29 Tahun 2004 dilaksanakan hanya di BKPM dengan suatu sistem informasi yang terus dikembangkan hingga tahun 2009. Data *elektronik file* surat persetujuan tersebut belum terintegrasi pada seluruh jenis pelayanan perizinan yang diterbitkan BKPM dan penggunaannya masih bersifat internal BKPM. Permohonan hanya dilakukan secara offline di *Front Office* BKPM. Setelah dikeluarkannya kebijakan baru ini maka tata sara pelaksanaan, pembinaan dan pelaporan diarahkan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sistem pelayanan elektronik ini dapat dilakukan dengan online diseluruh Indonesia. Sistem pelayanan ini berbasis pada data yang telah ada sebelumnya melalui *electronic file*. Sistem ini juga yang akan diterapkan di seluruh PTSP yang ada di daerah sehingga ada satu kesamaan sistem maupun output surat persetujuan. Selain itu juga tetap dilakukan layanan *offline* di FO BKPM. Sistem informasi ini memberikan dukungan penuh atas pelayanan perizinan yang dilakukan BKPM

b. Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009

Dengan diterbitkannya Peraturan Kepala BKPM maka sistem dan prosedur pelayanan perizinan menjadi berubah. Perubahan yang mencolok antara lain dengan lamanya penyelesaian izin yang lebih pendek. Pendaftaran penanaman modal yang terdahulu dengan nama Model I diterbitkan selama 10 hari dikeluarkan dengan surat persetujuan penanaman modal. Saat ini menjadi registrasi penanaman modal dengan penerbitan 1 (satu) hari kerja dengan bentuk bukan surat persetujuan. Berdasarkan data yang bersal dari Pusat Data dan Informasi BKPM bahwa selama kurun waktu 3 bulan yaitu bulan Oktober, Nopember dan Desember rata-rata penyelesaian pendirian PT sebesar 7 hari kerja dan untuk 2 bulan yaitu penerbitan izin pendaftaran bulan Pebruari sampai awal April 2010 menunjukkan rata-rata ditempuh 1 hari kerja.

Sedangkan mengenai jenis persyaratan pada pendaftaran penanaman modal antara lain surat kuasa sudah ditentukan formatnya dan harus dilegalisasi oleh Duta Besar RI di luar negeri tempat asal investor, pada prosedur lama tidak ada legalisasi tersebut.

Pada pendaftaran prosedur baru sudah tidak dipersyaratkan adanya *flow chart* atau bagan alir proses produksi pada bidang usaha industri dan atau uraian kegiatan usaha bagi perusahaan jasa dengan pertimbangan pendaftaran ini hanya digunakan untuk membuat akta pendirian ke notaris untuk mendirikan perusahaan Perseroan Terbatas (PT) sampai dengan memperoleh pengesahan badan hukum Menteri Hukum dan HAM, sedangkan pada perizinan sebelumnya surat persetujuan berlaku sampai dengan jangka waktu penyelesaian proyek selesai. Pendaftaran ini berlaku selama 6 bulan, apabila setelah habis waktu tersebut maka perusahaan mendaftarkan ulang kembali. Demikian juga perusahaan yang bergerak bukan di bidang industri misalnya bergerak di bidang jasa juga tidak diperlukan lagi persyaratan uraian kegiatan usaha sebagaimana dipersyaratkan pada kebijakan lama.

Tabel. 2.1 Resume Perka No. 12 Tahun 2009

SK 57/04 jo. PERKA 1/P/08	PERKA No.12 Tahun 2009	KETERANGAN	
Model I	Pendaftaran	(j.w. 6 bln) → AKTA & H-H, (Bidang Usahanya tidak dapat/perlu Fasilitas PMK 176/2009)	Note: Persyaratan Rekomendasi sesuai DNI tidak dipersyaratkan dalam PPM, PPM batal jika ada DNI baru.
	- IP	Jika bidang usaha mendapatkan fasilitas penanaman modal dan telah disahkan badan hukumnya oleh Menkumham	
Model II	- IP Perluasan	- Penambahan Kapasitas > 30% (dengan jenis produksi/KBLI sama)	
		- Penambahan Lokasi (dengan jenis produksi/KBLI sama)	
	- IP	Penambahan Bidang Usaha (dengan jenis produksi/KBLI beda, ada IP) (*)	
	- PPM (**)	Penambahan Bidang Usaha (dengan jenis produksi/KBLI beda, tdk ada IP)	
Model III	IP Perubahan	- Tertutup (RUPS)	- % Saham Asing berubah
			- Nama & Negara Asal Pemegang Saham berubah
		- Terbuka (UU Pasar Modal)	Terjadi perubahan pada Saham Pengendali yang dimiliki >2th & dilakukan di Pasar Modal Dalam Negeri. (Note: tidak diwajibkan memiliki IP Perubahan → Jika perubahan saham terjadi pada Kelompok Saham Masyarakat)
	- Perubahan ketentuan dlm Bidang Usaha, termasuk jenis & kapasitas (ada IP)		
Model IIIA (→PMDN)	- Srt.Pengantar ke Prov/Kab	Jika Bidang Usahanya merupakan kewenangan Daerah (Prov/Kab)	
	- IP/IU Perubahan	Jika PMDN dengan lokasi lintas provinsi/kewenangan Pemerintah (ada IP/IU)	
	- PPM (***)	Jika PMDN dengan lokasi lintas provinsi/kewenangan Pemerintah (tidak ada IP)	
Model IIIB (→PMA)	- IP/IU Perubahan	Jika ada IP/IU	Syarat: Surat. Pengantar dari Daerah (Prov/Kab) atau Tanda Terima bahwa permohonan Surat. Pengantar belum terbit dalam jangka.waktu. > 10 hari.
	- PPM (****)/ Penolakan	Jika tdk ada IP/IU	
Model IIIC	IP Perubahan	Perpanjangan Jangka Waktu Penyelesaian Proyek (>5 tahun, ada IP)	Tambahan 1 s/d 2 Tahun dengan menimbang kondisi.

(Lanjutan)

SK 57/04 jo. PERKA 1/P/08	PERKA No.12 Tahun 2009	KETERANGAN		
Model IIID	MERGER (B)	MERGIN G (A)	SURVIVING (B)	(Note: IU Merger berdasarkan bidang usaha)
	1. IU Merger	IU	IU	
	a. IU Merger	IU	a. IU	
	2. SP b. Perluasan	←	b. SP Perluasan	Tidak ada proses apapun
	a. IU Merger IP	a. IU b. SP Perluasan	IU IP/PPM	Perlu ubah SP-II →(IP/PPM) sebelum merger/cabut
	3. b.			
KPPA	KPPA	Sama		
Catat	Pencatatan	Perubahan Saham (tidak ada IP) , Perubahan Lokasi (ada IP), Perubahan Jumlah Nominal Saham (ada IP), Perubahan Nama Pemegang Saham (ada IP/PPM), dll.		
SP Pengganti	- PPM	(Bidang Usahanya tidak dapat/perlu Fasilitas PMK 176/09)		
	- PPM →IP	(Bidang Usahanya dapat/perlu Fasilitas PMK 176/09)		
Surat Kuasa	Surat Kuasa	- Surat Kuasa Asli, dilengkapi Identitas Penerima Kuasa, - Surat Kuasa dibuat oleh setiap pemberi kuasa sesuai formulir yang ada, - Surat Kuasa yang dibuat di Luar Negeri dilakukan di hadapan Notaries/dicatat (<i>waarmerking</i>) oleh Notaries di Negara tersebut/dilegalisasi KBRI di Negara tersebut/Kedubesan Negara tersebut di Indonesia.		
IUT	Izin Usaha	Ada perbedaan dalam Izin Usaha yang baru dicantumkan nama- nama pemegang saham beserta dengan persentase saham dan nilai nominalnya		
RPTKA, TA- 01, IMTA	Tidak menerbitkan	Kewenangan dicabut oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi		
APIT	APIP	Form baru berasal dari Departemen Perdagangan dan format berbeda dengan yang lama		
Izin Pabean (Verifikasi Master List)	Izin Pabean (Verifikasi <i>Master List</i>)	Hampir tidak ada perbedaan , penyebutan keringan dan pembebasan bea masuk terkait dengan diterbitkannya PMK No. 176 Tahun 2009		

Note:

- (*) Menggunakan Form. Izin Prinsip (Lamp-III) dengan dilampiri lampiran sesuai Form. Izin Prinsip Perluasan (Lamp-V).
- (**) Diberi catatan sebagai PPM Perluasan.
- (***) Diberi catatan sebagai PMDN.
- (****) Diberi catatan sebagai PMA.

Sumber: Sosialisasi Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Sesuai Perka BKPM No. 12 Tahun 2009, Presentasi Direktorat Pelayanan Aplikasi BKPM, Januari 2010

Format dan bentuk *form* aplikasi untuk semua jenis permohonan berubah, kecuali hanya form izin Kantor Perwakilan Perusahaan Asing (KPPA), tidak banyak

berubah. Demikian juga format izin yang dikeluarkan oleh BKPM juga berbeda. Penggunaan sistem SPIISE menuntut para pemroses perizinan paperless, sebab konsep surat perizinan hanya bisa di *print out* di tempat Pejabat yang menandatangani surat persetujuan. Lebih lanjut untuk melihat perbandingan antara Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BKPM No. 57 Tahun 2004 jo Perubahannya Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 dengan Peraturan yang baru yaitu Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 dapat dilihat dalam Tabel. 2.1.

Dari Tabel 2.1 diatas model pendirian perusahaan yang sebelumnya dikenal dengan Model I PMA/PMDN sekarang dikenal dengan Pendaftaran Penanaman Modal. Karena *form* aplikasinya lebih sederhana maka bentuk dan data yang dimuat dalam surat persetujuan juga lebih sederhana. Sebelumnya surat persetujuan pendirian perusahaan sebanyak 4 lembar sekarang menjadi 1 lembar dan maksimal 2 lembar halaman saja.

Dalam kerangka yang baru maka persetujuan yang dahulunya ada menjadi tidak ada atau disimplifikasi adalah: Model III/a adalah perubahan status dari PMA menjadi PMDN; III/b atau perubahan status dari Non PMA/PMDN atau PMDN menjadi PMA, Model III/C atau perubahan jangka waktu pelaksanaan proyek, Model III/d atau merger, kesemuanya dalam aturan baru ditampung dalam perubahan izin prinsip. Sedangkan surat persetujuan yang dahulu tidak berstandar dan tidak menggunakan sistem informasi elektronik atau tidak tersimpan dengan data elektronik maka dengan sistem baru ini dimasukkan dalam model pelaporan pencatatan dengan menggunakan SPIISE sehingga tidak ada surat persetujuan yang tidak secara langsung tersimpat otomatis dalam data base BKPM.

Bila ada kasus Merger (Model III/D) maka pada prosedur sekarang langsung di proses menjadi Izin Usaha sedangkan dengan prosedur sebelumnya diproses dahulu dari dengan aplikasi Model III/D dan selanjutnya bila perusahaan seluruh proyeknya sudah mulai produksi komersial baru mengajukan Izin Usaha. Diharapkan dapat terjadi efisiensi bagi perusahaan. Demikian juga seluruh permohonan izin perubahan yang sudah memperoleh izin usaha dapat diproses langsung perubahan Izin Usahnya. Pengajuan Perubahan Status dari Perusahaan PMA Menjadi PMDN dahulu diproses Model III/A dan bila akan mulai produksi komersial baru

mengajukan Izin Usaha, pengajuan sekarang bila perusahaan sudah memiliki Izin Usaha Tetap maka di Proses sebagai Perubahan IUT. Demikian juga untuk perubahan status dari non PMA/PMDN atau PMDN menjadi PMA langsung mengajukan Izin Perluasan apabila telah memiliki Izin Usaha Tetap sebelumnya. Permohonan Perpanjangan jangka waktu penyelesaian proyek (dulu Model III/C) sekarang diproses sebagai izin perubahan. Izin ketenagakerjaan tidak diproses lagi oleh BKPM karena pelimpahan kewenangan dari Menakertrans telah ditarik kembali dan yang melaksanakan Depnakertrans. Untuk Pencatatan prinsipnya masih sama karena pada kedua sistem masih diketik manual.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dari tabel diatas izin-izin baru yang sudah berjalan dengan optimal menggunakan sistem SPIPISE adalah Pendaftaran, Izin Prinsip Perluasan dan Izin Prinsip Perubahan serta Izin Usaha. Untuk sistem yang lama yang menggunakan sistem aplikasi komputer adalah Model I (Pendirian perusahaan), Model II (Perluasan Penanaman Modal) dan Model III (Perubahan Penanaman Modal) sedangkan izin lainnya umumnya belum dapat dilaksanakan dengan SPIPISE.

Penerbitan Perka No. 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal, sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa pejabat BKPM diharapkan dapat meningkatkan masuknya investor asing ke Indonesia.

c. Peraturan Kepala BKPM No. 13 Tahun 2009

Peraturan Kepala BKPM No. Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala BKPM No. 7 Tahun 2010, sangat membantu bagi para petugas pelayanan di *Front Office*, dengan masa penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) menjadi 3 (tiga) bulan yang sebelumnya 6 (enam) bulan membuat penilaian aplikasi menjadi semakin mendasar khususnya pada permohonan perpanjangan jangka waktu penyelesaian proyek dengan validasi lebih tinggi sebab pencapaian realisasi penanaman modal akan lebih valid bila datanya tiap 3 bulan. Demikian juga pada permohonan aplikasi Izin Usaha, data yang dipakai akan cenderung *up to date*. Pengenaan sanksi dalam aturan yang baru ini juga memberikan kepastian tindakan

hukum dari BKPM atas pelaksanaan surat persetujuan penanaman modal yang telah diterbitkan BKPM. Sistem SPIPSE adalah perangkat elektronik atau peralatan teknologi yang digunakan dalam memproses perizinan di BKPM.

d. Peraturan Kepala BKPM No. 14 Tahun 2009

Peraturan Kepala BKPM No. 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPSE). Sistem baru ini nantinya diberlakukan secara nasional atau sistem yang sama yang akan digunakan oleh PTSP Daerah di seluruh wilayah Indonesia. Sistem ini juga mengatur kewenangan penyelenggaraannya untuk setiap daerah. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik ini di disain mempunyai kesamaan antara Pusat dan Daerah sehingga diharapkan secara nasional ada kesamaan bentuk surat persetujuan penanaman modal yang diterbitkan. Kehadiran sistem ini menjadi sangat menarik karena kelangsungan penerbitan izin penanaman modal akan tergantung dari ketangguhan sistem ini dari para *internet hacker*. Penggunaan sistem ini dibuka melalui internet, dimana setiap pengguna memiliki *login* dan *password* yang menjadi tanggung jawab masing-masing pengguna. Penggunaan sistem di lingkungan *front office* BKPM, masih menggunakan *offline system* untuk menjaga keamanan. Sedangkan para investor dapat melakukan pendaftaran penanaman modal melalui fasilitas *online system* dengan mendaftarkan terlebih dahulu mendapatkan hak akses.

Sebagaimana Perka BKPM No. 11 Tahun 2009 dan No. 13 tahun 2009 yang memberikan dukungan tidak secara langsung pada pelaksanaan pelaksanaan perizinan sesuai Perka No. 12 Tahun 2009. Sedangkan Perka No. 14 memberikan dukungan langsung bagi kelancaran penerbitan surat persetujuan.

Dari peraturan-peraturan sebagaimana tersebut atas maka dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian ini bertitik tolak pada Perka No. 12 Tahun 2009, sebab semua proses pelayanan perizinan penanaman modal dilakukan sesuai dengan Perka tersebut.

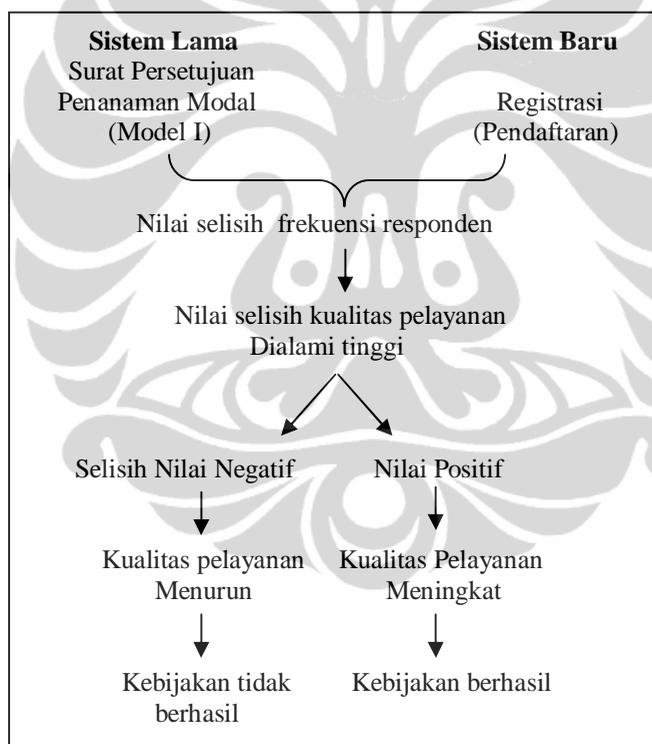
2.5. Kerangka Pemikiran:

Menurut Donely Mike, et al (1995), hasil-hasil penelitian terdahulu yang menerapkan kepada lembaga/organisasi sektor publik di Inggris menunjukkan bahwa pimpinan atau manager seringkali menilai lebih harapan konsumen. Pendekatan panduan kerja yang sedang berjalan di pelayanan pemerintah menunjukkan pandangan ini dan telah teridentifikasi sejumlah modifikasi terhadap persyaratan metodologi untuk meningkatkan validitas terhadap pendekatan dalam bidang ini. Sebagai sebuah alat diagnostik untuk membuka gejala jatuhnya kualitas pelayanan dan mendirikan titik awal dari penyelidikan terhadap masalah yang mendalam, pendekatan unsur-unsur kualitas pelayanan *servqual* secara detil yang dipertimbangkan oleh pimpinan pemerintah secara serius mengharapkan penerimaan kualitas pelayanan dalam sebuah sikap yang ketat dan teruji. Pendekatan ini diadaptasi secara nyata untuk menyelidiki internal kualitas sebagaimana pelayanan langsung dan menawarkan sebuah mekanisme baik untuk menjajagi kualitas pelayanan yang terus menerus dan untuk membandingkan kualitas pelayanan antara bagian dalam sebuah institusi atau antara otoritas yang berbeda, termasuk membandingkan sistem dan prosedur yang ada didalamnya.

Berdasarkan penelitiannya Hutahaean (2005) bahwa dalam analisis pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) yang baik kepada jasa pengguna kepastian pada DJBC dilakukan dengan menggunakan tujuh kriteria penentu kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati, berwujud, transparansi dan keadilan (*fairness*).

Selanjutnya berkaitan dengan hal yang dikemukakan oleh Donely Mike tersebut, serta unsur-unsur sebagaimana yang disebut dalam IKM atas aturan BKPM maka dalam penelitian kualitas pelayanan di Badan Koordinasi Penanaman Modal ini juga akan ditambahkan 2 dimensi yaitu *transparency* dan *fairness*, namun karena setelah dicermati unsur empati kurang sesuai dengan penelitian ini tidak digunakan sehingga jumlah keseluruhan kriteria ada 6 (enam). Sehingga dalam penelitian ini dilakukan analisis terhadap 6 (enam) kriteria/dimensi penentu kualitas pelayanan yaitu: keandalan, koresponsifan, keyakinan, berwujud, transparansi dan keadilan, akan menjadi acuan utama penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kerangka pemikiran yang menunjukkan perbedaan kualitas pelayanan yang dialami berdasarkan persepsi yang dialami oleh para pengguna jasa di BKPM antara sistem dan prosedur lama sesuai dengan Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BKPM No. 57 Tahun 2004 jo Perubahannya Peraturan Kepala BKPM No. NO. 1/P/2008 dengan penggunaan sistem yang baru sesuai dengan Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 yang berlaku sejak januari 2010. Perbedaan dengan nilai kenaikan frekuensi responden mengalami kenaikan positif berarti kualitas pelayanan atas kualitas pelayanan pada aturan baru menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan. Bila kemudian dari kedua perbedaan frekuensi pilihan responden menunjukkan nilai lebih kecil maka kualitas pelayanan dianggap menurun.



Gambar 2.6.
Kerangka Pemikiran

Karena dalam pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan ada perizinan yang belum menggunakan SPIISE maka dalam penelitian ini perizinan yang dapat dijadikan penelitian untuk dibandingkan antara prosedur lama dan baru adalah izin-izin yang sudah optimal menggunakan SPIISE yaitu pendataran dengan sistem lama atau Surat Persetujuan Penanaman Modal (Model I) dengan pendaftaran sistem baru

registrasi. Dari hal-hal tersebut diatas maka kerangka berpikirnya dapat digambarkan sebagaimana dalam Gambar 2.6

2.6. Dimensi Pelayanan dalam Penelitian

Sifat dari pelayanan yang tidak dapat dilihat secara nyata, yang secara fundamental diatur melalui persepsi pengguna jasa. Parasuraman et al (1998) adalah yang pertama mengemukakan pengukuran persepsi pengguna jasa dalam bentuk kuantitatif.

Lebih lanjut Hutahaean (2005) menjelaskan bahwa kolaborasi antara 3 paham terkemuka kualitas jasa, A. Parasuraman, Vilarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dimulai pada tahun 1993. Reputasi dan kontribusi dari ketiga pakar ini dimulai dari *paper* konseptual mereka berjudul “*A Conceptual model of service quality and its implications for future research*” yang dipublikasikan di *journal of marketing*. Dalam *paper* tersebut mereka memaparkan secara rinci kualitas jasa yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas jasa.

Dalam *paper* tersebut Parasuraman et. al (1985) juga mengidentifikasi 10 dimensi pokok jasa pelayanan: *tangible, reliabiliti, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication* dan *understanding*.

Sesuai dengan perkembangan, Zatihaml, Berry dan Parasuraman melalui *journal* mereka yang berjudul “*Servqual, A. multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”, menyederhanakan kesepuluh dimensi tersebut menjadi 5 dimensi, sebagai berikut :

- a. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (*Confidence*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan secara kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- d. Empaty (*Empathy*) yaitu syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi pada pelanggan.

e. Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan kualitas fisik/peralatan, personel dan media komunikasi.

Dalam pengukuran mengenai kualitas pelayanan, Parasuraman et. al (1995) menggunakan 22 pasang item/atribut sebagai kriteria dalam pengukuran kualitas pelayanan, dimana yang pertama untuk mengetahui kebutuhan pengguna jasa. Masing-masing dikelompokkan ke dalam salah satu dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang kemudian digunakan untuk mengetahui kebutuhan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang dialaminya, dengan menggunakan skala likert dengan skala 7 angka.

Parasuraman et. al (1995) pernah memperkenalkan kualitas pelayanan sebagai skala sintetik dengan tingkat validitas dan realibilitas yang tinggi, sehingga metode ini dapat dipergunakan oleh organisasi jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hingga saat ini sebagai alat untuk meningkatkan keunggulan manajerial, *atribut* banyak dipergunakan sebagai standar penelitian kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan diukur berdasarkan sudut pandang penilaian yang dialami pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan yang dialami oleh pelanggan. Komponen pelayanan sebagaimana yang diungkapkan Philip Kotler memilih 5 komponen yaitu: *Reliability, Responsibility, Assurance, Empathy* dan *Tangible*.

Pelanggan seringkali menilai suatu kualitas berdasarkan suatu petunjuk informasi yang terkait dengan produk atau jasa. Petunjuk informasi tersebut dapat bersifat (1) intrinsik terhadap produk/jasa seperti warna, ukuran, rasa dan aroma, (2) bersifat ekstrinsik seperti harga, lingkungan pelayanan, citra merk, dan pesan promosi.

Pendapat Donely Mike, et al (1995), mekanisme pokok dari model asli serqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al dan kemudian digunakan sebagai metodologi umum untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai organisasi, baik swasta ataupun pemerintah kriteria dari model kualitas pelayanan yang digunakan adalah *tangible, reliable, responsibility, assurance* dan *empathy*. Namun menurutnya inti dari model ini adalah susunan terstruktur dari format kuesioner yang didesain menampung lima dimensi dalam konteks pelayanan

yang terpadu. Desain dengan 5 dimensi tersebut telah melalui uji coba psikometri empirik yang konsisten sehingga dapat diaplikasikan dalam pelayanan organisasi dengan sedikit perubahan kecil.

Dalam penelitian Wahyu Waryadi (2001) menggunakan 5 dimensi yaitu *tangibility* (bukti fisik), *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang terdiri dari 24 atribut untuk menganalisis kualitas pelayanan investor/calon investor terhadap kualitas pelayanan perizinan di BKPMMD Propinsi DKI Jakarta dan dari penelitiannya menyimpulkan dimensi yang menghasilkan kualitas pelayanan tertinggi adalah dimensi *assurance* yaitu adanya kesanggupan dan jaminan dari aparat/petugas dalam memberi kemudahan. Kemudian berikutnya dimensi *responsiveness* yaitu kesanggupan secara cepat dan tanggap dalam melayani dan nilai kualitas pelayanan terendah adalah dimensi *emphaty*, karena kurangnya ketegasan dan kemampuan untuk menunjukkan pelayanan yang dapat diandalkan.¹

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Efrimal Yoesdi (2005) empat tahun kemudian pada lokasi yang sama dan menggunakan 5 dimensi yang sama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* bahwa scoring dengan skala likert 5 menghasilkan kesimpulan dari ke 5 dimensi tersebut, dimensi paling tinggi adalah dimensi tangibel dan terendah adalah dimensi *reliability*.²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hutahaeen Rahmady Effendy (2005) ditambahkan dua dimensi yaitu dimensi *transparency* dan *fairness*, sehingga secara keseluruhan dimensi tersebut adalah peralatan dan teknologi yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapian petugas, 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, jam kantor yang cukup dalam melayani, pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan pengguna jasa, keramahan serta kesopanan petugas, memahami situasi

¹ Kualitas pelayanan Investor/Calon Investor terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di BKPMMD Propinsi DKI Jakarta, 116, 2001

² Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Pendayagunaan Kekayaan dan Usaha Daerah (BPM&PKUD) Provinsi DKI Jakarta, 112-113, 2005

dan kondisi pengguna jasa, mengerti kebutuhan spesifik pengguna jasa, perhatian kepada pengguna jasa secara personal, proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka, penetapan bea dan tagihan, pungutan yang sama untuk komoditas yang sama, prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa, sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih. Uji realibilitas terhadap faktor-faktor yang disampaikan Hutahaean tersebut sesuai hasil penelitian dengan formula *alpha crombach* menunjukkan hasil untuk setiap variabel mendekati nilai satu, yaitu variabel diharapkan sebesar 0,978 dan variabel minimal diharapkan sebesar 0,979 serta variabel dirasakan 0,974 dengan demikian nilai *alpha crombach* menunjukkan nilai diatas 0,7 dan dinyatakan bahwa variabel yang digunakan memiliki status *reliable*.

Penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan perizinan pendaftaran penanaman modal yang dilaksanakan di BKPM dengan adanya Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penyelenggaraan dan Pembinaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Pelayanan Penanaman Modal, dilakukan dengan menganalisis melalui 6 (enam) dimensi yaitu *tangible* (bereujud) , *reliability* (kenadalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan) *transparency* (transparansi) dan *Fairness* (keadilan). Dan dengan melakukan sedikit modifikasi yang disesuaikan dengan karakteristik jenis pelayanan yang diberikan BKPM. Untuk menambah kelengkapan pertanyaan dalam kuesioner khususnya mengenai atribut-atribut yang akan dinilai maka sebelum dilakukan penelitian, terlebih dahulu dikonsultasikan dengan beberapa pejabat BKPM termasuk dengan unit kerja yang telah melakukan tes indeks kualitas pelayanan di BKPM untuk mendapatkan masukan, koreksi dan tambahan hal-hal yang ingin diketahui atas penelitian ini, sehingga menurut beberapa pejabat yang dihubungi hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara langsung pada pelayanan yang ada.

Dalam penelitian ini tidak menggunakan dimensi empati karena berdasarkan pengamatan beberapa ahli statistik sivitas akademika fakultas ekonomi Universitas Indonesia penggunaan atribut yang termasuk dalam dimensi empati dalam pelayanan yang dilakukan di BKPM dipandang kurang relevan dengan substansi pelayanan yang ada.

Adapun instrumentasi dari masing-masing dimensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas empat indikator,

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui hal-hal yang bersifat wujud dalam hubungannya dengan pelayanan yang ada yaitu bahwa dengan adanya penggunaan teknologi sistem informasi melalui sistem SPIPISE dipandang berbeda dengan teknologi sebelumnya. SPIPISE bersifat nasional dan berbasis pada seluruh *data base* file perizinan yang telah dilakukan oleh BKPM, sedangkan sistem sebelumnya tidak dapat dilakukan secara *on line* dan tidak berbasis data yang sudah dimiliki oleh BKPM. Masalah kebersihan dan kenyamanan kantor sesuai dengan informasi pegawai BKPM yang terkait dengan pelayanan pengaduan pada prosedur sebelumnya mendapat pengaduan dari para investor atau calon investor menyatakan lebih suka tempat tunggu tamu dan antrian bersih dan menurut mereka beberapa hal yang membantu memberikan kemudahan adalah dengan adanya perubahan formasi loket izin yang ada saat ini berbeda dengan sebelumnya, sudah ada perbaikan dimana khusus loket pendaftaran dipisahkan dengan loket lainnya, dan adanya pemisahan loket ketenagakerjaan dan imigrasi dan ruangan konsultasi pengisian aplikasi telah diperbesar. Bagian Tata Usaha juga sudah dipindah ke ruangan yang sama, berbeda sebelumnya ruang Tata Usaha berada di gedung dan lantai yang lain. Jumlah tempat duduk juga telah ditambah lebih banyak. Adanya *vending machine* minuman sehingga para tamu dapat membeli minuman sesuai pilihan yang diinginkan. Perubahan-perubahan ini menurut beberapa petugas *front office* di BKPM dapat meningkatkan kenyamanan para tamu saat menunggu antrian. Penampilan dan kerapian petugas pelayanan oleh para pejabat BKPM dipandang merupakan hal yang sangat penting untuk menunjukkan *performance* para petugas pelayanan di *front office*. Pada prosedur baru para petugas telah diwajibkan memakai kemeja putih berdas dan celana/bawahan hitam menggunakan atribut nama. Verifikasi yang dilakukan oleh para petugas *front office* yang dilakukan dengan rapi sangat membantu para pemohon mengetahui kekurangan data yang masih diperlukan. Banyaknya antrian setiap hari biasanya padat setelah jam 10.00 WIB, dan menurut informasi dari petugas *front office*

karena adanya pemberlakuan 3 in 1 penggunaan mobil di jalan gatot subroto dan telah dibangun pintu masuk di bagian belakang kantor untuk menghindari 3 in 1 di jalan Gatot Subroto, dan informasi ini sebenarnya sangat penting untuk diketahui masyarakat. Beberapa perubahan ini dapat dilihat dalam Lampiran 1. Bersarkan hal-hal tersebut diatas maka pertanyaan yang berhubungan dengan peralatan dan teknologi yang digunakan untuk kebersihan dan kenyamanan kantor, penampilan dan kerapihan petugas dan lokasi kantor pelayanan.

X1 = peralatan dan teknologi yang digunakan

X2 = kebersihan dan kenyamanan kantor

X3 = penampilan dan kerapihan petugas

X4 = lokasi kantor pelayanan (kemudahan mencapai lokasi kantor pelayanan)

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan) terdiri dari tiga indikator

Dalam dimesi ini peneliti ingin mengaetaahui seberapa jauh keandalan atau kemampuan dari para petugas pelayanan yang melayani di *front office*. Setiap perusahaan atau investor mempunyai permasalahannya masing-masing dan permasalahan tersebut harus mendapatkan jawaban sebagai bentuk dari penyelesaian masalah yang ada. Kemampuan menyelesaikan masalah dengan tepat, akurat akan membantu investor atau pengusaha dalam mengambil keputusan yang tepat, cepat atas investasi yang akan dilakukannya. Dan dengan kemampuan para petugas untuk menepati janji waktu pelayanan merupakan suatu keunggulan dalam segi pelayanan karena akan membantu pengusaha dalam perencanaan investasinya. Oleh karena itu dalam dimensi ini pertanyaan terkait adalah kemampuan petugas menangani permasalahan, kemampuan petugas untuk mnepati janji pelayanan, pemberian pelayanan yang tepat dan akurat.

X5 = kemampuan petugas menangani permasalahan

X6 = kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan

X7 = pemberian pelayanan yang tepat dan akurat

- c. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari empat indikator, Ketanggapan para petugas dirasa sangat membantu kecepatan pelayanan perizinan yang dilakukan di *front office*. Kecepatan waktu pelayanan sering menjadi daya saing suatu pelayanan. Hasil verifikasi aplikasi oleh petugas dan permasalahan-permasalahan yang ditemukan bila disampaikan secara cepat kepada pemohon sangat membantu yang bersangkutan mengetahui permasalahan yang sebenarnya dan pemohon dapat mengambil solusi secara cepat pula dan pemohon akan segera mengetahui persyaratan yang masih diperlukan dan data-data yang perlu dilampirkan sebagai dukungan informasi atas permohonannya. Pelayanan diberikan secara cepat ini juga dapat digunakan untuk mengindikasikan apakah dengan adanya perubahan jumlah waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan surat persetujuan menunjukkan kesesuaian dengan adanya pelaksanaan kebijakan baru menjadi lebih cepat, misalnya untuk pendaftaran penanaman modal yang dilakukan pada kebijakan lama dengan penerbitan Model I selama 10 hari dan dengan pendaftaran pada kebijakan baru menjadi 1 hari. Demikian pula keluhan-keluhan yang ditangani dengan cepat akan membantu para investor dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi atas permohonan yang disampaikan. Bersarkan hal-hal tersebut maka pertanyaan yang berhubungan adalah permasalahan disampaikan secara cepat, pelayanan diberikan secara cepat, tanggap mencari pemecahan masalah dan keluhan yang ditangani secara cepat
- X8 = permasalahan disampaikan secara cepat
 - X9 = pelayanan diberikan secara cepat
 - X10 = tanggap mencari pemecahan masalah
 - X11 = keluhan yang ditangani secara cepat

- d. Dimensi *Assurance* (Keyakinan) terdiri atas tiga indikator, Jadwal pelayanan yang dan jam kantor yang disediakan tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan para pengguna jasa dalam merencanakan waktu kedatangannya di pusat pelayanan, demikian juga pelayanan yang sopan dan penuh keramahan akan membantu kelancaran proses verifikasi aplikasi. Demikian juga pengetahuan dan penguasaan atas semua peraturan perundangan

semua sektor di bidang penanaman modal akan serta kemampuan menjawab setiap pertanyaan secara tepat dan sesuai koridor peraturan yang ada selama ini akan memberikan keyakinan dan kepastian bahwa permohonan. Setiap petugas hendaknya meng-*up grade* pengetahuan sesuai dengan perubahan perubahan atas peraturan perundangan di semua sektor yang telah dilakukan departemen teknis dan ini sangat penting karena akan menjadi dasar penerbitan surat persetujuan tersebut. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas peneliti menentukan pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani, pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan, keramahan serta kesopanan petugas

X12 = kepastian jadwal pelayanan dan jam kantor yang cukup dalam melayani

X13 = pengetahuan dan kemampuan menjawab pertanyaan

X14 = keramahan serta kesopanan petugas

e. Dimensi *Transparency* (transparansi) terdiri atas tiga indikator,

Hal-hal yang selalu ditanyakan oleh para pengguna jasa antara lain keterbukaan: kapan selesainya surat persetujuan dan dimana bisa saya lihat atau didapatkan informasi tentang proses perizinan yang dilakukan di BKPM? Informasi ini hampir dibutuhkan oleh semua pemohon dan mereka selalu menanyakan kembali melalui *front office* yang sebenarnya sesuai dengan tugasnya kurang diperkenankan menyediakan waktu untuk melayani pertanyaan tersebut karena cukup mengurangi waktu yang ada. Kenyataan ini sebenarnya tidak dapat dihindari oleh para petugas *front office* yang berorientasi ingin melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya. Sehingga ada masukkan dengan adanya sistem informasi yang dapat menampung aspirasi tersebut misalnya dengan membangun sistem informasi yang terbuka dan dapat memantau proses perizinan secara *on line* yang sedang dilakukan atau dengan menyediakan petugas yang dapat dikatakan bisa mengurangi waktu pelayanan para petugas *front office*. Kemudahan dan kesesuaian persyaratan pelayanan juga merupakan hal mutlak dan penting karena harus dipenuhi. Persyaratan yang tidak tercantum dalam aturan tentunya juga tidak perlu dipertanyakan sejauh tidak berhubungan

langsung dengan permohonan. Untuk mengetahui hal-hal yang demikian maka daftar pertanyaan yang berhubungan adalah proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka, kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan.

X15= proses pelayanan dapat dipantau oleh pengguna jasa

X16= sistem dan prosedur pelayanan yang terbuka

X17= kesesuaian dan kemudahan persyaratan pelayanan

f. Dimensi *Fairness* (keadilan) terdiri dari tiga indikator,

Pelayanan yang dilakukan di BKPM sudah selayaknya dilandasi dengan untuk keadilan, sebagaimana amanah yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2007 yang tidak membedakan perlakuan antara perusahaan PMA dan PMDN. Artinya dalam hal tata cara dan prosedur yang diberikan atas pelayanan perizinan penanaman modal yang dilakukan, keduanya juga tidak boleh dibedakan.

Dengan tidak dipungutnya biaya belum berarti dikatakan pelayanan publik baik, ada hal yang menarik apakah dengan pernyataan tegas tidak dipungutnya biaya penanaman modal memberikan persepsi pelayanan yang dilakukan itu baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari sisi ini maka diberikan pertanyaan dalam kuesioner antara lain kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan), pertanyaan yang berhubungan dengan prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa, sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih

X18= kepastian biaya pelayanan (tidak dipungutnya biaya pelayanan)

X19= prioritas pelayanan yang adil bagi semua pengguna jasa

X20= sanksi atas pelanggaran yang diberikan tanpa pilih kasih