



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN INVESTASI
DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL (BKPM)**

SKRIPSI

LUNA DESTIANA

0906612283

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
DESEMBER 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN INVESTASI
DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL (BKPM)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

LUNA DESTIANA

0906612283

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SARJANA EKSTENSI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
DESEMBER 2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Luna Destiana

NPM : 0906612283

Tanda Tangan : 

Tanggal : Januari 2012

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Luna Destiana

NPM : 0906612283

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN INVESTASI DI
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL (BKPM)

Pembimbing Skripsi :



(Dra. Eva Andayani, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Luna Destiana
NPM : 0906612283
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial, pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Eva Andayani, M.Si ()
Ketua Sidang : Dra. Rainingsih Hardjo, M.A ()
Sekertaris : Dra. Afiati Indri W., M.Si ()
Penguji : Dra. Sri Susilih, M.Si ()

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : Januari 2012

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan rejekinya, serta salawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
2. Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc. selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
3. Drs. Asrori, M.A. selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
4. Dra. Afiati Indri W.,M.Si selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
5. Dra. Eva Andayani,M.Si selaku dosen pembimbing atas kesediaannya menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Dra. Rainingsih Hardjo, M.A selaku ketua pada sidang skripsi saya, terima kasih atas kesedianya dan atas masukan terhadap skripsi saya.
7. Dra. Sri Susilih, M.Si , selaku penguji pada sidang skripsi saya, terima kasih atas kesediaan dan atas masukan terhadap skripsi saya.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Indonesia
9. Orang tua ku, mama dan papa ku yang selalu mensupport dan mendoakan ku, Terima Kasih Mama dan Papa.

10. Kepada Bagian Inspektorat Badan Koordinasi Penanaman Modal yang telah membantu saya dalam menulis skripsi ini;
11. Kepada Sahabat sahabat terbaik ku di Ekstensi Adm Negara, Jessica Hersa, Leres Tri Muktini, Arief, Heppy, Anggun, Lia dan mas Luluk Hadiyanto. Walaupun sekelas Cuma ber 8, kita harus tetap kompak dan semangat.
12. Sahabat terbaik ku Dina, Rayi, Paula, dan Astuti terima kasih udah membantu doa dan semangatin luna terus.
13. Kepada Seseorang yang dekat dengan ku, yang selalu memberi semangat dan memberikan support positif didalam hidupku.
14. Kepada seseorang yang baru ku kenal dan datang pada sidang skripsi ku, aku sangat bahagia, smoga kita bisa bertemu lagi.
15. Kepada Kepala Sub bagian SDM BPK RI Sulawesi Tenggara beserta seluruh temen-temen CPNS BPK RI.
16. Seluruh staf dan pegawai program Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama menjalankan perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Jakarta, Januari 2012

Penulis

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

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

Nama : Luna Destiana
NPM : 0906612283
Program Studi : Sarjana Ekstensi
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

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 :

“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Jakarta”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/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 : Depok
Pada tanggal : Januari 2012

Yang menyatakan



(Luna Destiana)

ABSTRAK

Nama : Luna Destiana
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN
INVESTASI DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN
MODAL (BKPM)
Volume : XVI+111 halaman + 31 tabel+ 5 gambar + 4 Lampiran + 25
buku (1979-2010)

Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar dan lain sebagainya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pelayanan perizinan investasi yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Jakarta. Penelitian ini ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan perizinan investasi dalam melakukan proses pelayanan. Apakah sudah dapat memenuhi kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan Studi kepustakaan untuk mendapatkan data pendukung.

Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan perizinan yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sudah baik. Dilihat dari fasilitas dan kenyamanan yang diberikan, namun perlu untuk ditingkatkan kembali ketepatan pengerjaan perizinan dengan SOP yang telah ada.

Kata Kunci :

Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan, Perizinan Investasi

ABSTRACT

Name : Luna Destiana
Specificity : Science of Public Administration
Title : ANALYSIS OF INVESTMENT LICENSING SERVICE IN
INDONESIA INVESTMENT COORDINATING BOARD
(BKPM) JAKARTA.
Volume : XVI+111pages+ 31 tables + 5 pictures+ 4 appendix+ 25 books
(1979-2010)

There many difficulties in accessing public services. Tough procedures involver, when people should have particular permission, pay certain amount of money, illegal fees, etc.

This research aims to analyses the quality of license investment services in investment coordinating board, Jakarta. This research will depict the quality of service in the process of giving license in investment, wheatear it already fulfill good services qualities and give satisfaction to the user.

This tesis is a description research and use quantitative approach. Techniques of data collection are done through questionnaires study to obtain supporting data.

From the result of this research, the quality of license investment services in Investment Coordination Board is good. It can be seen from facilities and comfort that have been given. Nevertheless, the appropriate usage permissions with the existing SOPs need to be enhanced in order to increase the quality of license investment services and improve the investment climate in Indonesia.

Key Words :

Public Service, Licensing Service, Licensing of Investment

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Signifikasi Penelitian.....	8
1.4.1 Signifikasi Akademis.....	8
1.4.2 Signifikasi Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian.....	9
BAB 2 KERANGKA TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik:.....	18
2.2.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	18
2.2.1.2 Pelayanan Publik Sebagai Suatu Proses Kinerja - Organisasi.....	18
2.2.1.3 Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik:.....	25
2.2.2.1 Komponen Utama Penentu Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.2.2 Dimensi Pokok dalam Menentukan Kualitas Jasa.....	27
2.2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.2.3 Pelayanan Perizinan.....	32
2.2.3.1 Konsep Pelayanan Perizinan.....	32
2.2.3.2 Peran Perizinan didalam Birokrasi.....	32
2.2.3.3 Keterkaitan Perizinan dengan Aktivitas Pengawasan Investasi.....	32

2.2.3.4	Pertimbangan yang harus dimasukkan dalam penetapan suatu Perizinan	34
2.3	Operasionalisasi Konsep	35
BAB 3 METODE PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian	39
3.2	Pendekatan Penelitian	39
3.3	Jenis Peneliti	40
3.3.1	Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan	40
3.3.2	Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat	41
3.4	Dimensi Waktu dan Lokasi Penelitian	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Populasi dan Sample	42
3.7	Teknik Penarikan Sample	42
3.8	Instrumen Penelitian dan Teknik Analisa Data	43
3.9	Keterbatasan Penelitian	44
BAB 4 GAMBARAN UMUM BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL		
4.1	Gambaran Umum BKPM	45
4.1.1	Peta Arah Strategis BKPM	45
4.1.2	Visi dan Misi	47
4.2	Tugas BKPM	49
4.2.1	Fungsi dan Wewenang BKPM	49
4.2.2	Koordinasi BKPM terkait dengan Pelayanan Perizinan	51
4.2.3	Penerapan <i>One Stop Service</i> di BKPM	52
4.3	Kebijakan Investasi di BKPM	56
4.4	<i>National Single Window for Investment</i> di BKPM	57
4.4.1	Pengajuan Hak Akses	58
4.4.2	Penanaman Modal Dalam Negeri	59
4.5	Panduan Investasi, Mekanisme Persetujuan dan Lisensi	60
4.5.1	Jenis Perizinan Penanaman Modal	61
4.5.2	Proses/tata cara Perizinan bagi Investor	65
4.6	Pelayanan Primadana Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan di Bidang Penanaman Modal	69
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Profil Responden	74
5.1.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	74
5.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
5.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	75
5.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
5.1.5	Apakah Responden Mengetahui tentang Perizinan Investasi yang ada di BKPM	76
5.1.6	Apakah Responden Pernah melakukan kegiatan perizinan di BKPM	77
5.1.7	Berapa Kali Responden Melakukan Perizinan di BKPM	77

5.1.8 Apakah Pernah Membuka situs BKPM.co.id	78
5.1.9 Keperluan apa biasanya investor melakukan perizinan	78
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	78
5.2.1 Tangible	78
5.2.2 Reliability	82
5.2.3 Responsiveness	85
5.2.4 Assurance	89
5.2.5 Empathy	93
5.3 Nilai Score yang diperoleh setiap Dimensi.....	96

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan dan Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	15
Tabel 2.3 Operasionalisasi Konsep	35
Tabel 5.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 5.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelaminnya	75
Tabel 5.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	75
Tabel 5.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 5.1.5 Apakah Responden Mengetahui tentang Perizinan Investasi di BKPM	76
Tabel 5.1.6 Apakah Responden Pernah melakukan kegiatan perizinan di BKPM	77
Tabel 5.1.7 Berapa Kali Responen Melakukan Perizinan di BKPM.....	77
Tabel 5.1.8 Keperluan apa biasanya investor melakukan perizinn	78
Tabel 5.2.1.1 Gedung/Bangunan yang bersih	79
Tabel 5.2.1.2 Ruang Tunggu yang nyaman	80
Tabel 5.2.1.3 Tersedia Papan Informasi Pendaftaran dengan Teknologi maju..	80
Tabel 5.2.1.4 Tata Letak Proses Pelayanan yang Memudahkan Pengguna	81
Tabel 5.2.2.1 Pengerjaan Proses Pelayanan Perizinan Investasi yang Sesuai dengan SOP yang Ada.....	82
Tabel 5.2.2.2 Syarat Pengajuan Perizinan Investasi Dapat dengan Mudah Diakses Melalui Internet	83
Tabel 5.2.2.3 Syarat Pengajuan Pelayanan Perizinan Investasi dapat dengan Mudah Dilihat Pada Papan Pengumuman yang Ada Diruang Tunggu	84
Tabel 5.2.2.4 4 Proses Pelayanan Perizinan Invetasi Berlangsung Cepat	85
Tabel 5.2.3.1 Daya Tanggap Pegawai Perizinan Investasi dalam Menyikapi Masalah Para Investor	86

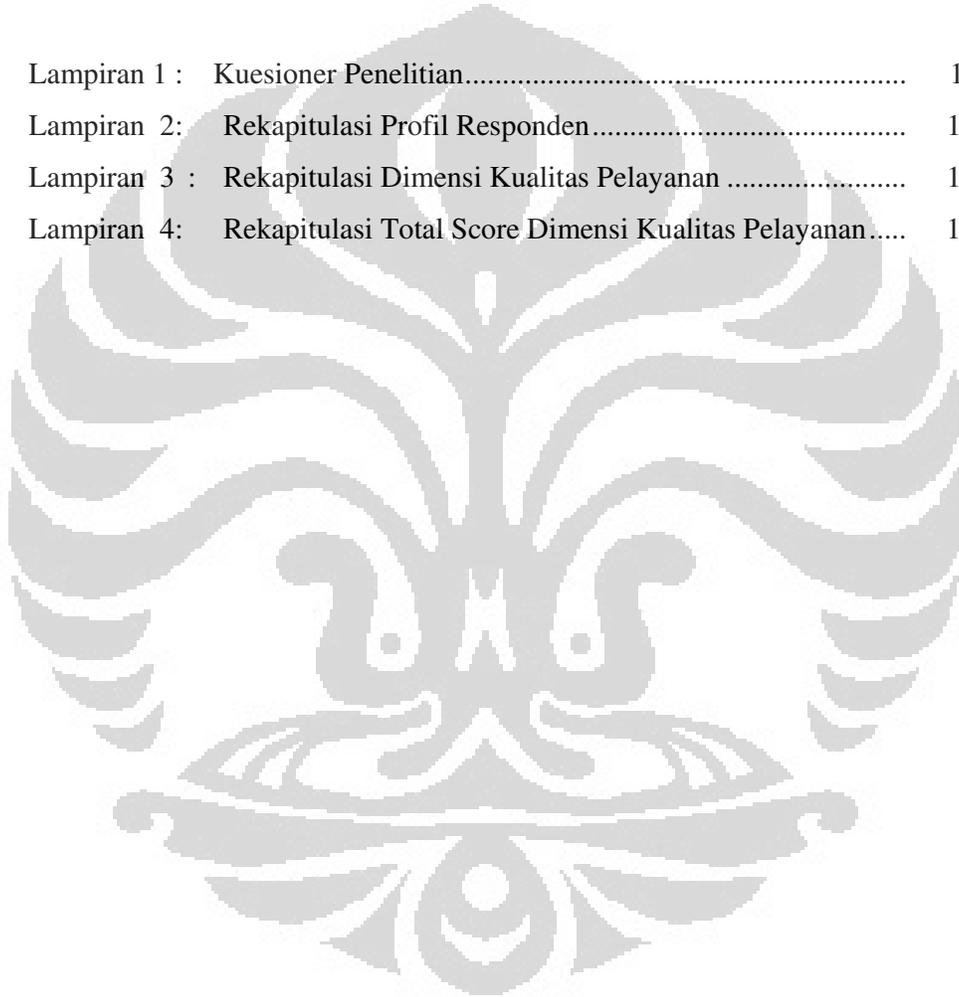
Tabel 5.2.3.2 Pegawai Menyampaikan Informasi yang Berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Investasi dengan Jelas	87
Tabel 5.2.3.3 Pegawai Bekerja dengan Cepat	88
Tabel 5.2.3.4 Pegawai Membantu Masalah Investor dengan Tepat	89
Tabel 5.2.4.1 Pegawai Pelayanan Perizinan Investasi Memiliki Teknik Komunikasi yang Baik	90
Tabel 5.2.4.2 Pegawai Mampu Mengoperasikan Alat Kantor dengan Baik..	90
Tabel 5.2.4.3 Perilaku Pegawai yang Ramah	91
Tabel 5.2.4.4 Pegawai dapat Menjelaskan dengan Terperinci Seputar Perizinan Investasi	92
Tabel 5.2.5.1 Pegawai Pelayanan Perizinan Mengetahui dengan Jelas Hal Apa Saja yang Dibutuhkan oleh Investor	93
Tabel 5.2.5.2 Dapat Menjelaskan dengan Lengkap Mekanisme Pelayanan Perizinan yang Diterapkan Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)	94
Tabel 5.2.5.3 Membantu Memberikan Solusi atas Masalah Perizinan	95
Tabel 5.2.5.4 Pegawai dapat Memahami Keinginan Para Investor.....	96
Tabel 5.3 Nilai Skor yang Diraih Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo BKPM	45
Gambar 4.11 Kronologi Sejarah BKPM	46
Gambar 4.5.2.1 Merupakan Alur/ Proses Perizinan Investasi bagi Investor	63
Gambar 4.5.2.2. Merupakan Contoh dari Form yang digunakan dalam Permohonan Pendaftaran Penanaman Modal.	66
Gambar 4.5.2.3 Merupakan gambar ruang tunggu pada tempat pelayanan perizinan investasi di BKPM.	67
Gambar 4.5.2.4 Merupakan gambar ruang tunggu pada tempat pelayanan perizinan investasi di BKPM	67
Gambar 4.5.2.5 Gambar standing banner yang memberitahukan tentang pelayanan perizinan langsung kepada petugas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2: Rekapitulasi Profil Responden.....	106
Lampiran 3 : Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pelayanan	109
Lampiran 4: Rekapitulasi Total Score Dimensi Kualitas Pelayanan.....	110



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini administrasi publik mengalami tantangan yang cukup pelik, sebagai akibat dari tuntutan masyarakat yang semakin beragam akan pelayanan publik, sementara itu pelayanan publik yang dimiliki sudah sangat terbatas, baik dalam jumlah maupun kualitas. Oleh sebab itu administrasi publik dituntut untuk mampu menjawab berbagai tantangan dari persoalan-persoalan pelayanan publik yang ada dengan menempuh beragam cara.

Salah satu cara yang dapat ditempuh guna menjawab tantangan itu adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Reformasi administrasi publik dilakukan pada berbagai aspek yang melingkupinya. Salah satu aspek yang paling penting diperhatikan dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek pelayanan kepada masyarakat atau dikenal sebagai pelayanan publik.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/ perusahaan, yaitu bersaing dalam Pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik banyak orang yang menggunakan/ memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi/ perusahaan. (Moenir,A.S.2010.hal9)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang di selenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparaturnya yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Di samping itu, terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi orang yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Birokrasi pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu dikeluhkan karena tidak efisien dan tidak efektif, birokrasi

sering kali dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat, serta sering birokrasi dalam pelayanan publik itu sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya. Hal ini sangat memerlukan perhatian yang besar, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan masyarakat menerima setiap pelayanan yang diperlukannya, seharusnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat itu mempermudahnya, bukan mempersulit. (website: Tempointeraktif.com diakses pada 26 Februari 2011).

Pelayanan publik yang dilakukan secara cepat, efektif dan efisien akan membuat masyarakat pengguna layanan publik pun merasa puas dan diuntungkan dari layanan tersebut. Pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan prosedur yang ada akan menjadikan urusan akan dapat dengan mudah terselesaikan tepat waktu dan tidak berbelit-belit akan menghemat biaya dan tenaga dalam penyelenggaraannya.

Pentingnya efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pelayanan publik akan menguntungkan banyak pihak. Indonesia merupakan negara yang luas dan kaya akan sumber daya alam, manusia dan mineral, banyak negara-negara di luar sana tertarik untuk menanamkan modal atau berinvestasi di Indonesia. Hal ini akan menguntungkan Negara Indonesia, karena semakin banyak investor, baik asing maupun lokal yang datang untuk menanamkan modalnya di Indonesia, akan semakin maju kehidupan ekonomi, menambah devisa Negara serta menyerap banyak tenaga kerja. Namun pelayanan publik dibidang perizinan investasi di Indonesia masih dirasakan belum efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari lamanya standar perizinan yang ada.

Saat ini, Indonesia menempati peringkat 161 di dunia dalam penilaian kemudahan berbisnis. Adapun dalam penilaian memulai usaha, Indonesia menempati peringkat 122. Peringkat itu mempunyai dampak pada daya tarik bagi calon investor luar negeri untuk melakukan penilaian berinvestasi.

Jika pelaksanaan 17 hari masa kerja untuk pengurusan izin usaha baru berjalan dengan baik, pemerintah akan mempercepat pengurusan menjadi 10 hari. Target tersebut memungkinkan Indonesia mencapai peringkat 50 dari jumlah 183 negara. Pada tahun 2014, pemerintah berharap masuk di 20 besar negara yang paling cepat dalam pengurusan izin membuka usaha.

Dalam kenyataan, dari 524 kabupaten dan kota, yang telah menerapkan sistem satu atap secara manual tercatat 299 kabupaten dan kota. Setelah penerapan itu berlaku, jumlah kabupaten dan kota yang menerapkan sistem layanan cepat akan bertambah menjadi 314 kabupaten/ kota. Pada akhirnya, diharapkan seluruh daerah sudah menerapkan layanan secara elektornik.

Harapan pemerintah itu patut mendapat sambutan hangat. Namun menjadi persoalan, survei komite pemantauan pelaksanaan dan otonomi daerah (KPPOD) di 291 kabupaten dan kota Indonesia menunjukkan, kualitas pelayanan investasi di daerah masih jauh dari memuaskan. Rendahnya kualitas pelayanan investasi itu dibuktikan oleh fakta tentang kualitas pelayanan investasi di daerah otonom terbaik, hanya mampu mencapai 66,7 persen dari total nilai ideal 100 persen. Daerah dengan kualitas pelayanan terbaik pun cenderung masih didominasi oleh daerah-daerah di Pulau Jawa. (website : Aparaturnegara.go.id diakses pada 5 Maret 2011).

Kualitas pelayanan antara lain diukur berdasarkan kemudahan dan kecepatan perizinan untuk para investor atau pelaku usaha. Di samping itu, pemungutan biaya untuk para investor di tiap daerah berbeda-beda. Kualitas pelayanan ini antara lain diukur berdasarkan kemudahan dan kecepatan perizinan untuk para investor atau pelaku usaha dan pemungutan biaya untuk para investor di tiap daerah. Hasil survei KPPOD (Komite Pemantauan Pelaksanaan dan Otonomi Daerah) juga mencatat, 20 persen investor atau pelaku usaha di daerah menyatakan bahwa para investor memerlukan waktu yang lama. Selain itu, mereka harus mengeluarkan biaya besar untuk mendapatkan izin usaha di daerah-daerah. Hanya 2 persen dari keseluruhan pelaku usaha yang menyatakan pengurusan izin di daerah-daerah mudah dan cepat.

Berkaitan dengan fakta tersebut, akar masalah pelayanan investasi di daerah masih terletak pada reformasi birokrasi yang belum optimal. Pelaku usaha masih harus memenuhi prosedur birokrasi perizinan yang panjang. Untuk menanamkan modal usaha saja, investor harus memenuhi 15 sampai 20 jenis perizinan.

Dengan kata lain, keinginan pemerintah untuk mempercepat pelayanan pengurusan izin, terutama di daerah-daerah, hendaknya mendapat pengawasan

pemerintah pusat. Pemerintah harus benar-benar mengoptimalkan program pelayanan terpadu satu pintu, termasuk implementasi surat keputusan bersama empat menteri. Pelaku usaha tidak harus dipersulit dengan begitu banyak jenis izin yang klasifikasinya mungkin sama. (website : Kompas.com.diakses pada 7 Maret 2011).

Selain mempercepat upaya pengurusan izin, faktor kelengkapan data dan potensi daerah pun sering menjadi kendala. Kenyataan itu terlihat pada minimnya minat investor terhadap penawaran wilayah kerja minyak dan gas bumi tahun 2009 karena kurang lengkapnya data. Padahal kualitas data sangat penting bagi investor, terutama untuk wilayah kerja di kawasan Indonesia bagian timur.

Untuk menggairahkan investor, sinergi dan koordinasi di antara semua pemangku kepentingan harus mendapat perhatian serius. Walaupun potensi ekonomi di daerah-daerah besar, hasil tidak maksimal jika data-data tidak menunjang. Tantangan lain yang juga harus mendapat antisipasi dini adalah penyiapan wilayah kerja yang berkualitas dan pemasaran atau promosi wilayah. Memang, untuk menyiapkan paket data dan pemasaran atau promosi, faktor biaya ikut menentukan. Padahal agar investor tertarik, Indonesia harus berani berpromosi ke luar negeri. (website : Tribun.com.diakses pada 7 Februari 2011).

Peningkatan investasi di Indonesia sangat dibutuhkan dalam mendukung pembangunan perekonomian. Untuk itu pelayanan perizinan bagi para investor yang tertarik untuk menanamkan modalnya di Indonesia perlu mendapatkan perhatian yang lebih. Pelayanan perizinan investasi di Indonesia diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (Website : BKPM.go.id diakses pada 24 Februari 2011).

Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) bertugas untuk memberikan pelayanan publik dalam pemberian perizinan investasi di Indonesia. Karena tugas inilah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) perlu untuk melakukan peningkatan -peningkatan di bidang pelayanan perizinan. Peningkatan pelayanan perizinan investasi kepada para investor baik investor baru maupun investor yang ingin memperpanjang izin usahanya sangat diperlukan. Pemberian perizinan yang cepat kepada para investor akan menunjang kinerja perizinan yang nantinya akan mempercepat peningkatan penanaman modal di Indonesia.

Penanaman modal di Indonesia pada beberapa tahun ini memperoleh peningkatan dibandingkan tahun-tahun lalu, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) saat ini gencar melakukan promosi investasi ke seluruh Negara. Sejak diketuai oleh Gita Wirjawan, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) banyak kemajuan dalam bidang investasi. Kemajuan di bidang investasi dapat berpengaruh pada aspek-aspek lainnya, contohnya saja jika salah satu perusahaan ternama dunia sudah berani berinvestasi di Indonesia, maka akan diikuti oleh beberapa perusahaan lainnya. Salah satu contohnya yaitu perusahaan Google.inc akan melakukan investasi di Indonesia dalam jumlah yang sangat besar, perusahaan Google.inc juga melakukan investasi ke Negara-negara lainnya seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand akan tetapi perusahaan Google.inc lebih lebih besar berinvestasi di Negara Indonesia daripada Negara lainnya. (website : investordaily.com diakses pada 1 November 2011). Selain itu kesuksesan dari kegiatan penanaman modal ditentukan oleh banyak faktor, salah satu faktor yang mendasar dan penting tapi terkadang jarang dipahami dan bahkan cenderung diabaikan yaitu kesiapan pelaku usaha atau wirausahawan untuk menciptakan kegiatan usaha yang produktif. Hal lain yang tidak kalah penting yaitu kualitas pelayanan perizinan investasi yang diterapkan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Secara menyeluruh kegiatan pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sudah baik dan banyak melakukan peningkatan pelayanan di bidang investasi sehingga memudahkan para investor atau wirausahawan yang tertarik untuk berinvestasi.

Berdasarkan keputusan Presiden No.27 tahun 2009 dan sebagai bagian dari program pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudoyono yaitu program 100 hari, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) memberlakukan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memotong kerumitan Birokrasi sehingga mempercepat proses perizinan usaha bagi para investor. Sasarannya adalah merampingkan dan mengkonsolidasi jumlah langkah dan tempat yang harus dikunjungi seorang investor untuk penerbitan izin-izin usahanya. Karena adanya dasar inilah penulis tertarik untuk mejadikan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)”** didalam penyusunan skripsi ini. Penulis mempunyai tujuan untuk

meneliti seputar Analisis pelayanan perizinan investasi yang sedang berjalan di Indonesia. Karena pelayanan publik di Indonesia sangat menjadi perhatian yang utama, menjadi hal yang sangat umum tentang pentingnya suatu kepuasan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada publik bukan hanya suatu pemberian pelayanan, tetapi pelayanan yang diberikan kepada publik harus menimbulkan kepuasan terhadap masyarakat penerima layanan.

1.2 Pokok Permasalahan

Masalah perizinan investasi di Indonesia masih menjadi kendala bagi sebagian besar masyarakat, perizinan tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan usaha. Perizinan untuk masyarakat pengguna usaha ataupun investor asing yang menanamkan modalnya di Indonesia dirasakan perlu dan hal yang sangat penting, karena dengan melakukan perizinan, hal-hal yang dibutuhkan jadi semakin mudah untuk diakses jika ada perizinannya yang jelas juga dengan adanya perizinan usaha, usaha yang dilakukan menjadi sah dan berlandaskan hukum. Untuk itu perizinan yang cepat, tepat dan berkualitas sangat dinantikan oleh para investor dan pengguna jasa perizinan investasi. Akan tetapi untuk mewujudkan suatu perizinan investasi yang cepat, tepat dan berkualitas tidaklah mudah. Banyak hal-hal yang perlu untuk dipersiapkan untuk mewujudkan hal tersebut. Persiapan harus disiapkan dari pihak pemerintah kemudian harus diikuti dengan sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat luas pengguna pelayanan. Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), Gita Wirjawan, mengatakan, trend investasi Indonesia dua tahun terakhir menunjukkan peningkatan cukup baik, dilihat dari realisasi yang mengalami kenaikan sekitar 60 persen. Pada 2009 realisasi investasi secara nasional tercatat Rp133 triliun dan tahun lalu menjadi Rp208 triliun lebih, atau naik sekitar 60 persen. Pada triwulan pertama 2011 dengan realisasi investasi secara nasional sudah mencapai sekitar 33 persen atau menunjukkan peningkatan dari periode yang sama tahun lalu sebesar 18 persen, dibutuhkan kerja sama dalam upaya mendatangkan investasi dengan mengoptimal program promosi bersama dan membenahan sistem pelayanan perizinan elektronik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Melalui PTSP yang telah diterapkan, seperti di Jakarta, pelayanan proses perizinan sudah selesai

dalam lima jam. Jika, sebelumnya ada yang sampai satu bulan. Disisi lain, banyak pula para investor yang mengeluhkan masalah keamanan berinvestasi di Indonesia, masalah proses pengurusan perizinan yang masih lamban, dan masalah belum terinegrasinya instansi-instansi di daerah dalam proses pengurusan perizinan investasi. (Website : Antaranews.com.diakses pada 5 Februari 2011). Dalam penelitian ini peneliti ingin mengangkat masalah yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan perizinan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)?”

1.3. Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas adapun tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan investasi yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

1.4. Signifikasi Penelitian

a. Signifikasi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan wawasan bagi kalangan akademisi yang mendalami bidang pelayanan publik khususnya pelayanan publik dalam perizinan investasi di Indonesia dan pemahaman mengenai hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan perizinan.

b. Signifikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), atas pelayanan perizinan investasi yang telah dilakukan dan hambatan-hambatan yang terjadi selama pelayanan perizinan investasi kepada setiap investor.

1.5. Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 KERANGKA TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka, penjelasan tentang konsep yang akan diangkat, dan kerangka berpikir.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bagian ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan peneliti. Dalam metode penelitian ini terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode dan strategi penelitian, analisis data, narasumber atau informan penelitian, proses penelitian, dan keterbatasan penelitian.

BAB 4 GAMBARAN UMUM BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL (BKPM)

Bab ini berisi tentang gambaran umum Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), pihak-pihak yang berperan dalam pelayanan perizinan, penerapan sistem pelayanan perizinan yang dilakukan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) beserta unit-unit yang ada didalamnya.

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menggambarkan pelaksanaan pelayanan perizinan investasi yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), serta menampilkan hasil dari penelitian kualitas pelayanan perizinan investasi yang ada pada unit pelayanan perizinan yang ada di BKPM.

BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan kesimpulan dari uraian bab-bab terdahulu, kemudian dilanjutkan dengan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak yang terkait sehingga untuk selanjutnya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini mengangkat judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)”**. Penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan perizinan investasi yang ada di Indonesia yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Peneliti pertama berjudul **“Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto”** (Yohana Citra Permatasari, Tesis, 2009). Tema yang diangkat dalam tesis ini mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PEMDA dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap warga di Kabupaten Mojokerto. Kemudian permasalahan penelitiannya memfokuskan pada bagaimana pelayanan publik di Kabupaten Mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Seperti dalam pembuatan KTP, SIM, sampai pada pengurusan usaha, sertifikat tanah dan seterusnya, pemerintah kurang memperhitungkan masyarakat sebagai pihak yang dihargai dan mendapatkan pelayanan yang prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto dilihat dari kesenjangan antara harapan masyarakat pengguna dan persepsi manajemen, dan kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif Penelitian yang dilakukan Yohana Citra berupa penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan pada instansi yang berwenang dalam penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto.. Kemudian Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode observasi dan kuesioner.

Dalam menganalisis permasalahan yang terjadi seputar pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA kabupaten Mojokerto. Yohana Citra banyak mengambil teori mengenai asas-asas Desentralisasi dan Pelayanan publik, kualitas pelayanan publik menurut pandangan Albrecht dan zemke, merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan (*Customers*).

Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto. Harapan pengguna jasa layanan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto menginginkan adanya peningkatan sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu, parkir kendaraan, dan tempat ibadah serta adanya sosialisasi waktu pembuatan akte lebih intensif disertai biaya yang perlu disediakan oleh pemohon. Dimensi pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan layanan tertinggi yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Untuk dimensi *Reliability* sudah ada prosedur penerimaan dokumen yang cepat tepat, pegawai kantor mampu menyelesaikan permohonan perizinan layanan akta sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. *Dimensi Responsiveness* ditunjukkan oleh respon pegawai kantor yang segera menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemohon, kejelasan informasi persyaratan pengurusan akta yang diberikan oleh pegawai kepada pemohon, dimensi terakhir yaitu *assurance* terlihat bagaimana pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan kepada pemohon layanan akta, sikap ramah dan sopan, dalam pemberian pelayanan dan biaya pelayanan sesuai dengan aturan resmi yang berlaku.

Selanjutnya, penelitian yang kedua berjudul **“Analisis Pelayanan Perizinan Ekspor dan Impor di Unit Pelayanan Perdagangan (UPP) Luar Negeri Departemen Perdagangan”** (Pricilla Ritzky Prinindita, Skripsi, 2008). Tema umum yang diangkat dalam penelitian Pricilla Ritzky yaitu pada implementasi pemberian pelayanan perizinan ekspor impor di Indonesia yang dalam hal ini dilakukan oleh Departemen Perdagangan. Dalam penelitian ini Pricilla Ritzky meneliti pada Unit Pelayanan Perdagangan Luar Negeri di

Departemen Perdagangan. Pokok Permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada penerapan pelayanan perizinan di UPP Luar Negeri mengacu pada tujuan utama dari UPP adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan iklim bisnis dan usaha di Indonesia. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan penerapan pelayanan perizinan ekspor dan impor di UPP luar negeri sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki pelayanan perizinan serta mengetahui kekurangan yang dihadapi dalam pemberian pelayanan perizinan di UPP Luar negeri Departemen perdagangan. Selain itu Pricilla Ritzky dalam penelitiannya juga memiliki tujuan untuk membandingkan kondisi dan melihat perubahan yang terjadi sebelum dan setelah adanya Unit Pelayanan Perdagangan.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *positivisme*. Penelitian yang dilakukan Pricilla Ritzky penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan di dalam Departemen Perdagangan yaitu pada Unit Pelayanan Perdagangan. Kemudian metode penelitian yang digunakan yaitu metode wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah *successive approximation*. Penelitian ini didasarkan pada pertanyaan penelitian yang didukung oleh kerangka pemikiran yang berasal dari asumsi dan konsep yang ada.

Peneliti dalam menganalisis pelayanan perizinan ekspor dan impor di UPP luar negeri Departemen Perdagangan menemukan beberapa hambatan dalam pemberian pelayanan perizinan ekspor dan impor di UPP Luar Negeri Departemen Perdagangan yaitu seperti pada faktor Sumber Daya Manusia (SDM), para petugas loket di UPP Luar Negeri tersebut kebanyakan berusia di atas 45 tahun sehingga kurang cakap dalam mengoperasikan peralatan komputer dan elektronik di dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga terkadang ditemukan ada beberapa para petugas loket tidak dapat mengoperasikan komputer secara cepat, hal ini membuat proses pelayanan perizinan menjadi lamban sehingga tidak efektif dan efisien.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Pricilla Ritzky ini mengungkapkan bahwa usaha Departemen Perdagangan untuk memperbaiki kondisi pelayanan perizinan telah berhasil. Hal ini terbukti dari tanggapan positif para responden. Dari sudut prosedur pelayanan dirasakan sudah sangat cepat

kerena UPP Luar negeri ini telah memanfaatkan teknologi elektronik. Perizinan yang dilakukan secara elektronik melalui INATRADE. Dalam sistem ini semua tahap tahap proses perizinan dilakukan secara elektronik, kecuali verifikasi dan validasi dokumen.

Dengan adanya sistem elektronik INATRADE, dapat menghubungkan kalangan bisnis dan pemerintah, berbagai pertanyaan seputar prosedur dan persyaratan dapat terjawab tanpa harus datang langsung ke Departemen Perdagangan. Hal ini dapat memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pelayanan perizinan ekspor dan impor yang sering dilakukan oleh para kalangan bisnis, dapat diselesaikan dengan cepat karena dilakukan dengan metode *by internet* sehingga memudahkan dalam pelayan perizinan dan meningkatkan efektif dan efisien dalam kegiatan usaha.

Selanjutnya, penelitian ketiga yang dilakukan oleh Ratno Oedianto (Tesis, 2005) dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang**” **Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang**. Konsep yang digunakan oleh Ratno Oedianto adalah konsep pelayanan publik hal ini khususnya dalam pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang. Permasalahan dalam penelitian difokuskan pada pendapat dan sikap responden atas pelayanan perizinan yang telah dialami sendiri pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang.

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ketiga ini adalah untuk dapat menilai sejauh mana tugas pelayanan perizinan telah berjalan melalui penelitian dan analisis data sekunder yang ada. Kerangka pemikiran dalam dalam penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik dan disertakan pula Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara nomor : KEP /25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan instansi pemerintah. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian evaluatif serta teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian dari Ratno Oedianto menunjukkan bahwa kinerja Unit pelayanan kantor penanaman modal dan perizinan di Kota Tangerang dinilai baik dilihat dari beberapa faktor yang telah diteliti melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Faktor yang diteliti oleh Ratno Oedianto diantaranya adalah faktor; Prosedur Pelayanan, Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas dan lain – lain. Perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang yang dalam praktek penyelenggaraan pelayanan perizinan menerapkan pelayanan umum satu pintu, telah dapat mewujudkan pelayanan perizinan yang prima sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan perizinan tersebut lebih mudah, lebih sederhana, mempunyai kepastian dan kewajaran.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)” penelitian yang dilakukan sejak bulan Maret 2011 sampai dengan Desember 2011 di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) di daerah Gatot Subroto Jakarta. Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan perizinan yang ada di BKPM peneliti menggunakan teori dari Parasuraman ada 4 dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu Dimensi Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti dari kuesioner yang disebarkan kepada para investor pengguna pelayanan perizinan investasi di BKPM mengungkapkan bahwa Perizinan investasi di BKPM sudah baik dan memberikan kepuasan terhadap para investor pengguna pelayanan, namun dimensi Responsiveness mendapatkan score terendah daripada dimensi lain, disini dapat dilihat disektor mana pelayanan dapat lebih difokuskan untuk dibenahi dan diperbaiki. Selain dimensi Responsiveness, dimensi-dimensi lain sudah baik namun perlu untuk terus ditingkatkan, agar dapat menjadikan pelayanan perizinan investasi yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi para investor hal ini akan memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap para investor yang akan melakukan investasi di Indonesia.

TABEL 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

	Yohana Citra Permatasari	Pricilla Ritzky Prinindita	Ratno Oedianto	Luna Destiana (sekarang)
Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto	Analisis Pelayanan Perizinan Ekspor dan Impor di Unit Pelayanan Perdagangan (UPP) Luar Negeri Departemen Perdagangan	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang” Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)
Permasalahan Penelitian	memfokuskan pada bagaimana pelayanan publik di kabupaten mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Seperti dalam pembuatan KTP, SIM, sampai pada pengurusan usaha	memfokuskan pada penerapan pelayanan perizinan di UPP Luar Negeri mengacu pada tujuan utama dari UPP adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan iklim bisnis dan usaha di Indonesia.	penelitian difokuskan pada pendapat dan sikap responden atas pelayanan perizinan yang telah dialami sendiri pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang.	Penelitian difokuskan pada bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)
Pendekatan Penelitian	kualitatif.	Positivism	Kuantitatif	Kuantitatif

Jenis Penelitian	Deskriptif	Deskriptif	Evaluatif	Deskriptif
Metode Pengumpulan Data	metode observasi dan kuesioner	Wawancara dan kuesioner	observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan.	Studi kepustakaan, kuesioner dan wawancara
Tujuan Penelitian	menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan dinas Kependudukan dan catatan Sipil kab.Mojokerto dilihat dari kesenjangan antara harapan masyarakat pengguna dan persepsi manajemen, dan kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh masyarakat.	Dalam menganalisis pelayanan perizinan ekspor dan impor di UPP luar negeri Departemen perdagangan peneliti menemukan beberapa hambatan hambatan dalam pemberian pelayanan perizinan ekspor dan impor di UPP Luar negeri	untuk dapat menilai sejauh mana tugas pelayanan perizinan telah berjalan melalui penelitian dan analisis data sekunder yang ada.	Untuk menggambarkan bagaimana Kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)

<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA kab. Mojokerto. Harapan pengguna jasa layanan menginginkan adanya peningkatan sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu, parkir kendaraan, dan tempat ibadah serta adanya sosialisasi waktu pembuatan akte lebih intensif disertai biaya yang perlu disediakan oleh pemohon</p>	<p>usaha Departemen Perdagangan untuk memperbaiki kondisi pelayanan perizinan telah berhasil. Hal ini terbukti dari tanggapan positif para responden. Dari sudut prosedur pelayanan dirasakan sudah sangat cepat karena UPP Luar negeri ini telah memanfaatkan teknologi elektronik</p>	<p>kinerja Unit pelayanan kantor penanaman modal dan perizinan di Kota Tangerang dinilai baik dilihat dari beberapa faktor yang telah diteliti melalui observasi, wawancara dan kuesioner.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan perizinan di BKPM sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi ukuran dari pelayanan perizinan. Yaitu dimensi : Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy. Dari penelitian yang telah dilakukan, dimensi responsiveness memiliki score yang paling rendah. Dari penelitian ini dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan investasi yang telah dilakukan di BKPM. Pelayanan Perizinan investasi di BKPM sudah sangat baik, namun dimensi Responsiveness yaitu dari segi SDM perlu untuk ditingkatkan lagi.</p>
--------------------------------	---	---	--	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik mengacu pada aktivitas yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dalam rangka memenuhi kepentingan publik. Pemerintah mendistribusikan barang dan jasa tersebut kepada publik. Namun demikian pelayanan publik tidak hanya sebatas makna sempit di atas, tetapi makna pelayanan publik dapat diperluas lagi.

2.2.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hubungannya dengan ini Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudoyono pernah berpendapat bahwa “Negara tidak boleh tidur demi menjalankan tugasnya dan menjalankan roda pemerinthan untuk melayani rakyat”. (Surjadi,H. Pengembangan kinerja pelayanan publik. (Refika Aditama. Bandung. 2010) Hal. 11)

2.2.1.2 Pelayanan Publik Sebagai Suatu Proses Kinerja Organisasi

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik. Oleh karena itu Dennis A.Rondinelli (1981) pernah mengingatkan bahwa penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan orientasi pelayanan publik ini jelasnya, tugas desentralisasi adalah : Kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit; kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit lokal; kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab; adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang; dan kurangnya

infrastruktur teknologi dan infra struktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.

Demikian juga Malcolm Walters (1994) menambahkan bahwa kegagalan pelayanan publik ini disebabkan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis, budaya yang bersifat individual, budaya yang bersifat fatalis, dan budaya yang bersifat egaliter. Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis; pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis); pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu) sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi publik (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pengertian pelayanan publik menurut beberapa pakar mempunyai definisi yang cukup bervariasi, Pamudji (1994:21-22) mengartikan tentang pelayanan publik yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Dalam bahasa asing dikenal dengan "*Public Service*" dan "*Public Utilities*" yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan publik utilities, seperti misalnya transportasi, telepon, air bersih(PAM), penerangan / listrik (PLN) dan lain-lain.

Kyberman (1998:2) menyatakan bahwa komoditi pelayanan publik adalah jasa publik yaitu :”jasa yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang pengelolaan, produksi dan jual belinya diletakan dibawah kontrol pemerintah”.

Pelayanan jasa publik ini menyangkut hajat hidup orang banyak maksudnya adalah pelayanan jasa yang dilakukan oleh pemerintah pada aspek-aspek yang bersifat umum atau publik dimana aspek tersebut sangat dibutuhkan untuk keperluan banyak orang yang menggunakannya. Sehingga disini diperlukan peran dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.

Dalam konteks tersebut, Lawton (2005:123) menyatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas berkait dengan efektif dan efisiensi pendistribusian barang publik, tetapi menyangkut isu yang lebih luas. Hal tersebut wajar, karena publik merupakan konstituen pemerintah yang membiayai kegiatan pemerintah dalam pembangunan melalui mekanisme penarikan pajak. Publik mengharapkan pelayanan yang lebih dari pemerintah dalam banyak bidang kehidupan.

Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau kegiatan rutin yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. (Samparna Lukman,2000.hal8).

Pengertian pelayanan dari yang dijabarkan oleh Lukman bahwa kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan secara rutin yang terjadi dalam interaksi langsung maksudnya adalah bertatap muka secara langsung, maupun interaksi tidak langsung, interaksi tidak langsung dapat terjadi misalnya menggunakan komputer atau internet, penerima layanan menerima pelayanan melalui fasilitas internet, sehingga tidak ada tatap muka secara langsung dengan pemberi pelayanan.

Menurut pendapat Ratminto, beliau menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Ratminto dan winarsih,OP.Cit hal 2)

Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanana yang diberikan disini sifatnya tidak

kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Menurut startus (Eko Supriyanto,2001,hal.9) keterlibatannya dengan lembaga yang dilayani dapat dibedakan adanya 2 (dua) golongan pelanggan :

1. Pelanggan eksternal : semua pelanggan yang berasal dari luar organisasi
2. Pelanggan internal : yaitu para karyawan atau unit-unit lain didalam organisasi yang memperoleh pelayanan dari unit yang dimiliki.

Sedangkan menurut pendapat Amin Ibrahim; “Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/pelanggan”. Pelayanan merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi Pelayanan Publik menghendaki perubahan banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya. (Amin Ibrahim,2008.hal 15).

Pada Proses pelayanannya, **Kotler** mengemukakan ada 4 karakteristik dari pelayanan :

1. Tidak berwujud (*intangibility*) : pelayanan itu tidak dapat dilihat, diraba, dicium sebelum adanya transaksi. Orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum merasakan atau mengkonsumsinya sendiri.
2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*) Pelayanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam menghasilkan jasa layanan dan adanya kehadiran konsumen.
3. Berubah-ubah dan bervariasi (*variability*) pelayanan berupa jasa yang beragam dan selalu mengalami perubahan tidak selalu terletak pada kualitasnya, tetapi tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta tempat tersedianya.
4. Cepat hilang dan tidak tahan lama (*perishability*) pelayanan atau jasa yang disimpan dan permintaannya diflukuasi. Daya tahan suatu jasa tergantung

situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. (Philip Kotler, 2002, hal 490-504).

Perubahan lingkungan strategis, baik nasional, regional maupun global mendorong perubahan persepsi masyarakat ke arah reformasi disegala bidang. Reformasi yang dikehendaki masyarakat adalah perlu perubahan paradigma lama dengan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang lebih demokratis dan transparansi.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik, karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan. Dalam konteks di atas, kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh seluruh instansi pemerintahan adalah adanya transparansi/keterbukaan dalam melakukan pelayanan kepada warga masyarakat. Namun, yang menjadi persoalan adalah, apakah semua instansi pemerintah sudah transparan/terbuka dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Taliziduhu (2000 : 59-60) menyatakan bahwa layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh *provider* (penyedia layanan) dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditi), maka perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai cara atau alat. Yang dimaksud dengan layanan dalam pengertian di atas adalah layanan sebagai produk. Akan tetapi berbeda halnya dengan layanan jasa publik, Dari segi konseptual, pengertian pelayanan publik dapat ditelusuri melalui istilah layanan *civil*. Istilah *civil* berasal dari kata Latin *civil* (kata sifat), yaitu segala sesuatu yang

menyangkut kehidupan sehari-hari warganegara di luar urusan militer dan ibadah. Pelayanan *civil* semula diartikan sebagai suatu cabang pelayanan publik, menyangkut semua fungsi pemerintahan di luar pelayanan militer. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep itu dalam konteks yang berbeda-beda, sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda-beda pula. Layanan civil dapat dibedakan menjadi layanan civil guna memenuhi hak bawaan (asasi) manusia dan layanan civil guna memenuhi hak derivatif, hak berian, atau hak sebagai akibat hukum yang menyangkut diri seseorang. Misalnya, wajib minta ijin jika seseorang ingin membuka usaha.

Provider (penyedia) layanan civil yang disebut belakang di atas adalah birokrasi. Oleh karena itu, layanan civil jenis itu dapat juga disebut layanan birokrasi atau layanan publik. Jadi, layanan birokrasi atau layanan publik termasuk di dalam layanan civil. Mengingat produk birokrasi itu bersifat jasa, maka birokrasi adalah pabrik jasa pemerintahan. Dalam kaitan ini, Taliziduhu (2000 : 65) menegaskan bahwa di Indonesia, pelayanan birokrasi atau pelayanan publik itu yang paling lemah dan terkesan sebagai sarang KKN, dan lebih dari pada itu berperan sebagai pasar politik. Birokrasi memasang "jebakan" melalui peraturan, lalu menetapkan "tarif" yang tinggi, sementara warga masyarakat tidak mempunyai *bargaining position* (posisi tawar menawar) terhadap birokrasi. Kemudian, definisi yang sangat simpel tentang pelayanan antara lain diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (2000 : 448), yaitu "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan." (website : untajakarta.co.id. diakses pada 2 November 2011).

Sedangkan menurut Gronroos (2001 : 27), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani. Dengan mengacu pada dua definisi di atas, maka dapat diketahui bahwa ciri

pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Menurut Zemke, ciri lainnya untuk pelayanan jasa antara lain moral karyawan berperan sangat menentukan, serta tujuan pelaksanaan pelayanan adalah keunikan (setiap orang yang dilayani dan setiap kontak pelayanan adalah "spesial") (Collins dan McLaughlin, 2002 : 559).

2.2.1.3 Paradigma Baru Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Paradigma baru dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan. Artinya kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan, dan tuntutan masyarakat dalam memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan program nasional untuk memperbaiki fungsi pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Pelayanan publik dibatasi pada pengertian pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial, Sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta keterlibatan masyarakat. Perhatian terhadap beberapa aspek ini memberikan jaminan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks itu, ada jaminan bahwa pelayanan publik yang diberikan akan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

Citra layanan publik di Indonesia, dari dahulu hingga kini, lebih dominan sisi gelapnya ketimbang sisi terangnya, selain mekanisme birokrasi yang bertele-tele ditambah dengan petugas birokrasi yang tidak profesional. Sudah tidak asing kalau layanan publik di Indonesia dicitrakan sebagai salah satu sumber korupsi

dan sangat beralasan kalau *World Bank*, dalam *World Development Report 2004*, memberikan stigma bahwa layanan publik di Indonesia sulit diakses oleh orang miskin, dan menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*) yang pada akhirnya membebani kinerja ekonomi makro, alias membebani publik (masyarakat). Jadi sangat dibutuhkan peningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberi perlindungan bagi warga negara dari penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Secara konstitusional, juga merupakan kewajiban negara melayani warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Mendefinisikan kualitas jasa tidak semudah memahami kualitas produk atau barang. Kualitas produk atau barang dapat terlihat langsung atau dapat dibedakan antara produk satu dengan produk lainnya melalui penampilan fisik atau spesifikasi bahan pembentuknya. Berbeda dengan jasa atau pelayanan yang tidak memiliki bentuk, jasa baru dapat dirasakan setelah dikonsumsi.

2.2.2.1 Komponen Utama Penentu Kualitas Jasa/Pelayanan

Gronroos (dalam Tjiptono 2000:60) mengatakan ada 3 komponen utama penentu kualitas jasa, yaitu: *Technical Quality*, yaitu kualitas yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dikonsumsi pelanggan. *Technical quality* meliputi: *search quality*, *experience quality* dan *credence quality*; *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas penyampaian jasa; *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik suatu organisasi.

Lebih lanjut menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 2000:60) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived Service*). Pengendalian diantara dua hal tersebut untuk menciptakan keunggulan pelayanan. Jasa dipersepsikan baik apabila jasa yang dikonsumsi sesuai dengan yang diharapkan. Jasa dipersepsikan ideal apabila jasa yang dikonsumsi melebihi dari

apa yang diharapkan. Sedangkan jasa dipersepsikan buruk apabila jasa yang di konsumsi kurang dari yang diharapkan.

Berdasarkan karakteristik di atas dapat dipahami bahwa jasa atau pelayanan sangat terkait dengan partisipasi pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan sebagai penentu kualitas pelayanan jasa. Definisi kualitas jasa berfokus pada suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga kualitas jasa dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Wickot (dalam Tjiptono 2000 : 59).

Produk pelayanan dalam sektor publik, pada dasarnya adalah tanggung jawab unit kerja publik (pemerintah, eksekutif, *policy implementor*) untuk menyediakan atau memenuhi. Dasar pelayanannya adalah kebijakan publik, sebagaimana ditegaskan oleh Balk (Kasim 1993:22) yang mengatakan bahwa produktivitas dalam organisasi pemerintah juga harus diukur dari segi kualitas hasil yang dipersembahkannya kepada masyarakat, yaitu sampai seberapa jauh hasil tersebut sesuai dengan standar yang diinginkan.

Bertolak dari pengertian bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka sangat diperlukan suatu alat ukur dalam upaya untuk mengimbangi kesenjangan antara pelayanan yang disediakan dengan pelayanan yang diinginkan.

Pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut: kualitas tehnik (*outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri, dan kualitas pelayanan (*proses*) yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Di dalam suatu perencanaan jasa diperlukan suatu dimensi kualitas jasa. Dimensi menentukan besarnya dan luasnya pelayanan yang disediakan. Analisis dimensi kualitas jasa yang disediakan sangat penting dalam perencanaan. Dimensi juga sering digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan yang disediakan.

2.2.2.2 Dimensi Pokok dalam menentukan Kualitas Jasa

Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman, (dalam Tjiptono, 2000: 70) ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, yaitu *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*. Berikut ini penjelasan dari masing dimensi :

1. ***Tangibles***, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. ***Reliability***, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. ***Responsiveness***, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. ***Assurance***, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).
5. ***Empathy***, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1988:28), *reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat kedua *assurance*,

ketiga oleh *tangibles* keempat *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *empathy*.

Dengan demikian pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *emphaty* dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik, dengan demikian, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Dalam menjalankan misinya, seringkali organisasi publik hanya berfokus pada pencapaian produktivitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Menurut Geostsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 :51) kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan”

Lebih lanjut Tjiptono (1997:76) mengartikan kualitas adalah sebagai Standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja, produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti “memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.”

Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber- AC, kebersihan dan lain-lain.

2.2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pembaruan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada perbedaan (*equality*). Perlakuan yang tidak membedakan pelanggan tidak cukup, diperlukan adanya keadilan (*equity*) serta kejujuran atau keterbukaan (*fairness*) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur birokrasi pemerintah. (Surjadi, H. 2010 Hal. 33)

Selain dari strategi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan di atas meningkatkan pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Desain pelaksanaan pelayanan dirumuskan untuk dapat menjawab pertanyaan mendasar yaitu : siapa apa, dimana, kapan bagaimana dan mengapa (5W+1H). Sebagaimana yang dinyatakan Common dan Mellon (1993:92) : “*in order to deliver a good service, it is important to ask some basic question : who, what, where, when, how and why are more than sophisticated enough for our purpose.*”

Untuk mendesain pelayanan dengan orientasi pada kepentingan pelanggan, maka *go to the people* menjadi sangat relevan termasuk *plan with the people* sebagaimana yang diungkapkan oleh Y.C.Yen (1920).

Dapat dikemukakan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik:

1. Melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah

2. Perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah
3. Mendesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan.

Dalam dimensi ini menjelaskan tentang hal-hal apa saja yang menjadi acuan dalam melakukan pelayanan publik. Ketika menjalankan suatu pelayanan publik, perlu diperhatikan standar kualitas dari pelayanan publik tersebut, yang dimaksud dengan kualitas adalah *degree of excellent* atau derajat keunggulan suatu pelayanan, baik barang maupun jasa. pengertian standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar tersebut sekurang kurangnya meliputi hal hal berikut :

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu pelayanan, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya/tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi ini harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Manajemen pelayanan publik sebagai salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh kritik. Ide awal pelayanan publik memang berasal dari sektor swasta, kemudian ditransformasi dalam sektor publik (Chris Skelcher, 1992). Tema- tema *customer* atau *consumer* menjadi referensi dan diterima dalam sektor publik yang kemudian mengalami perubahan menjadi *clients, tenants, residents dan claimants*.

Pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik mulai berkembang secara akademik sejak dikembangkannya lapangan baru dalam ilmu manajemen yang dikenal dengan Manajemen Pelayanan Publik *atau Public Service Management*. Bidang ini merupakan bidang baru yang berusaha mendalami kualitas dan performansi organisasi pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah organisasi pemerintah daerah.

Sesuatu yang paling penting untuk dipahami adalah apakah tepat penerapan prinsip-prinsip manajemen swasta dalam manajemen pelayanan publik. Apakah konsep-konsep dan dimensi yang ada dalam khazanah ilmu manajemen menjangkau semua aspek pelayanan publik. Dalam sebuah penelitian Bank Dunia, konsep manajemen pelayanan publik setidaknya mencakup lima dimensi, yaitu delegasi, pembiayaan kinerja, informasi (*informing*) dan pengawasan (*enforcing*).

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, dibawah ini merupakan faktor-faktor yang mendukung suatu pelayanan agar memberikan kepuasan terhadap konsumen :

1. kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. adanya aturan yang memadai
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2000:123-124).

Faktor-faktor diatas berpengaruh terhadap pelayanan publik, agar pelayanan yang diberikan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan akan dapat memberikan suatu kepuasan tersendiri. Pelayanan tidak hanya sebatas pelayanan akan tetapi pelayanan yang memiliki tujuan untuk membantu memecahkan masalah dan dapat memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan.

2.2.3 Pelayanan Perizinan

2.2.3.1 Konsep Pelayanan Perizinan

Perizinan pada dasarnya merupakan suatu instrumen kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang memiliki peluang menimbulkan gangguan bagi kepentingan umum melalui mekanisme perizinan, pemerintah daerah dapat melakukan pengendalian yang mungkin ditimbulkan oleh aktivitas sosial maupun ekonomi, mengalokasikan barang publik secara efisien dan adil, mencegah asimetris informasi, dan perlindungan hukum atas kepemilikan dan penyelenggaraan kegiatan. (Suhirman, 2002 : 24) Oleh karena kepentingan umum, maka kebijakan perizinan harus didasarkan pada prinsip bahwa kegiatan yang berpotensi menimbulkan gangguan pada dasarnya dilarang, kecuali memiliki izin terlebih dahulu dari pemerintah atau instansi yang berwenang.

2.2.3.2 Peran Perizinan didalam Birokrasi

Perizinan yang merupakan ujung tombak dari peranan birokrasi pemerintahan dalam penataan investasi perlu diskenariokan dalam format desentralisasi perizinan (*decentralized licensing*), yang dinilai sebagai salah satu alternatif solusi efektif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang menyangkut investasi. Sehubungan sistem pemerintahan yang didesentralisasikan (*decentralized government*), desentralisasi perizinan merupakan format kebijakan pemerintahan yang urgent sejalan dengan kebutuhan untuk menata sistem investasi sebagai pilar utama perekonomian Indonesia. Dikaitkan dengan teori kebijakan publik, perizinan merupakan bagian dari pendekatan *command and control*, yaitu pendekatan kebijakan investasi dari sudut kewenangan regulasi pemerintah. Perdenifikasi, izin dapat diartikan sebagai suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Ini menyangkut perkenan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya (Spelt, dkk., 1993).

2.2.3.3 Keterkaitan Perizinan dengan Aktivitas Pengawasan Investasi

Mendasarkan pada definisi tersebut, perizinan akan selalu berkaitan dengan aktivitas pengawasan terhadap aktivitas yang menjadi obyek perizinan.

Pengawasan terhadap investasi sebagai aktivitas obyek perijinan akan mencakup 3 (tiga) aspek, yaitu: pemberi ijin (aparatur perijinan), pelaku investasi (subyek perijinan), dan aktivitas investasi (obyek perijinan). Ketiga aspek dalam perijinan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, pengawasan terhadap pemberi ijin harus diberi makna kebutuhan untuk membenahi kondisi birokrasi, dengan melakukan pengawasan secara intensif dan efektif terhadap aparat pemerintahan. Kedua, subyek perijinan (pelaku investasi) juga menjadi faktor yang sangat menentukan untuk memperkuat sistem pengawasan birokrasi itu sendiri. Pelaku investasi harus memiliki visi investasi yang jelas dalam kaitannya dengan kemanfaatan publik (*public benefit*) dari investasi yang ditanamkan. Sehubungan dengan aktivitas investasi oleh pelaku investasi, Grand design mengenai peta investasi diharapkan dapat ditempatkan dalam suatu strategi investasi yang mampu meresistensi langkah-langkah pragmatic dalam investasi yang melulu berorientasi profit tanpa meninjau segi kemanfaatannya bagi publik dan negara.

Ketiga, aktivitas investasi harus dapat dilakukan secara mudah sejauh telah dipenuhi syarat-syarat dalam perijinan, antara lain syarat yang menyangkut investasi yang berwawasan lingkungan (*eco-investment*) dan bersifat padat karya. Wawasan lingkungan diperlukan agar investasi yang dilakukan tidak menimbulkan kerusakan lingkungan. Sedangkan harus bersifat padat karya, artinya mampu membuka peluang pekerjaan bagi tenaga kerja lokal. Hal tersebut dilakukan dengan membuat desain perijinan investasi terpadu dalam konteks desentralisasi perijinan, sehingga mampu untuk mengatasi keruwetan birokrasi perijinan yang selama ini dinilai memberi peluang bagi aparat perijinan untuk mengambil ketill tungan tidak resmi, yang berdampak pada tingginya *social cost* dalam investasi. Peluang partisipasi publik (*public participation*) dan pengawasan oleh media massa dalam turut melakukan pengawasan publik (*mass control*) akan mendorong perwujudan *good governance* yang menjadi faktor positif bagi investasi.

2.2.3.4 Pertimbangan yang harus dimasukkan dalam penetapan suatu perizinan

Pertimbangan yang harus dimasukkan dalam penetapan suatu perizinan (sekaligus juga merupakan tujuan perizinan) adalah

1. Melindungi kepentingan umum (*public interest*)
2. Menghindari eksternalitas negatif
3. Menjamin pembangunan sesuai rencana, serta standar kualitas minimum yang ditetapkan

Lebih lanjutnya Suhirman menyatakan bahwa sebagai instrument pengendalian, perizinan memerlukan rasionalitas yang jelas dan tertuang dalam bentuk kebijakan pemerintah sebagai sebuah acuan.

Perizinan pada dasarnya dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :

1. Lisensi (*License*) yaitu izin yang diperlukan untuk suatu kegiatan tertentu yang tidak memerlukan ruang misalnya SIUP, izin prinsip, izin trayek, SIM, dan lain lain.
2. Izin (*Permit*) yaitu izin yang berkaitan dengan lokasi serta pemanfaatan dan kualitas ruang, misalnya izin lokasi, izin pemanfaatan ruang, misalnya SITU; lingkungan, misalnya AMDAL, HO, konstruksi misalnya IMB; khusus pemanfaatan SDA misalnya SIPA.

Tuntutan perbaikan kualitas pelayanan publik menuntut adanya perubahan pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula lebih didasarkan pada pendekatan *consumerism* dan *managerialism* menuju *good governance*.

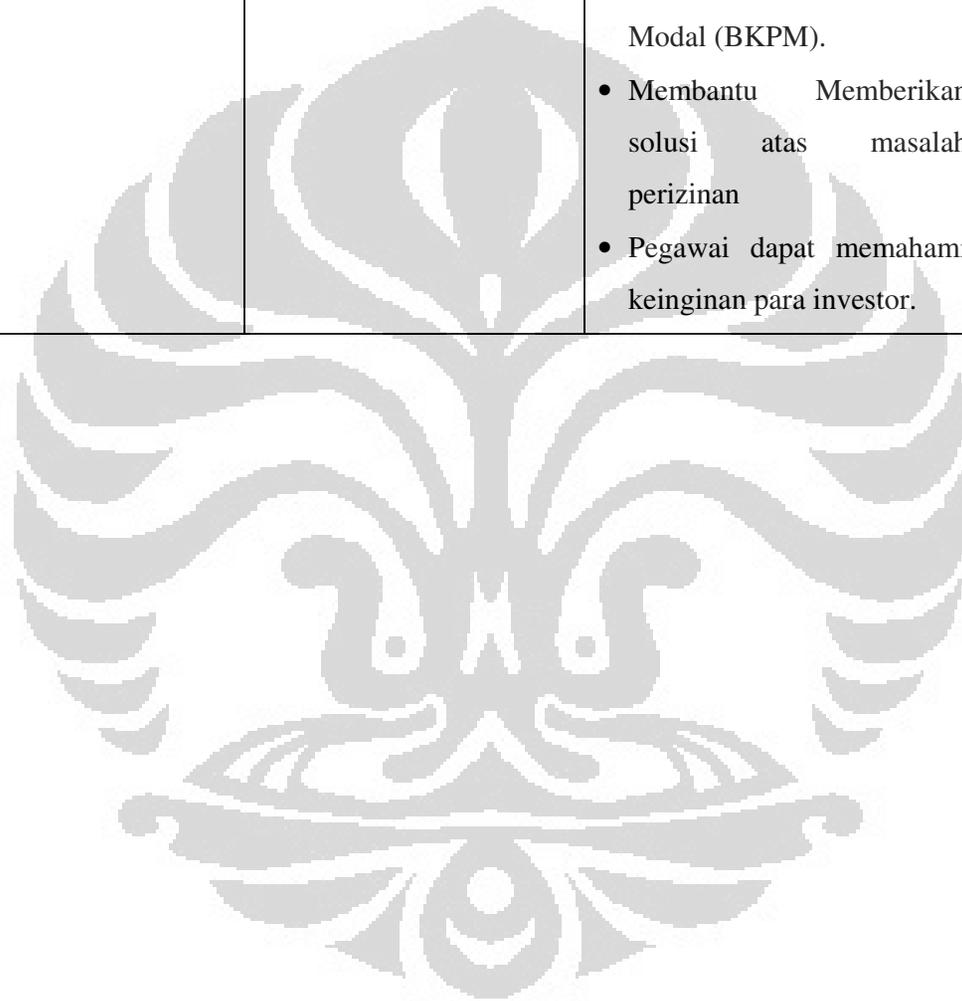
2.3 Operasional Konsep

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi	Tangibels	<ul style="list-style-type: none"> • Bangunan/gedung bersih • Ruang tunggu nyaman • Tersedia papan informasi /alur di area pendaftaran • Tata letak proses pelayanan yang memudahkan pengguna pelayanan 	Ordinal
		Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Pengerjaan proses pelayanan perizinan investasi yang sesuai dengan SOP yang ada. • Syarat pengajuan perizinan investasi dapat dengan mudah diakses melalui internet • Syarat pengajuan pelayanan 	

			<p>perizinan investasi dapat dengan mudah dilihat pada papan pengumuman yang ada diruang tunggu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan perizinan investasi berlangsung cepat 	
		Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap pegawai pelayanan perizinan investasi dalam menyikapi masalah para investor • Pegawai menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan investasi dengan jelas. • Pegawai bekerja dengan cepat. • Pegawai Membantu Masalah Investor dengan tepat 	

		Assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai pelayanan perizinan investasi memiliki teknik komunikasi yang baik. • Pegawai mampu mengoperasikan alat kantor dengan baik. • Perilaku pegawai yang ramah. • Dapat menjelaskan dengan terperinci seputar perizinan investasi di BKPM 	
		Empathy	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai pelayanan perizinan mengetahui dengan jelas hal apa saja yang dibutuhkan oleh investor • Pegawai dapat menjelaskan dengan lengkap mekanisme pelayanan perizinan yang diterapkan pada Badan 	

			<p>Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).</p> <ul style="list-style-type: none">• Membantu Memberikan solusi atas masalah perizinan• Pegawai dapat memahami keinginan para investor.	
--	--	--	---	--



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah diartikan sebagai kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Kemudian untuk data yang diperoleh dalam penelitian merupakan data yang valid, dimana terdapat derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2009, p.2).

Dalam hal ini, metode penelitian yang digunakan bertujuan untuk menuntun peneliti dalam rangka memperoleh data yang diinginkan sebagai upaya untuk menggambarkan pemberian pelayanan perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan Kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan penelitian berlandaskan pada filsafat positivism, pendekatan ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2009, p.8)

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif karena pada penelitian Analisis Kualitas Perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) akan lebih efektif menggunakan pendekatan kuantitatif. Peneliti menginginkan penelitian ini akan menjadi lebih lengkap dan kaya akan data dan sumber-sumber lain jika menggunakan metode kuantitatif, sehingga tujuan awal penelitian akan dapat dengan mudah dilakukan dan dapat menjawab pertanyaan penelitian bagi peneliti. Alasan lain penggunaan pendekatan kuantitatif karena pendekatan kuantitatif memiliki pemahaman mendalam yang akan mempertanyakan makna suatu objek secara tuntas. Penelitian kuantitatif akan secara lengkap membahas tentang masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian kuantitatif menggunakan data-data statistik akan mendukung

penelitian. Data-data diperoleh dengan menghitung nilai yang ada dikuesioner, kemudian dipergunakan untuk menjawab pertanyaan peneliti akan masalah yang ada.

Peneliti sebelumnya melakukan survey ke lokasi penelitian yaitu di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) di Jl. Gatot Subroto Jakarta, dan peneliti melihat bahwa responden-responden dan narasumber dalam penelitian sangat kompeten di bidang yang akan peneliti teliti, akan lebih efektif dengan menggunakan metode Kuantitatif dan didukung dengan metode pengumpulan data dengan cara Kuesioner dan studi kepustakaan, untuk memperoleh data dan akan secara terperinci dalam menjabarkan Kualitas Pelayanan Perizinan investasi yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tersebut.

3.3 Jenis Penelitian

3.3.1 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, tujuan dari penelitian deskriptif adalah menyajikan gambaran yang lengkap mengenai *setting* sosial dan hubungan – hubungan yang terdapat dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis memiliki maksud dan tujuan yaitu memberikan suatu gambaran terperinci mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), dengan menggunakan metode deskriptif ini penulis menginginkan untuk lebih dalam menggambarkan kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) serta mengetahui adakah hambatan – hambatan yang ditemui selama proses pelaksanaan pelayanan perizinan itu berjalan. Semua data-data yang nantinya didapat dalam proses penelitian akan dijabarkan. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif penulis berusaha menggambarkan secara baik dan terperinci mengenai hal-hal seputar kualitas pelayanan perizinan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) agar maksud dan tujuan yang diinginkan dari penulis terpenuhi, maka penulis mengambil penelitian deskriptif dalam tujuan penulisan penelitian ini.

Penelitian deskriptif itu sendiri memiliki tujuan menjabarkan gambaran yang akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses

atau hubungan, memberikan gambaran secara verbal maupun numerical, menyajikan informasi yang bersifat dasar, menjelaskan seperangkat tahapan-tahapan tatanan. Dimaksudkan oleh penulis dengan menggunakan penelitian deskriptif ini penulis ingin mendapatkan keakuratan tentang sebuah kelompok penelitiannya yaitu di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dalam memberikan pelayanan perizinan investasi kepada para investor dan sebaik mungkin akan menggambarkan mekanisme sebuah proses dari perizinan yang sedang berjalan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) disajikan secara berurutan sesuai dengan tahapan-tahapan pelayanan perizinan yang berlaku di instansi tersebut.

3.3.2 Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat

Berdasarkan manfaatnya, penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian murni, yang menjelaskan pengetahuan yang amat mendasar mengenai dunia sosial. Penelitian ini mendukung teori yang menjelaskan bagaimana dunia sosial, apa yang menyebabkan sebuah peristiwa terjadi. Oleh karena itu, penelitian murni menjadi sumber gagasan dan pemikiran mengenai dunia sosial.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian murni karena peneliti lebih memfokuskan hasil penelitian untuk pemenuhan kebutuhan intelektual dan manfaatnya baru dapat dilihat dalam jangka waktu yang panjang, tidak dapat langsung dipergunakan untuk memecahkan permasalahan saat itu juga.

3.4 Dimensi Waktu dan Lokasi Penelitian

Sementara itu, dilihat dari dimensi waktunya, penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian *cross-sectional* yang mengambil suatu bagian dari gejala atau populasi pada suatu waktu tertentu. Penelitian dimulai pada bulan Maret 2011 sampai dengan Desember 2011. Lokasi Penelitian yang dipilih adalah di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Jalan Gatot Subroto Jakarta.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian survey dengan cara angket/kuesioner dan studi pustaka. Peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada pihak yang merasakan pelayanan perizinan investasi secara langsung, yaitu kepada investor yang akan melakukan perizinan ataupun yang ingin

melakukan perpanjangan perizinan. Peneliti juga menggunakan studi pustaka berupa jurnal dan buku pedoman pelayanan investasi juga didukung dengan buku kepustakaan lain yang berkaitan tentang pelayanan perizinan di Indonesia khususnya di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif : 89)

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek itu.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat menggambarkan sifat populasi atau bagian yang menjadi objek penelitian.(Rakhmat, 2000 : 78). Jenis penarikan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, karena tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian kepada semua pengguna jasa pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) karena jumlahnya akan sangat banyak.

Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 orang, hal ini dikarenakan tidak memungkinkannya untuk melakukan penelitian terhadap keseluruhan pengguna pelayanan perizinan. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian terhadap 100 orang investor pengguna layanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

3.7 Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya adalah peneliti melakukan penelitian terhadap sampel yang ada berdasarkan

pertimbangan tertentu, yaitu apakah orang tersebut berhubungan dengan penelitian yang peneliti kerjakan. Misalnya kepada pemberi pelayanan yaitu kepada pegawai pelayanan perizinan, kepada para investor baik asing maupun lokal sebagai pengguna pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman modal (BKPM). Dengan teknik penarikan sampel seperti ini maka responden yang ada memiliki data dan pengetahuan yang akurat mengenai penelitian yang sedang dilakukan.

Karakteristik responden yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berada didalam Badan Koordinasi Penanaman modal (BKPM), yaitu lebih spesifiknya pada para investor. Dalam penelitian ini peneliti mengambil responden dari kalangan investor lokal atau investor dalam negeri saja dan tidak mengambil responden dari kalangan investor luar negeri atau investor asing dikarenakan keterbatasan bahasa yang dikuasai oleh peneliti dan peneliti merasa sudah cukup mengambil responden investor dalam negeri untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan Investasi yang ada di Indonesia yakni yang dijalankan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

3.8 Instrumen Penelitian dan Teknik Analisa Data

Alat ukur dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*, *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Sugiyono: 104).

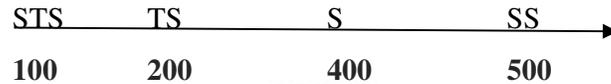
Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Alat ukur dalam penelitian ini berbentuk kuesioner dengan 4 alternatif jawaban yang bersifat ordinal berupa skala Likert. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner diberikan 4 alternatif jawaban yang diberi skor 1 sampai 4, skoringnya adalah sebagai berikut :

- ✓ Diberi Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- ✓ Diberi Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

- ✓ Diberi Skor 3 = Setuju (S)
- ✓ Diberi Skor 4 = Sangat Setuju (SS)

Rentang Skala Likert secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil kuesioner yang ada, dibuatlah suatu tabel yang menunjukkan hasil keseluruhan jawaban responden untuk prinsip kualitas pelayanan publik. Tabel tersebut menunjukkan persentase jawaban responden dari Sangat Tidak Setuju sampai pada Sangat Setuju terhadap setiap pertanyaan dari setiap dimensi Kualitas Pelayanan Publik. Setelah mendapatkan nilai dari setiap dimensi, dilakukan penjumlahan dari seluruh nilai yang didapat, untuk menentukan nilai tertinggi ataupun yang terendah dari setiap dimensi.

3.9 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang berlangsung pada bulan Maret sampai dengan Desember 2011 memiliki beberapa keterbatasan diantaranya yaitu dari 100 kuesioner yang disebar hanya 43 kuesioner yang memenuhi syarat penghitungan karena peneliti hanya menghitung responden yang pernah melakukan proses perizinan investasi sebanyak dua kali atau lebih dari satu kali di BKPM, karena peneliti merasa responden yang sudah lebih dari satu kali dapat dengan baik menilai dan merasakan proses perizinan investasi di BKPM. Disamping itu peneliti tidak sedang berdomisili di daerah penelitian yaitu DKI Jakarta, jadi penelitian lapangan hanya berlangsung selama 1 minggu di BKPM Jakarta. Kesulitan lain yang dihadapi oleh peneliti yaitu para responden yang disini adalah investor sulit untuk diminta waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang diberikan, karena sibuk mempersiapkan persyaratan dalam perizinan yang sedang investor tersebut lakukan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL (BKPM)

4.1 Gambaran Umum BKPM

BKPM adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia. Sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, BKPM diberi mandat untuk mendorong investasi langsung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Setelah BKPM dikembalikan statusnya menjadi kementerian di tahun 2009 dan melapor



Gambar 4.1 Logo BKPM

langsung kepada Presiden Republik Indonesia, maka sasaran lembaga promosi investasi ini tidak hanya untuk meningkatkan jumlah investasi yang lebih besar dari dalam maupun luar negeri, namun juga untuk mendapatkan investasi bermutu yang dapat memperbaiki kesenjangan sosial dan mengurangi pengangguran. Lembaga ini tidak semata bertindak sebagai advokat yang proaktif di bidang investasi, namun juga sebagai fasilitator antara pemerintah dan investor. Sejak bulan Oktober 2009, BKPM diketuai oleh Bapak Gita Wirjawan.

4.1.1 Peta Arah Strategis BKPM :

1. Tahap Satu :
Fokus dalam jangka pendek adalah meningkatkan efisiensi investasi di Indonesia. Hal ini mencakup optimalisasi sumber daya alam sebagai katalisator yang dapat menciptakan momentum yang diperlukan untuk melaksanakan program-program menuju pembangunan ekonomi yang lebih besar.
2. Tahap Dua :
Penyaluran investasi ke arah kebutuhan infrastruktur keras maupun lunak. Yang dimaksud dengan infrastruktur keras meliputi jalan raya, bandara, pelabuhan dan kapasitas pembangkit listrik, sedangkan infrastruktur lunak mencakup antara lain pelayanan kesehatan dan pendidikan.
3. Tahap Tiga :
Membangun landasan untuk industrialisasi. Hal ini menuntut adanya investasi di bidang pendidikan secara terus menerus untuk menciptakan angkatan kerja yang

berpendidikan dan berkemampuan tinggi. Tuntutan selanjutnya adalah penghapusan ketidakpastian dalam kebijakan, termasuk pelaksanaan prakarsa PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan SPIPISE atau NSWI (National Single Window for Investment) secara maksimum yang dirancang untuk menanggulangi masalah ini. Ketentuan hukum tentang insentif fiskal dan non-fiskal juga perlu diperhatikan untuk menunjang upaya industrialisasi skala besar.

4. Tahap Empat

Mendukung pembentukan ekonomi berbasis pengetahuan dengan mengembangkan lebih lanjut angkatan kerja berpendidikan yang dapat bersaing secara global. Pada tahap ini BKPM akan berupaya untuk terus menguatkan perannya sebagai advokat kebijakan investasi dan penghubung antara investor dengan pemerintah, baik untuk modal asing maupun domestik.

Gambar 4.11 Merupakan Kronologi Sejarah BKPM



4.1.2 Visi dan Misi Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) :

Visi :

Terwujudnya iklim penanaman modal yang berdaya saing untuk menunjang kualitas perekonomian nasional.

Misi :

1. Mengupayakan Peningkatan dan Pemerataan Penanaman Modal;
2. Menjaga Harmonisasi dan Koordinasi dibidang Penanaman Modal;
3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penanaman Modal.

Dengan berlakunya UU No 1 Tahun 1967 tentang investasi asing, koordinasi antara semua departemen terkait dan pemerintah menciptakan sebuah badan resmi, Badan Pertimbangan Penanaman Modal Asing - BPPMA (Penanaman Modal asing dewan penasihat) sebagaimana diatur dalam Keputusan Presidium kabinet No. 17 Tahun 1967.

Badan Pertimbangan Penanaman Modal Asing - BPPMA (Penanaman Modal asing dewan penasihat) Dewan penasihat, yang pertama dari jenisnya, cukup sederhana dalam segi, fungsi struktur dan otoritas. Memimpin dewan adalah kepala presidium kabinet. Dewan itu sendiri terdiri dari sebelas pos menteri departemen teknis yang terkait dengan masalah investasi dan termasuk kepala Bappenas Badan Perencanaan Pembangunan atau Nasional (badan perencanaan pembangunan Nasional) dan gubernur bank sentral Indonesia, Bank Indonesia.

Tugas Badan utama adalah untuk menyediakan Presiden Indonesia dengan saran dari pelaksanaan undang-undang tentang investasi asing melalui stabilisasi ekonomi nasional dewan (Dewan Ekonomi Nasional stabilisasi). Secara khusus tugas-tugas dasar badan adalah untuk :

- Merumuskan peraturan yang mengatur pelaksanaan undang-undang investasi asing. (UU-PMA)
- Rekomendasi persetujuan aplikasi oleh investor asing yang berminat berinvestasi di Indonesia,

- Rekomendasi peraturan dan prosedur yang berkaitan dengan investasi seperti perpajakan, transfer dana dan perubahan status perusahaan investasi asing.

Pada setiap hari, dewan penasehat dibantu oleh Tim Teknis Modal Asing Penanaman (tim teknis pada investasi modal asing) yang dipimpin oleh tim sadli.the Prof.Dr.Ir.Moh bertanggung jawab untuk mengevaluasi semua aplikasi investasi asing dan untuk penghubung (untuk mengkoordinasikan tindakan-nya) dengan departemen teknis. Tim ini juga bertanggung jawab untuk merumuskan rekomendasi untuk digunakan oleh dewan sebagai bagian dari fungsi penasehat.

Dengan diperkenalkannya hukum pada investasi domestik (hukum no.6 tahun 1968) pemerintah merasa perlu untuk memperbaiki lembaga-lembaga yang telah terlibat dalam pengolahan investasi. Oleh karena itu didirikan pada tanggal 26 September 1968. Sebuah badan baru, Panitia Teknis Penanaman Modal (Komite Teknis atas investasi), berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) tidak 286 tahun 1968.

Peran komite itu tidak terlalu sulit dari yang dari dewan penasehat. Satu-satunya perbedaan adalah tugas tambahan untuk mempromosikan investasi di Indonesia dan pemantauan pertumbuhan investasi tersebut. Akibatnya pemerintah membubarkan dewan penasehat investasi asing - BPPMA.

Panitia Teknis Penanaman modal (komite teknis pada investasi) Tugas-tugas dasar dari komite ini adalah untuk mempelajari dan mengevaluasi semua aplikasi investasi (asing dan lokal) untuk memastikan bahwa semua persyaratan telah dipenuhi,

- Anjurkan pemerintah melalui kepala dewan stabilisasi nasional ekonomi pada masalah investasi pada umumnya dan pada aplikasi izin pada khususnya.
- Melakukan langkah-langkah teknis yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan asupan investasi dan pengolahan, sesuai dengan hukum.
- Dengan badan-badan pemerintah departemen terkait untuk terus memantau pelaksanaan semua izin investasi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Operasional panitia dibagi menjadi dua sub komite,. Subkomite pada investasi asing dan sub komite investasi dalam negeri. Tubuh baru sebagai panitia, ini tidak memiliki wewenang untuk menerbitkan izin investasi. Fungsi ini

dipertahankan oleh sejumlah departemen teknis. Komite juga bergantung pada departemen teknis untuk evaluasi semua aplikasi investasi.

Setelah beberapa tahun dengan struktur komite, kebutuhan untuk koordinasi yang lebih baik dalam penerbitan dan pengendalian izin investasi menjadi jelas. Pada saat yang sama ada juga kebutuhan nyata untuk meningkatkan promosi investasi baik luas dan dalam negeri.

Berdasarkan pertimbangan ini, Presiden Indonesia pada 26 Mei 1963 mengeluarkan keputusan No.20 (Keppres) presiden, 1973, pada pembentukan badan baru untuk menggantikan komite teknis pada investasi. Badan ini bernama Badan Koordinasi Penanaman Modal (investasi koordinasi) atau hanya oleh BKPM awal.

4.2 Tugas Badan Koordinasi Penanaman Modal

Sebagai non-departemen pemerintah Lembaga, BKPM dipercayakan dengan tugas membantu presiden dari kebijakan investasi dan peraturan dan memastikan bahwa pelaksanaannya dilaksanakan sesuai. Dengan demikian ketua BKPM melaporkan langsung kepada dan bertanggung jawab kepada presiden.

Wewenang untuk menerbitkan izin dan untuk mengalokasikan fasilitas investasi masih dengan menteri departemen teknis terkait dan menteri keuangan. Presiden ditahan otoritas tunggal untuk mengeluarkan izin untuk investasi asing.

4.2.1 Fungsi dan wewenang BKPM

Tugas-tugas dasar dari BKPM adalah untuk:

- Studi dan mengevaluasi aplikasi semua investasi (asing dan domestik) berdasarkan peraturan investasi yang ada dan kebijakan pembangunan negara pada umumnya,
- Menyerahkan hasil dari studi dan evaluasi kepada Presiden untuk disetujui,
- Mengkoordinasikan penerbitan izin dan semua keputusan yang terkait dalam proses aplikasi investasi
- Memantau pelaksanaan permohonan penanaman modal yang telah disetujui oleh presiden. Fungsi ini dilakukan bekerja sama dengan departemen terkait

atau badan-badan pemerintah yang mengawasi sektor dimasukkan oleh investasi yang telah disetujui.

- Memberikan informasi tentang peluang investasi dan kebijakan pemerintah dan peraturan pada program pembangunan negara.
- Menangani masalah yang timbul dari pelaksanaan kebijakan investasi, dan menyediakan pemerintah dengan rekomendasi tentang bagaimana untuk mempercepat dan mengamankan aplikasi investasi dan implementasi, misalnya dengan menerbitkan sebuah buku yang berisi semua informasi yang relevan berkaitan dengan proses investasi.

BKPM adalah kepala oleh ketua. Ketua yang dibantu oleh wakil ketua. Ketua dibantu oleh lima koordinator:

- Koordinator Hukum dan tenaga kerja
- Koordinator Moneter dan fasilitas fiskal
- Koordinator izin daerah
- Koordinator Administrasi dan personil
- Koordinator Promosi

Struktur organisasi, masalah investasi ditangani secara terkoordinasi. Personil departemen teknis yang mewakili ditunjuk ke BKPM untuk menangani hal yang terkait dengan departemen masing-masing.

Untuk menjembatani BKPM dengan sejumlah departemen terkait, Pemerintah mendirikan sebuah biro investasi di masing-masing departemen untuk menangani secara khusus dengan investasi dan BKPM. Pada tingkat regional / provinsi, pemerintah membentuk Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (Regional Koordinasi Penanaman Papan) atau BKPM Daerah. Keputusan ini didasarkan pada Keputusan Presiden (Keppres) No 20 tahun 1973. Ketua dewan koordinasi investasi daerah (BKPM Daerah) ditunjuk oleh gubernur provinsi representatif.

Untuk merampingkan koordinasi antara BKPM dan semua departemen terkait, posisi kepala biro di BKPM dipegang oleh pejabat yang merangkap kepala biro investasi di departemen terkait.

Badan Koordinasi Penanaman yang didirikan berdasarkan keputusan presiden (Keppres) No. 20 tahun 1973 dipimpin oleh Prof. Barli Halim, SE sebagai

ketua dan Ir.aRSoehoed sebagai wakil ketua. Berdasarkan undang-undang baru pada investasi asing dan domestik, semua hal investasi semata-mata ditangani oleh BKPM, membuat pelaksanaan dua undang-undang seimbang dan terkoordinasi. Seiring berjalannya waktu, hal itu menjadi semakin jelas bahwa koordinasi antara BKPM dan berbagai departemen teknis terkait bukan masalah sederhana, khususnya yang berkaitan dengan penerbitan izin investasi. Dengan sistem yang ada, persetujuan dan penerbitan izin adalah proses yang memakan waktu.

4.2.3 Koordinasi BKPM dengan Instansi Terkait Pelayanan Perizinan

Dengan terbentuknya BKPM berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 21 tahun 1973, semua aplikasi investasi domestik disalurkan melalui BKPM / TPGUPM (tim pembantu Gubernur Urusan Penanaman modal) - Tim Gubernur membantu mengenai masalah-masalah investasi investasi daerah koordinasi papan) untuk provinsi yang tidak memiliki suatu BKPM. Di sisi lain, semua investasi asing disalurkan melalui BKPM. Dalam proses ini, berbagai departemen teknis terlibat dalam pemrosesan aplikasi investasi asing. Dalam pengolahan investasi dalam negeri, baik departemen teknis dan pemerintah daerah (melalui BKPM / TPGUPM) dari provinsi dimana investasi itu harus dibuat terlibat. Evaluasi oleh berbagai badan pemerintah semua diserahkan ke BKPM untuk dipertimbangkan sebelum persetujuan akhir - sementara atau permanen - yang diberikan oleh departemen teknis dari sektor tertentu dimana investasi itu harus dibuat.

Proses ini menciptakan kesulitan dalam koordinasi. Waktu yang dibutuhkan oleh investor untuk mengajukan ijin sangat panjang dan itu perlu untuk berurusan dengan pejabat di tiga tingkat: tingkat regional, tingkat departemen dan akhirnya di BKPM sendiri. Situasi ini terlalu birokratis tidak memproyeksikan citra Indonesia sebagai negara dengan iklim investasi yang ramah dan menarik. Akibatnya, pemerintah, berdasarkan keputusan presiden. (Keppres) Nomor 53 Tahun 1977 dikeluarkan pada tanggal 3 Oktober 1977, memperkenalkan kebijakan baru memperluas kewenangan dan fungsi BKPM untuk membuatnya menjadi "satu layanan langkah" dalam memberikan investasi.

4.2.4 Penerapan *One Stop Service* di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)

Perluasan tugas dan wewenang BKPM sebagai agen tunggal bertanggung jawab atas penerbitan izin investasi yang dilakukan perubahan dalam struktur organisasi yang diperlukan. Personil yang sebelumnya dipegang dua posisi - satu di BKPM dan yang lainnya di departemen teknis-sekarang secara permanen ditugaskan ke BKPM dalam posisi yang sama (tetapi di bawah judul pekerjaan baru). Selanjutnya, biro investasi yang sebelumnya ada di sejumlah departemen terkait telah dihapus.

Adapun manajemen BKPM, beberapa perubahan kecil dibuat. Di kemudi BKPM adalah ketua dibantu oleh Wakil Ketua. Kelima koordinator digantikan oleh dua deputi untuk menciptakan organisasi yang lebih ramping. Kedua deputi wakil untuk perencanaan dan promosi dan wakil untuk evaluasi dan implementasi.

Sebagai tindak lanjut dari Keputusan Presiden (Keppres) No 53, 1977 di awal 1977 menteri keuangan menerbitkan keputusan menteri No 290 / KMK.01/1977 tentang pendelegasian wewenang pada hari libur pajak / insentif, cukai dan penjualan pajak impor, kepada Ketua BKPM sesuai dengan pelaksanaan undang-undang investasi di Indonesia, baik untuk investasi asing dan domestik.

Hal ini erat digantikan oleh delegasi yang sama berikut otoritas dari berbagai pos menteri departemen terkait teknis terkait kepada Ketua BKPM;

1. Keputusan oleh Menteri industri no.427/M/SK/X/77 Oktober 24,1977, pada pendelegasian wewenang mengeluarkan izin untuk investasi di sektor industri.
2. Keputusan oleh Menteri Pertanian No 565/Kpts/org/10/1977 pada Oktober, 13,1977 mengenai pendelegasian wewenang mengeluarkan izin untuk investasi di sektor pertanian.
3. Keputusan oleh Menteri Perdagangan No 301a/KP/X/77 pada tanggal 26 Oktober 1977 tentang pendelegasian wewenang mengeluarkan izin komersial di sektor perdagangan dan izin perdagangan terbatas untuk tujuan investasi.

4. Keputusan oleh menteri pekerjaan umum dan No listrik 276/Kpts/1977 pada 27 Oktober 1977, dalam delegasi kewenangan mengeluarkan izin dalam karya-karya publik dan sektor tenaga listrik oleh investor asing dan domestik.
5. Keputusan menteri tenaga kerja, transmigrasi dan koperasi No. Kep 105/MEN/1977 pada tanggal 1 November 1977 tentang pendelegasian wewenang mengeluarkan izin bekerja untuk orang asing yang akan dipekerjakan dalam hubungannya dengan investasi.
6. Keputusan oleh menteri pertambangan No. 556/Kpts/M/Pertamb/1977, pada delegasi wewenang untuk konsultasi mengenai penyediaan fasilitas untuk investasi di sektor pertambangan.
7. Keputusan oleh Menteri pariwisata, pos dan telekomunikasi Nomor KM 17/PT.003/PPT-83 pada tanggal 13 Agustus 1983 tentang pendelegasian wewenang untuk mengeluarkan izin komersial di sektor pariwisata, pos dan telekomunikasi dalam kaitannya dengan investasi.
8. Keputusan oleh Menteri Kehutanan No 92/Kpts-II/1983 tanggal 5 Desember 1983, Mengenai pelimpahan wewenang mengeluarkan izin komersial di sektor kehutanan dalam kaitannya dengan investasi.

Dengan pendelegasian wewenang dalam penyediaan fasilitas fiskal dari departemen keuangan serta wewenang untuk mengeluarkan izin komersial dari departemen terkait, proses penerapan izin investasi dan kegiatan investasi berikutnya menjadi terpusat di BKPM. Ini adalah kebijakan berperan penting dalam mencapai tujuan pemerintah memperpendek periode antara aplikasi dan penerbitan izin investasi.

BKPM juga bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan investasi negara untuk disetujui oleh presiden. Sebagai tambahan, BKPM dipercayakan dengan tugas menyusun daftar prioritas investasi skala dikenal sebagai DSP (daftar Skala Prioritas). Tanggung Jawab BKPM diperluas Sebagai "layanan satu langkah" memperluas lingkup BKPM. BKPM menjadi bertanggung jawab untuk:

- Menyusun daftar prioritas investasi skala bekerja sama dengan departemen terkait dan badan-badan pemerintah lainnya, dan penerbitan daftar prioritas sebagai panduan bagi investor potensial.

- Merumuskan kebijakan investasi untuk diserahkan kepada presiden untuk mendapatkan persetujuan,
- Mempelajari dan mengevaluasi aplikasi investasi sesuai dengan peraturan investasi yang ada
- Menyerahkan hasil penelitian / evaluasi aplikasi investasi asing kepada presiden untuk mendapatkan persetujuan,
- Menyetujui aplikasi investasi domestik dari nama pemerintah Indonesia,
- Penerbitan izin komersial, baik sementara dan permanen dan mengeluarkan izin untuk bahan baku sumber atas nama menteri yang bertanggung jawab atas sektor-sektor di mana aplikasi investasi yang telah dibuat. Juga menetapkan terbatas eksportir / importir nomor identitas, mengeluarkan izin terbatas pembelian lokal, mengeluarkan izin bekerja bagi pekerja asing yang terlibat dalam proyek-proyek investasi, memutuskan permintaan insentif pajak dan pengurangan cukai, dan terakhir mengeluarkan izin untuk menjual produk dan jasa yang dihasilkan dari investasi diproses oleh BKPM.
- Monitoring dan mengawasi pelaksanaan investasi yang disetujui oleh pemerintah. Fungsi ini bekerja sama dengan berbagai departemen teknis yang bertanggung jawab untuk mengawasi investasi di sektor tertentu.
- Mengembangkan investasi di Indonesia antara lain:
 - Kompilasi daftar masalah yang dihadapi oleh investor ketika berinvestasi di Indonesia dan menemukan cara untuk mengatasinya,
 - Mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memfasilitasi dan mengamankan pelaksanaan investasi,
 - Menyediakan informasi tentang kebijakan pemerintah mengenai investasi dan,
 - Membangun komunikasi yang efektif dengan semua investor dan dengan komunitas bisnis pada umumnya,
 - Mengarahkan distribusi investasi ke daerah luar negeri sesuai dengan kebijakan dan filosofi pembangunan nasional.

Pelaksanaan "satu stop service" prinsip membawa perubahan besar dalam proses mengajukan izin investasi. Investor sekarang ditangani dengan BKPM

dalam memproses aplikasi investasi mereka. Untuk lebih meningkatkan penanganan investasi di Indonesia, pemerintah menggantikan keputusan presiden (Keppres) No. 53 dari 1977 dengan keputusan presiden (keppres) tidak ada 33 tahun 1981 yang pada dasarnya memperluas peran BKPM.

Fungsi BKPM meningkat dengan, antara lain perencanaan, sektoral sebagai kegiatan penanaman modal daerah di negeri ini. BKPM sekarang bertanggung jawab untuk sinkronisasi investasi dengan rencana pemerintah dalam membangun infrastruktur ekonomi. BKPM juga dipercayakan dengan tugas mengembangkan proyek prioritas tertentu untuk memastikan mereka memenuhi target mereka diproyeksikan dalam kerangka waktu yang ditentukan.

Untuk memenuhi permintaan meningkat, BKPM mengubah struktur dengan menambahkan wakil tambahan bertanggung jawab untuk pengembangan, penyebaran informasi dan promosi. Ini posisi baru adalah untuk membayar perhatian khusus terhadap sektor-sektor prioritas. Berdasarkan struktur baru itu diharapkan pengembangan investasi di Indonesia akan lebih terkoordinasi, baik di tingkat sektoral dan regional. Diharapkan juga bahwa keterkaitan yang saling mendukung antara pemerintah dan sektor swasta akan memperkuat, dengan investasi oleh pemerintah dalam proyek infrastruktur mendorong investasi di berbagai sektor oleh sektor swasta.

Pemerintah kemudian mengeluarkan keputusan presiden baru (Keppres) No 78, 1982, yang meningkat pada Keputusan Presiden (Keppres) No 33, 1981. Keputusan baru ditetapkan perubahan dalam tugas-tugas BKPM, khususnya dalam membantu Presiden Indonesia pada daftar skala prioritas (DSP). Dalam keputusan sebelumnya, BKPM diperintahkan untuk secara berkala menyusun dan menerbitkan daftar skala prioritas (DSP) bekerjasama dengan departemen teknis terkait lainnya.

Keputusan baru yang dibuat ini tanggung jawab tunggal BKPM. Hasilnya kemudian akan berfungsi sebagai panduan untuk menetapkan target pembangunan di sektor menerima investasi. Sementara itu benar bahwa BKPM kini menjadi agen tunggal yang bertanggung jawab untuk menyusun daftar skala prioritas (DSP). Masih untuk memperhitungkan consideration pandangan dan saran disuarakan oleh departemen yang sebelumnya terlibat dalam upaya kolaborasi.

4.3 Kebijakan Investasi di BKPM

Pemerintah Indonesia sepenuhnya menyadari peran penting dari PMA (Penanam modal Asing atau investasi asing) dalam perekonomian negara. Tiga perusahaan investasi asing adalah instrumental dalam mewujudkan potensi besar Indonesia untuk kepentingan rakyat. Kaya sumber daya alam, Indonesia membutuhkan modal asing - dalam kombinasi dengan modal ke negeri memanfaatkan potensi tersembunyi. Tanpa investasi asing, upaya-upaya ini akan memiliki hasil yang terbatas. Akibatnya, tujuan memperbaiki standar hidup rakyat Indonesia akan terpengaruh.

Meskipun modal asing secara aktif dicari oleh pemerintah, persetujuan aplikasi investasi asing tidak secara otomatis diberikan. Perawatan yang baik diambil dalam pemilihan aplikasi investasi harus disetujui. Kepentingan perusahaan investasi asing, PMA harus mengakomodasi kepentingan bangsa. Hal ini tercermin dalam bagaimana investasi ini dirasakan dalam kerangka filosofis. Landasan bagi kegiatan investasi adalah falsafah negara Pancasila, khususnya prinsip kelima yang bercita-cita untuk keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mencapai tujuan bahwa pembangunan semua sektor ekonomi harus untuk kepentingan rakyat.

Landasan konstitusional untuk kegiatan investasi adalah Undang undang Dasar 1945 (UUD 1945), khususnya Pasal 33 yang menyatakan bahwa perekonomian Indonesia harus didasarkan pada prinsip kekeluargaan. Tanah dan laut di perbatasan Indonesia dan semua yang mengandung milik rakyat Indonesia dengan negara Indonesia sebagai eksekutor nya. Dalam mengelola perkebunan ini, sangat penting bahwa pertimbangan pertama diberikan untuk kepentingan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Akhirnya, dasar operasional untuk kegiatan investasi adalah Garis Besar Haluan Negara (GBHN). Atau papan garis besar kebijakan negara, yang dirumuskan oleh MPR (Majelis Permusyawaratan Rakyat - MPR) setiap lima tahun sekali. Menyadari tugas di tangan dan tanggung jawab untuk menerapkan filosofi negara dalam rangka untuk mencapai tujuan konstitusi Indonesia, pemerintah orde baru pada tahun 1996 memutuskan untuk mengambil inisiatif dalam meremajakan ekonomi negara yang memburuk setelah bertahun-

tahun diabaikan. Tujuan pertama dari inisiatif ini adalah untuk menciptakan sebuah hukum yang bisa pin-point dan mengatur sektor bisnis yang bisa muncul sebagai prioritas dalam proses pembangunan nasional. Tujuan lain adalah untuk hukum-hukum yang dirumuskan dapat berfungsi sebagai insentif dan merangsang bisnis untuk berinvestasi.

Sebagai hasil dari inisiatif pemerintah, pada tanggal 10 Januari 1967 rakyat dewan legislatif (Dewan Perwakilan Rakyat - DPR), parlemen Indonesia, meratifikasi tidak ada hukum. 1967 1 dari investasi asing. Hukum ini mengatur arus masuk investasi di Indonesia, sektor mereka bisa masuk, insentif yang diberikan, struktur dari perusahaan investasi dan sebagainya. Tidak ada hukum. 1 Tahun 1967 tidak mencakup investasi di sektor minyak dan gas, perbankan dan non-bank dan asuransi dinancial dan leasing. Investasi di sektor ini yang dicakup oleh kumpulan yang berbeda dari undang-undang dan peraturan pemerintah. Nasional, i.e. dalam negeri, investor juga diberi kesempatan yang sama dengan investor asing dalam mengejar pembangunan nasional. Ini adalah dengan tujuan ini dalam pikiran bahwa DPR, dengan mempertimbangkan masukan pertimbangan dari pemerintah, mengeluarkan hukum no.6 Tahun 1968 tentang investasi domestik (Penanaman modal Dalam, Negeri-PMDN).

Pada dasarnya UU No 6 tahun 1968 adalah serupa dengan hukum tidak ada. 7 Tahun 1967 dalam hal itu juga diatur definisi investasi dalam negeri, sektor-sektor yang bisa masuk, insentif yang tersedia bagi investor dan sebagainya. Satu-satunya perbedaan adalah bahwa hukum no.6 berisi kebijakan pemerintah pada kegiatan perdagangan dalam negeri karena tergolong untuk investasi asing dan investor.

4.4 *National Single Window for Investment di BKPM*

Layanan ini adalah layanan pengurusan perizinan dan nonperizinan penanaman modal di Indonesia secara online atau melalui jaringan internet. Tujuan dari layanan ini adalah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan perizinan dan nonperizinan penanaman modal bagi investor.

Dengan menggunakan layanan online NSWi maka sebagai investor atau calon investor dapat mengajukan permohonan izin/nonizin penanaman modal dan mendapatkan informasi terkait proses tersebut. Perizinan online pada umumnya dapat dilakukan setelah investor/calon investor memiliki hak akses, kecuali untuk pendaftaran penanaman modal (PPM).

4.4.1 Pengajuan Hak Akses

Penanam Modal yang bermaksud untuk mendapatkan layanan Perizinan dan Nonperizinan secara elektronik melalui SPIPISE harus memiliki Hak Akses. Setiap perusahaan hanya diberikan satu hak akses.

Permohonan Hak Akses diajukan secara langsung oleh penanggung jawab perusahaan yang tercantum dalam akta terakhir yang dimiliki perusahaan. Permohonan diajukan dengan mengisi formulir Permohonan Hak Akses.

Dokumen pendukung yang harus disertakan adalah :

1. Akta Pendirian Perusahaan (atau yang sejenisnya) serta Akta terakhir yang dilengkapi pengesahan oleh Departemen Hukum dan HAM atau Pengadilan atau Kementerian Koperasi dan UKM
2. Tanda Pengenal Pemohon berupa KTP/Paspor penanggung jawab yang mengajukan permohonan Hak Akses

Permohonan Hak Akses disampaikan secara langsung kepada BKPM, PTSP bidang penanaman modal provinsi atau PDPPM, atau PTSP bidang penanaman modal kabupaten/kota atau PDKPM yang telah mengimplementasikan SPIPISE. Penanam modal akan diberi surat persetujuan hak akses yang berisikan identitas pengguna hak akses (ID pengguna) dan kode akses setelah menyampaikan formulir permohonan hak akses beserta kelengkapannya oleh BKPM, PTSP bidang penanaman modal provinsi atau PDPPM, atau PTSP bidang penanaman modal kabupaten/kota atau PDKPM.

Penanam Modal Asing wajib mengajukan permohonan pendaftaran ke BKPM atau ke Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan

Bebas Batam, Bintan, Karimun dan Sabang untuk wilayah FTZ. Pengajuan tersebut dapat dilakukan sebelum atau sesudah berstatus badan hukum perseroan terbatas (PT).

4.4.2 Penanaman Modal Dalam Negeri

Penanam Modal Dalam Negeri dapat mengajukan pendaftaran penanaman modal ke BKPM atau PTSP bidang Penanaman Modal di Provinsi atau Kabupaten/Kota sesuai kewenangannya.

Permohonan Pendaftaran Penanaman Modal dapat diajukan oleh :

1. Pemerintah negara lain dan/atau warga negara asing dan/atau badan usaha asing; atau;
2. Pemerintah negara lain dan/atau warga negara asing dan/atau badan usaha asing bersama dengan warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia;
3. Perseorangan warga negara Indonesia dan/atau badan usaha Indonesia lainnya.

Pendaftaran penanaman modal dapat dilakukan dengan mengajukan aplikasi secara online. Pendaftaran penanaman modal secara online ini dapat dilakukan tanpa harus memiliki hak akses terlebih dahulu.

Permohonan Pendaftaran secara online harus melengkapi persyaratan sebagai berikut :

1. Surat dari instansi pemerintah negara yang bersangkutan atau surat yang dikeluarkan oleh kedutaan besar/kantor perwakilan negara yang bersangkutan di Indonesia jika pemohon adalah Pemerintah Negara Lain;
2. Rekaman paspor yang masih berlaku jika pemohon adalah perseorangan asing;
3. Rekaman Anggaran Dasar (Article of Association) dalam Bahasa Inggris atau terjemahannya dalam Bahasa Indonesia dari penterjemah tersumpah jika pemohon adalah untuk badan usaha asing;

4. Rekaman KTP yang masih berlaku jika pemohon adalah perseorangan Indonesia;
5. Rekaman Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya beserta pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM jika pemohon adalah badan usaha Indonesia;
6. Rekaman NPWP baik untuk pemohon adalah perseorangan Indonesia maupun badan usaha Indonesia;
7. Permohonan Pendaftaran ditandatangani di atas meterai cukup oleh seluruh pemohon (bila perusahaan belum berbadan hukum) atau oleh direksi perusahaan (bila perusahaan sudah berbadan hukum);
8. Surat Kuasa asli bermeterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak dilakukan secara langsung oleh pemohon/direksi perusahaan;

Sebelum anda melakukan pendaftaran penanaman modal, silahkan mencek bidang usaha yang tertutup atau terbuka dengan persyaratan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2010, Peraturan Presiden No. 77 Tahun 2007 tentang DNI .

Penanam modal yang telah memperoleh hak akses layanan SPIPSE dapat mengirimkan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) secara online Untuk mengakses halaman form LKPM tersebut, Anda diharuskan untuk login terlebih dahulu melalui link LKPM online.

4.5 Panduan Investasi, Mekanisme Persetujuan dan Lisensi di BKPM

BKPM menyelenggarakan 2 (dua) jenis pelayanan penanaman modal bagi para investor di wilayah Indonesia, yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non-perizinan. Berdasarkan Pasal 1 ayat 6 Peraturan Kepala BKPM No. 12 tahun 2009 (Perka BKPM 12/2009), yang termasuk dalam pelayanan perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pedoman Tata Cara Permohonan Perizinan Penanaman Modal selain diatur dalam Perka BKPM 12/2009, juga diatur dalam ketentuan yang dikeluarkan oleh instansi teknis/ kepala Lembaga

Pemerintah Non Departemen (LPND) terkait, gubernur dan bupati/ walikota. (<http://hukumpenanamanmodal.com>)

4.5.1 Jenis Perizinan Penanaman Modal

Pasal 13 ayat 2 Perka BKPM 12/2009 menyebutkan jenis-jenis perizinan penanaman modal, antara lain:

1. Pendaftaran Penanaman Modal (Pendaftaran), adalah bentuk persetujuan awal Pemerintah sebagai dasar memulai rencana penanaman modal. Jangka waktu penerbitan Pendaftaran menurut Pasal 33 ayat 4 Perka BKPM 12/2009 yaitu 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar;
2. Izin Prinsip Penanaman Modal (Izin Prinsip), adalah izin untuk memulai kegiatan penanaman modal di bidang usaha yang dapat memperoleh fasilitas fiskal dan dalam pelaksanaan penanaman modalnya memerlukan fasilitas fiskal. Jangka waktu penerbitan Izin Prinsip berlaku sama bagi investor asing dan investor dalam negeri. Menurut Pasal 34 ayat 4 dan Pasal 35 ayat 5 Perka BKPM 12/2009, Izin Prinsip akan diterbitkan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar;
3. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (Izin Prinsip Perluasan), adalah izin untuk melakukan rencana perluasan penanaman modal di bidang usaha yang memperoleh fasilitas fiskal dan dalam pelaksanaan penanaman modalnya memerlukan fasilitas fiskal. Jangka waktu penerbitan Izin Prinsip Perluasan menurut Pasal 36 ayat 3 Perka BKPM 12/2009 yaitu 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar;
4. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal (Izin Prinsip Perubahan), adalah izin untuk melakukan perubahan atas ketentuan yang telah ditetapkan dalam Izin Prinsip/ Izin Prinsip Perluasan sebelumnya. Jangka waktu penerbitan Izin Prinsip Perubahan menurut Pasal 42 ayat 3 Perka BKPM 12/2009 yaitu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar;

5. Izin Usaha, Izin Usaha Perluasan, Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (merger) dan Izin Usaha Perubahan. Pada Izin Usaha, Izin Usaha Perluasan, dan Izin Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (merger), jangka waktu penerbitannya menurut Pasal 45 ayat 8 Perka BKPM 12/2009 yaitu 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar. Sementara pada Izin Usaha Perubahan, menurut Pasal 45 ayat 9 Perka BKPM 12/2009, jangka waktu penerbitannya yaitu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan yang lengkap dan benar;
6. Izin Lokasi;
7. Persetujuan Pemanfaatan Ruang;
8. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
9. Izin Gangguan (UUG/HO);
10. Surat Izin Pengambilan Air Bawah Tanah;
11. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
12. Hak atas tanah;
13. Izin-izin lainnya dalam rangka pelaksanaan penanaman modal.

Jenis-jenis Pelayanan nonperizinan dan kemudahan lainnya, antara lain :

1. Fasilitas Bea masuk atas impor mesin;
2. Fasilitas bea masuk atas impor barang dan bahan;
3. Usulan untuk mendapatkan fasilitas pajak penghasilan (PPh) badan
4. Angka Pengenal Importir Produsen (API-P)
5. Rencana Pengguna Tenaga Kerja Asing (RPTKA)
6. Rekomendasi Visa untuk bekerja (TA-01);
7. Izin mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA);
8. Insentif daerah;
9. Layanan informasi dan layanan pengaduan.

Pendaftaran, Izin Prinsip dan Izin Usaha

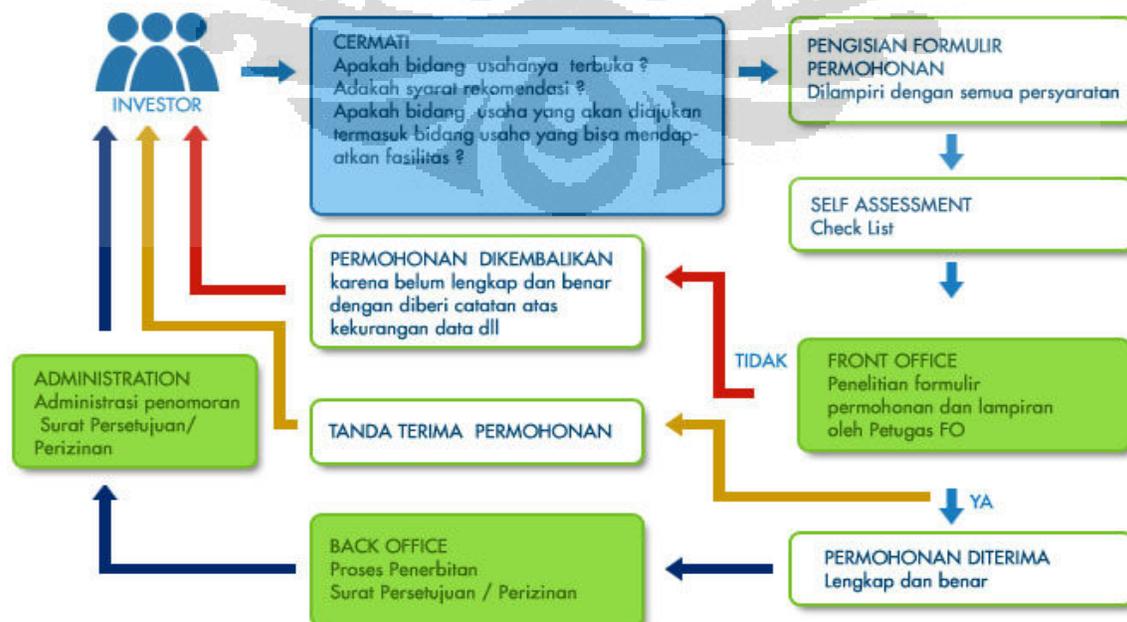
Penanaman modal asing yang akan melakukan penanaman modal di Indonesia mengajukan permohonan pendaftaran ke PTSP BKPM, sebelum atau

sesudah berstatus badan hukum perseroan terbatas, pendaftaran diajukan sebelum berstatus badan hukum perseroan terbatas, wajib ditindaklanjuti dengan pembuatan akta pendirian perseroan terbatas. Pendaftaran yang tidak ditindaklanjuti paling lambat dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkannya pendaftaran, dinyatakan batal demi hukum. Apabila sebelum jangka waktu 6 (enam) bulan sebagaimana dimaksud terdapat perubahan ketentuan yang terkait dengan bidang usaha, maka pendaftaran yang telah diterbitkan dinyatakan batal demi hukum apabila bertentangan dengan ketentuan yang baru. (Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 tahun 2009).

4.5.2 Proses/Tata Cara Perizinan Investasi Bagi Investor

Menurut Pasal 14 Perka BKPM 12/2009, ruang lingkup pedoman tata cara permohonan perizinan penanaman modal yang mencakup sebagaimana tercantum dalam Pasal 13 ayat 2 huruf a sampai dengan e diatur dalam Perka BKPM 12/2009. Sementara pedoman tata cara permohonan perizinan penanaman modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat 2 huruf f sampai dengan m mengikuti ketentuan yang dikeluarkan oleh instansi teknis/ kepala LPND terkait, gubernur, dan bupati/walikota.

Gambar 4.5.2.1 Merupakan Alur/ Proses Perizinan Investasi bagi Investor



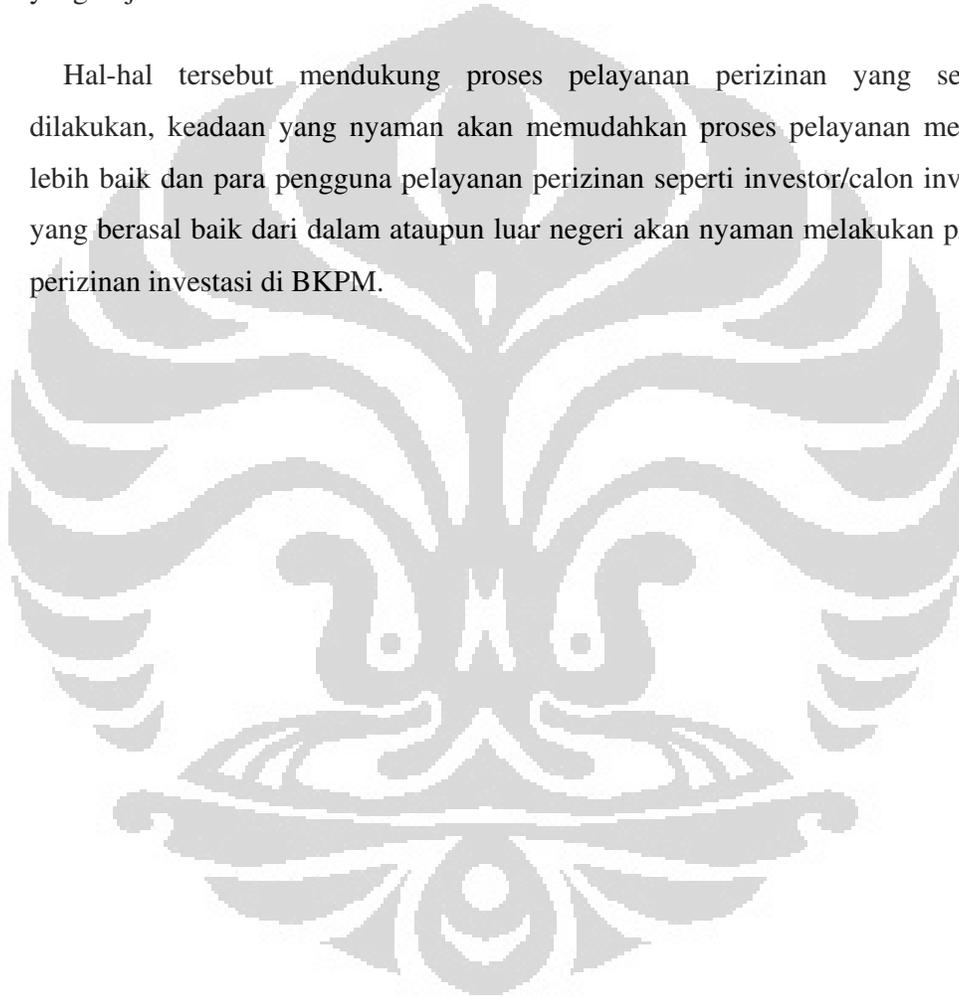
Lampiran yang diperlukan untuk diserahkan dengan formulir aplikasi:

1. Surat rekomendasi dari negara terkait atau surat yang dikeluarkan oleh Kedutaan Besar / Kantor Perwakilan negara yang bersangkutan di Indonesia, oleh pemohon dari pemerintah negara lain;
2. Fotokopi paspor yang masih berlaku, jika pemohon adalah perorangan warga asing;
3. Fotokopi Anggaran Dasar Perusahaan dalam bahasa Inggris atau terjemahan dalam Bahasa Indonesia dari penerjemah tersumpah, jika pemohon adalah perusahaan asing;
4. Fotokopi Kartu Identitas (KTP) yang masih berlaku, jika pemohon adalah perorangan wargan Indonesia;
5. Fotokopi Artikel Pendirian Perusahaan beserta setiap amandemennya dan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia jika pemohon mendirikan perusahaan berdasarkan hukum Republik Indonesia;
6. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi pemohon, baik untuk perorangan atau perusahaan Indonesia yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia;
7. Aplikasi harus benar dan ditandatangani dengan meterai oleh seluruh pemohon (jika perusahaan belum terdaftar) atau oleh perusahaan Dewan Direksi (jika perusahaan sudah terdaftar), dilampiri dengan Surat Kuasa dengan materai dari pihak yang bertanda tangan dan/atau mengajukan aplikasi, jika pemohon diwakili oleh pihak lain, ketentuan mengenai Surat Kuasa diatur dalam peraturan (pasal 63).

Jika urutan pendaftaran investasi tersebut telah dilakukan dengan sesuai maka proses investasi akan dengan cepat selesai, sesuai dengan SOP yang telah ada. Untuk mendukung proses pelayanan perizinan investasi yang ada di BKPM diharapkan para investor mengetahui hal-hal apa saja yang perlu untuk disiapkan dan dibawa serta dalam melakukan proses perizinan. Hal-hal tersebut perlu untuk disiapkan terlebih dahulu agar proses akan dengan cepat dapat diproses.

Dalam mendukung proses pelayanan perizinan investasi hal yang perlu diperhatikan selain pelayanannya juga perlu diperhatikan unsur-unsur seperti kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan. Hal-hal tersebut tidak terlepas dari kenyamanan gedung kantor, udara didalam ruangan yang sejuk dengan terdapatnya AC, tersedianya ruang tunggu yang bersih dan nyaman, serta didukung dengan kedisiplinan para pegawai pelayanan perizinan dan keamanan yang terjamin.

Hal-hal tersebut mendukung proses pelayanan perizinan yang sedang dilakukan, keadaan yang nyaman akan memudahkan proses pelayanan menjadi lebih baik dan para pengguna pelayanan perizinan seperti investor/calon investor yang berasal baik dari dalam ataupun luar negeri akan nyaman melakukan proses perizinan investasi di BKPM.



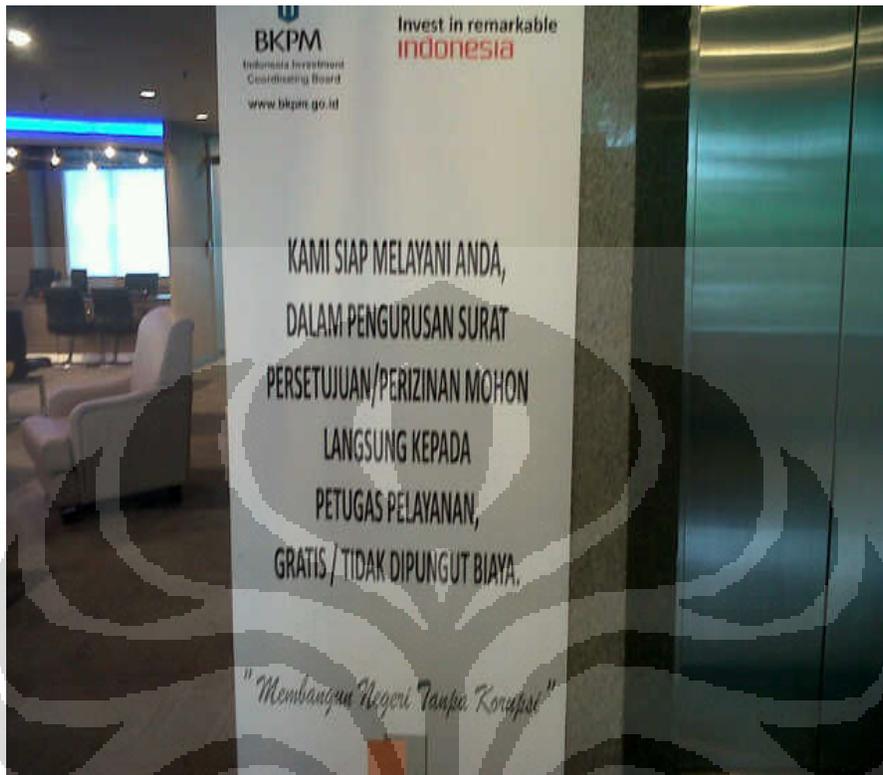
Suatu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dari calon investor/investor, semua hal perlu diperhatikan dengan baik, karena setidaknya hal tersebut menjadi gambaran dari pelayanan di suatu Negara, jika pelayanan Perizinan investasi yang diberikan dengan cara yang baik, professional, cepat dan berkualitas maka para investor/calon investor merasa yakin dan aman melakukan proses pelayanan perizinan usahanya di Negara Indonesia. Hal ini akan meningkatkan iklim pertumbuhan ekonomi di sector investasi.



Gambar 4.5.2.3 merupakan gambar ruang tunggu pada tempat pelayanan perizinan investasi di BKPM.



Gambar 4.5.2.4 merupakan gambar ruang tunggu pada tempat pelayanan perizinan investasi di BKPM



Gambar 4.5.2.5 Gambar standing banner yang memberitahukan tentang pelayanan perizinan langsung kepada petugas.

4.6. Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan di Bidang Pelayanan Penanaman Modal

A. Pelayanan Prima

I. Indikator Pelayanan Prima

1. Waktu melayani pukul 09.00 sampai dengan 15.00 waktu setempat. Pada jam istirahat pelayan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat atau menambah jumlah petugas jika terlihat antrian yang panjang;
2. Jadwal petugas front office dan petugas konseling (help desk) diatur oleh kepala sesuai kondisi dan situasi setempat;
3. Sebelum jam pelayanan, seluruh petugas yang bertugas wajib menata administrasi, seluruh formulir cukup tersedia, computer dan sarana dapat digunakan dengan baik; dan
4. Setelah jam pelayanan seluruh petugas wajib menata kembali administrasi.

II. Standar Etika

A. Etika Berpenampilan

1. Pakaian dan tata rambut (atau kerudung) selalu rapi dan disesuaikan dengan aturan pakaian / busana kantor.
2. Selalu bersepatu di ruang kerja
3. Selalu mengenakan kartu identitas pegawai di dada (disematkan/digantung dengan rapi)

B. Etika Melayani

1. Menyapa tamu yang datang (misalnya “selamat pagi/siang/sore, apa yang bisa kami bantu pak/bu?”)
2. Selalu menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan
3. Berikan pandangan dan perhatian yang sopan kepada tamu yang dihadapi dan tidak memandangi kearah lain.
4. Selalu bersikap ramah 3 S (senyum, sapa, dan salam)
5. Dengarkan baik-baik apa yang diutarakan oleh calon investor/investor. Jangan melakukan aktivitas lain saat mendengarkan;

6. Jika perlu, mintalah nomor telpon tamu untuk dapat dihubungi;
7. Hindarilah mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau calon investor/investor yang dilayani;
8. Taatlah waktu berkonsultasi dengan seefisien mungkin;
9. Sedapat mungkin, dalam menyerahkan dokumen / tanda terima kepada calon investor / investor dengan menggunakan kedua tangan.
10. Jika memungkinkan, jabatlah tangan tamu anda setiap selesai melayani dan selalu ucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat.
11. Sedapat mungkin memberikan map, berkas atau dokumen dengan menggunakan kedua tangan dan disertai senyum.
12. Hindarilah melayani tamu sambil makan / minum, jika perlu minum/makan agar tidak dilakukan dihadapan tamu, minta izin kepada sesama petugas agar setiap tamu tetap dilayani dan tidak dibiarkan menunggu
13. Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan calon investor/ investor,
14. Siaga melayani pertanyaan calon investor/investor. Apabila ada pertanyaan yang tidak dapat dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi supervisor/atasan atau apabila tingkat persoalan agak kompleks dapat dipersilahkan ke ruangan konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten (misalnya kasi);
15. Petugas PTSP yang melayani calon investor/investor orang asing agar memiliki kemampuan bahasa inggris.
16. Petugas agar memberikan informasi / penjelasan secara lengkap sehingga calon investor/investor dapat mengerti dengan baik;
17. Untuk lebih meyakinkan , petugas dapat menggunakan brosur/leflet/buku peraturan yang mendukung
18. Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan calon investor/investor tidak ditanya berkali kali;
19. Apabila petugas belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan calon investor/investor harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas diharapkan meminta maaf (misalnya dengan pernyataan “mohon maaf, saya belum dapat membantu Bapak/ibu saat ini.

Oleh karena itu permasalahan ini akan saya teruskan ke rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu bapak/ibu”.

20. Setiap tamu yang datang ke PTSP, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian;
21. Apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan, dan tetap ramah, (misalnya dengan menggunakan kalimat seperti : (“maaf Bapak/Ibu, mohon menunggu sebentar karena kami akan menyelesaikan pekerjaan untuk sementara waktu”)
22. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama calon investor/ investor harus menunggu, misalnya menggunakan kalimat seperti : “kami akan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu 5-10 menit, setelah itu bapak/ibu akan kami panggil kembali. Terima kasih”).
23. Apabila terjadi aliran listrik padam atau system sedang rusak / terganggu yang mengakibatkan petugas tidak dapat melayani dengan baik, sehingga calon investor / investor menjadi sabar dan tidak marah, maka yang harus diperhatikan antara lain adalah :
 - Petugas meminta maaf atas situasi ini;
 - Memberikan informasi bahwa listrik padam atau system sedang rusak;
 - Memberikan informasi lamanya waktu yang dibutuhkan bila pekerjaan dilakukan secara manual (biasanya lebih lama dari pekerjaan by system)
 - Menanyakan kesediaan calon investor/investor untuk menunggu
 - Menanyakan nomor telepon yang bisa dihubungi apabila calon investor/investor memilih meninggalkan PTSP untuk sementara waktu
 - Memberitahu calon investor/investor saat suasana sudah kembali normal dan proses telah selesai.
24. Jika memungkinkan, agar disediakan minuman ringan kepada calon investor/investor yang sedang menunggu (misalnya dengan pengadaan dispenser dan lain lain)

25. Bila peyugas tidak dapat menerima laporan /surat yang disampaikan oleh calon investor/investor misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai calon investor/investor memahami dengan baik.

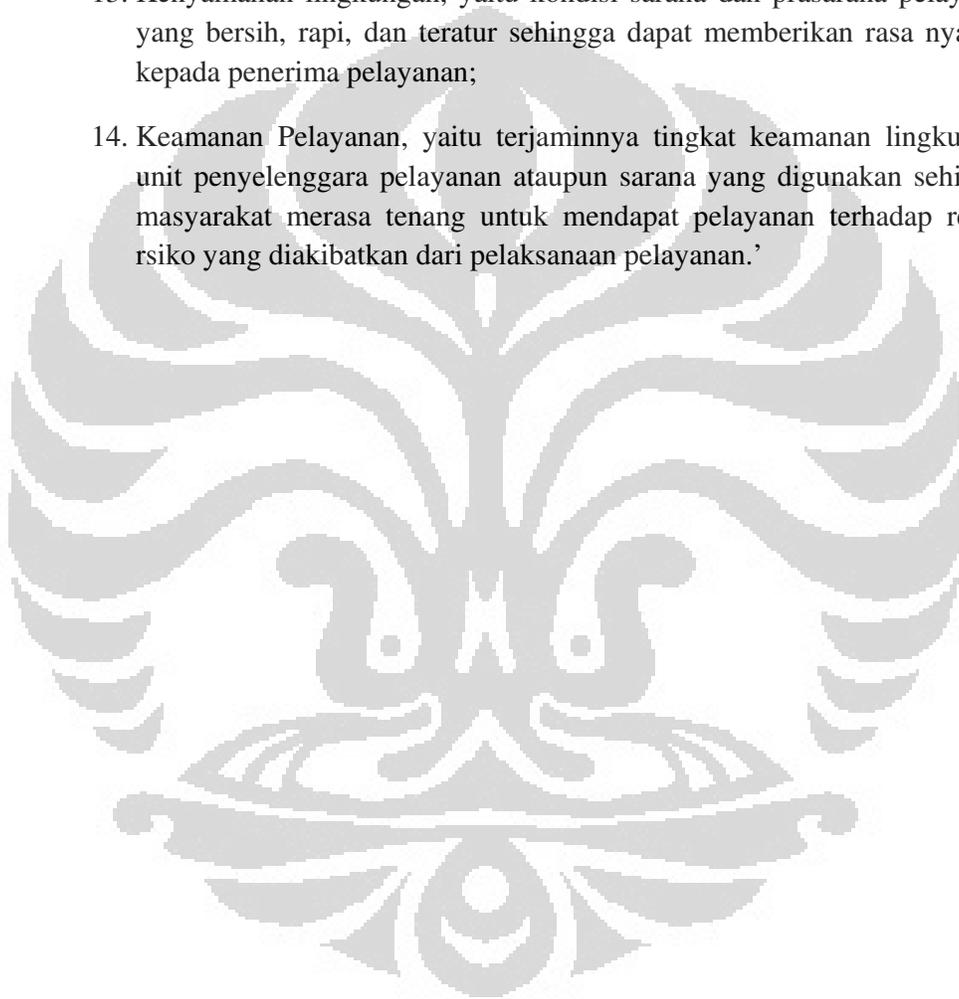
B. Indeks Kepuasan Masyarakat

I. Unsur Indeks kepuasan masyarakat

Unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewarganegaraan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan /status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.'



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disajikan tabel –tabel hasil penelitian beserta dengan pembahasannya, yang diperoleh dari data penyebaran kuesioner kepada para responden dalam penelitian ini responden adalah para investor yang sedang melakukan proses perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Jakarta.

5.1 Karakteristik Responden

Dalam sub bab ini disajikan 9 (sembilan) kategori profil responden, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, apakah mengetahui tentang perizinan investasi di BKPM, apakah pernah melakukan proses perizinan investasi di BKPM ini sebelumnya, berapa sering melakukan perizinan investasi di BKPM, apakah pernah mengakses tentang situs BKPM, dan yang terakhir keperluan responden dalam melakukan proses perizinan investasi di BKPM.

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan umur, distribusi responden adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21 - 30 tahun	17	36.59
31 - 40 tahun	6	14.63
41 - 50 tahun	10	24.39
51 - 60 tahun	9	21.95
> 60 tahun	1	2.44
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia diantara 21-30 dan 41-50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa para responden yang melakukan proses perizinan investasi berusia muda menunjukkan tingginya minat investasi dikalangan muda.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	23	52,78
Perempuan	20	47.22
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari diagram di atas terlihat bahwa sebesar 52,78% mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 23 orang dan sisanya 47.22% berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 20 orang. Hasil di atas memperlihatkan bahwa hampir seimbang antara laki-laki dan perempuan dalam melakukan proses pelayanan perizinan investasi di BKPM.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Ditinjau dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh, distribusi responden adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	14	31.71
DIII	1	2.44
S1	23	53.66
S2	4	9.76
Lainnya	1	2.44
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari diagram diatas terlihat bahwa sebesar 53.66% mayoritas responden lulusan S1 yaitu sebesar 23 orang , 31.71% lulusan SMA yaitu sebesar 14 orang, 9.76% lulusan S2 yaitu sebesar 4 orang, dan 2.44% lulusan D3 dan lain-lain yaitu masing-masing berjumlah 1 orang.

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.1.4 Ditinjau dari pekerjaan, distribusi responden adalah sebagai berikut :

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Karyawan	28	64.96
Wirausaha	12	27.03
Profesi	3	8,11
Lain-lain	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari diagram diatas terlihat bahwa sebesar 64.96% mayoritas responden berprofesi sebagai karyawan yaitu sebesar 28 orang, 27.03% berprofesi sebagai wirausaha yaitu sebesar 12, 8.11% profesi yaitu sebesar 3 orang. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa banyaknya investor yang menanamkan modalnya ke Indonesia sebagian besar bekerja sebagai karyawan.

Tabel 5.1.5 Pertanyaan tentang apakah mengetahui tentang perizinan Investasi di BKPM

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	41	95.3
Tidak	2	4.7
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari keseluruhan responden sebesar 95.3% mengetahui perizinan investasi di BKPM sedangkan sisanya 4.7 tidak mengetahui tentang perizinan investasi di BKPM, yang mengetahui sejumlah 41 orang dan 2 orang tidak mengetahui dengan pasti bagaimana perizinan di BKPM.

Tabel 5.1.6 Pertanyaan apakah pernah melakukan kegiatan perizinan investasi di BKPM

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	43	100.0
Tidak	0.0	0.0
Jumlah	43	100.0

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari 80 kuesioner yang disebar, hanya 43 orang responden yang menjawab pernah melakukan kegiatan perizinan investasi di BKPM, oleh karena itu hanya 43 orang yang dijadikan responden untuk menilai kualitas pelayanan perizinan investasi di BKPM dapat dengan baik dinilai oleh investor yang sudah pernah melakukan kegiatan perizinan investasi lebih dari satu kali.

Tabel 5.1.7 Pertanyaan berapa kali melakukan perizinan investasi di BKPM

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Pertama Kali	0.0	0.0
Lebih dari satu kali	43	100.0
Total	43	100.0

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari keseluruhan responden yaitu sebanyak 43 orang menjawab lebih dari satu kali melakukan proses perizinan di BKPM. Jika responden lebih dari satu kali melakukan proses perizinan, mereka akan lebih mengetahui kualitas pelayanan perizinan investasi tersebut lebih mendalam dibandingkan yang baru pertama kali datang.

Sebanyak 95.3 % menjawab ya, pernah mengakses situs BKPM.co.id dan sisanya yaitu 4.7 % yaitu dua orang belum pernah mengakses situs BKPM.co.id banyaknya responden yang mengakses situs BKPM.co.id untuk mengetahui bagaimana proses perizinan investasi yang ada di BKPM dan hal apa saja yang perlu untuk dipersiapkan sebelum melakukan proses perizinan.

Tabel 5.1.8 Pertanyaan keperluan apakah biasanya investor melakukan proses perizinan di BKPM

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Pendaftaran Penanaman Modal	8	18.6
Izin Prinsip Penanaman Modal	15	34.9
Izin Prinsip perluasan penanaman modal	14	32.6
lain-lain	6	13.9
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari 43 responden 8 orang melakukan perizinan untuk pendaftaran penanaman modal, 15 orang menyatakan untuk melakukan izin prinsip penanaman modal dan 14 orang melakukan perizinan untuk Izin Prinsip perluasan penanaman modal dan untuk keperluanlain sisanyayaitu 6 orang.

5.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk melihat gambaran masing-masing variabel penelitian berdasarkan jawaban responden. Jawaban responden disajikan dalam bentuk distribusi dan presentase, sehingga dapat diketahui kecenderungan responden secara umum. Jawaban yang ada dalam deskripsi masing-masing variabel adalah jawaban responden yaitu para investor yang melakukan proses pelayanan perizinan investasi di BKPM. Hasil analisis deskriptif untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

5.2.1 Dimensi Tangible

Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan

sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Tangible

Tabel 5.2.1.1 Gedung atau Bangunan yang Bersih

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	55.8
Setuju	18	41.9
Tidak Setuju	1	2.3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 41.9% mayoritas responden cenderung menjawab setuju terhadap gedung atau bangunan yang bersih. Sebaliknya, sebesar 2.3% responden, tidak setuju terhadap gedung atau bangunan yang bersih. 24 orang responden yang ditemui menjawab sangat setuju dengan bangunan yang bersih, karena bangunan gedung dari BKPM sendiri merupakan gedung yang dapat dikatakan modern dengan design yang cukup minimalis jika ditinjau dari masalah kebersihannya dapat dikatakan bersih dan rapi, hal ini dapat dilihat dari lantainya yang bersih, dengan beberapa karpet permadani diruang tunggu pelayanan perizinannya menambah nyamannya suasana ruang tunggu. Dapat dengan mudah ditemui di setiap sudut ruangan ataupun di depan lift tempat sampah yang terbuat dari alumunium berbentuk tertutup, sehingga terlihat lebih bersih dan rapi. Di halaman depan gedung BKPM pun banyak dijumpai tanaman dan bunga yang segar karena bunga tersebut dalam keadaan yang hidup, bukan bunga plastik atau imitasi. Di dalam ruangan pelayanan perizinan investasi tertera peraturan “Dilarang Merokok” atau “Ruangan Bebas Asap Rokok” sehingga udara didalam ruangan tetap sejuk dan bersih. Hanya ada satu responden yang menjawab tidak setuju terhadap hal ini. Dimungkinkan responden tersebut merasa gedung atau bangunan yang ada belum cukup bersih untuk ukurannya.

Tabel 5.2.1.2 Ruang Tunggu yang Nyaman

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	55.8
Setuju	19	44.2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 55.8% mayoritas responden menjawab sangat setuju terhadap Ruang Tunggu yang Nyaman. Sebaliknya, sebesar 44.2% responden, setuju terhadap Ruang Tunggu yang Nyaman. Dari setiap responden yang dijumpai menjawab setuju dan sangat setuju terhadap ruang tunggu yang nyaman di Pelayanan Perizinan Investasi BKPM, hal ini sangat jelas terlihat karena ruang tunggu diatur dengan tata letak yang baik dan proporsional sehingga para investor yang sedang menunggu antrian merasa nyaman dan tidak bosan dalam menunggu antrian. Ruang tunggu di Pelayanan Perizinan sangat sejuk dan bersih, karena selain ber-AC ruangan tunggu ini bebas asap rokok, hal ini menjaga ruangan agar tetap bersih dan segar. Kenyamanan dari ruang tunggu ini sendiri karena dilengkapi dengan perpustakaan mini yang berisikan buku-buku baik yang berbahasa Indonesia maupun yang berbahasa asing, hal ini sangatlah menghibur bagi para investor dalam mengisi waktu luang selama menunggu giliran, diperpustakaan mini itu pula disajikan koran maupun majalah terbaru, sehingga para investor dapat memanjakan diri dengan membaca berita terkini.

Tabel 5.2.1.3 Tersedia Papan Informasi Pendaftaran dengan Teknologi yang Sudah Maju

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	44.2
Setuju	21	48.8
Tidak Setuju	3	7.0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 48.8% responden cenderung menjawab setuju terhadap Tersedia Papan Informasi Pendaftaran dengan Teknologi yang Sudah Maju. Sebaliknya, sebesar 7% responden, tidak setuju terhadap Tersedia Papan Informasi Pendaftaran dengan Teknologi yang Sudah Maju. Kebanyakan para responden yang dijumpai setuju dengan tersedianya papan informasi yang menggunakan teknologi yang sudah maju. Papan tersebut berada ditengah ruang tunggu, papan informasi yang tidak lain adalah televisi flat berukuran besar yang dapat dilihat oleh semua investor dan tamu yang datang. Papan informasi elektronik ini berisikan tata cara proses perizinan investasi yang ada di BKPM. Alur yang dirancang menggunakan dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris memudahkan bagi siapa saja melihat dan membaca pengumuman yang tertera didalamnya. Ada 3 responden yang tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Mungkin dikarenakan mereka menunggu tidak didekat papan informasi yang ada. Sehingga mereka belum melihat papan informasi tersebut.

Tabel 5.2.1.4 Tata Letak Proses Pelayanan yang Memudahkan Pengguna Pelayanan

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	46.6
Setuju	22	51.2
Tidak Setuju	1	46.5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 51.1% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Tata Letak Proses Pelayanan yang Memudahkan Pengguna Pelayanan. Sebaliknya, sebesar 2.3% responden, tidak setuju terhadap Tata Letak Proses Pelayanan yang Memudahkan Pengguna Pelayanan. Suatu tata letak dari alur pendaftaran mempengaruhi konsumen pengguna pelayanan, jika tata letak / alur prosesnya berbelit belit dan membuat bingung ataupun menjadikan antrian yang panjang, hal tersebut akan membuat para konsumen pengguna pelayanan

menjadi tidak nyaman dan cenderung menjadi kecewa atas pelayanan. Karena itu tata letak perlu untuk diperhatikan secara lebih lanjut. Di BKPM tata letaknya sudah baik. Hal ini dirasakan oleh para responden yaitu investor yang ditemui ketika sedang melakukan proses perizinan investasi. Tata letak dan alurnya memudahkan para investor. Misalnya pengambilan nomor tunggu dapat diambil pada sebuah mesin berukuran tinggi satu meter yang terletak setelah pintu masuk. Setelah nomor tunggu telah diambil, maka para investor dapat mengisi form yang telah tersedia dan memilih keperluannya tersebut, ruang tunggu yang nyaman seperti tersedianya sofa dan kursi yang empuk dapat memanjakan para investor dan membuat suasana semakin nyaman. Di Ruang tersebut para investor dapat menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk proses perizinan. Setelah dari kursi tunggu tersebut investor dipanggil nomor antriannya kemudian diarahkan akan ke meja nomor berapa untuk ditangani lebih lanjut. Ada 1 responden saja yang menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan ini, mungkin dikarenakan kurang mengerti dengan jelas tata letak proses pelayanan yang ada di BKPM atau dimungkinkan karena belum terbiasa dengan tata letak seperti yang ada di BKPM.

5.2.2 Dimensi Reliability

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Reliability

Tabel 5.2.2.1 Pengerjaan Proses Pelayanan Perizinan Investasi yang Sesuai dengan SOP yang Ada

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	18.6
Setuju	26	60.5
Tidak Setuju	8	18.6
Sangat Tidak Setuju	1	2.3
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 60.5% mayoritas responden cenderung menjawab setuju terhadap Pengerjaan Proses Pelayanan Perizinan Investasi yang sesuai dengan SOP yang ada. Sebaliknya, sebesar 2.3% responden, sangat tidak setuju terhadap Pengerjaan Proses Pelayanan Perizinan Investasi yang sesuai dengan SOP yang Ada. SOP tentang berapa lama waktu pengerjaan suatu pelayanan perizinan tertera di papan informasi, namun terkadang kerja dari para pegawai yang ada tidak sama semua. Ada pegawai yang bekerja dengan cepat, adapula pegawai yang bekerja tidak segesit pegawai yang lain, namun semuanya telah berupaya untuk melayani dengan sebaik dan seramah mungkin. Hal ini dapat dilihat dari perilaku para pegawai yang ramah dan selalu menyapa para konsumen/ investor dengan lembut seraya memberikan sambutan dan kesediaan untuk siap membantu. Akan tetapi kembali kepada masalah perizinan yang dijumpai, jika perizinan Investasi tersebut sedikit rumit dan memiliki masalah yang serius, maka proses perizinannya akan berbeda dengan perizinan investasi yang sederhana dan tidak memiliki masalah. Ada 9 orang yang menyatakan tidak setuju. Dimungkinkan ini dikarenakan faktor pengerjaan yang tidak sesuai dengan SOP yang ada.

Tabel 5.2.2.2 Syarat Pengajuan Perizinan Investasi Dapat dengan Mudah Diakses Melalui Internet

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11.6
Setuju	29	67.4
Tidak Setuju	8	18.6
Sangat Tidak Setuju	1	2.3
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 67.4% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Syarat Pengajuan Perizinan Investasi Dapat dengan Mudah Diakses Melalui Internet. Sebaliknya, sebesar 2.3% responden, sangat setuju tidak setuju terhadap Syarat Pengajuan Perizinan Investasi Dapat dengan Mudah Diakses Melalui Internet. Kemajuan jaman membuat segala hal menjadi

mudah, dengan adanya fasilitas internet para investor atau calon investor dapat melihat persyaratan apa saja yang nantinya harus dipersiapkan dan dibawa pada proses pendaftaran dan pengisian form. Jika investor tersebut terlebih dahulu melihat detail hal apa yang harus disiapkan, maka akan dengan mudah proses yang akan dilakukan saat perizinan investasi nantinya. Ada 9 orang responden menyatakan tidak setuju dengan pertanyaan ini, hal ini bisa saja dimungkinkan karena mereka belum pernah melakukan akses ke situs BKPM yaitu www.BKPM.go.id untuk melihat persyaratan pengajuan investasi atau bisa dikarenakan syarat yang ada di internet tersebut sulit untuk mereka akses karena keterbatasan internet yang ada.

Tabel 5.2.2.3 Syarat Pengajuan Pelayanan Perizinan Investasi dapat dengan Mudah Dilihat Pada Papan Pengumuman yang Ada Diruang Tunggu

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11.6
Setuju	29	67.4
Tidak Setuju	8	18.6
Sangat Tidak Setuju	1	2.3
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 67.4% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Syarat Pengajuan Pelayanan Perizinan Investasi dapat dengan Mudah Dilihat Pada Papan Pengumuman yang Ada Diruang Tunggu. Sebaliknya, sebesar 2.3% responden, sangat tidak setuju terhadap Syarat Pengajuan Pelayanan Perizinan Investasi dapat dengan Mudah Dilihat Pada Papan Pengumuman yang Ada Di ruang Tunggu. Papan pengumuman harus ditempatkan ditempat yang mudah dilihat oleh semua orang yang menunggu, agar semuanya dapat melihat sekaligus membaca tentang pengumuman seputar pendaftaran, perpanjangan, konsultasi dll. Papan pengumuman dapat dengan baik membantu hal-hal apasaja syarat pengajuan pelayanan perizinan yang harus disiapkan, sehingga tidak ada satu data pun yang terlewat. Namun ada 9 orang yang tidak

setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini dimungkinkan karena mereka merasa sulit untuk melihat Syarat Pengajuan Pelayanan Perizinan Investasi yang terdapat di ruang tunggu, kesulitan ini bisa dikarenakan karena tempat duduk selama mereka menunggu berjauhan dengan papan pengumuman yang adadiruang tunggu.

Tabel 5.2.2.4 Proses Pelayanan Perizinan Invetasi Berlangsung Cepat

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	18.6
Setuju	27	62.8
Tidak Setuju	6	14.0
Sangat Tidak Setuju	2	4.7
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 62.8% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Proses Pelayanan Perizinan Invetasi Berlangsung Cepat. Sebaliknya, sebesar 4.7% responden, sangat tidak setuju terhadap Proses Pelayanan Perizinan Invetasi Berlangsung Cepat. Setiap konsumen menginginkan pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat, namun kendala yang sering hadir karena kurang lengkapnya data-data pendukung perizinan yang tidak disediakan oleh investor, ataupun mesin komputer yang rusak/error hal tersebut dapat dengan mudah terjadi dan dapat menghambat proses pelayanan. Terdapat 8 orang responden yang menjawab tidak setuju, hal ini dapat dikarenakan mereka merasakan proses pelayanan perizinan yang mereka dapatkan di loket pelayanan perizinan berlangsung lambat atau tidak cepat.

5.2.3 Dimensi Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Responsiveness

Tabel 5.2.3.1 Daya Tanggap Pegawai Perizinan Investasi dalam Menyikapi Masalah Para Investor

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	30.2
Setuju	25	58.1
Tidak Setuju	13	11.6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 58.1% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Daya Tanggap Pegawai Perizinan Investasi dalam Menyikapi Masalah Para Investor. Sebaliknya, sebesar 11.6% responden, sangat setuju terhadap Daya Tanggap Pegawai Perizinan Investasi dalam Menyikapi Masalah Para Investor. Daya tanggap seorang pegawai tentunya mempengaruhi dalam melakukan pelayanan, jika seorang pegawai memiliki daya tanggap yang kurang, maka proses pelayanan akan lebih tersendat-sendat dan memakan waktu yang lama, jika daya tanggap pegawai dalam menyikapi masalah baik dan cekatan, maka suatu masalah dapat lebih cepat terselesaikan. Ada 13 orang responden menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini dimungkinkan karena mereka merasa daya tanggap pegawai pelayanan perizinan dalam menyikapi masalah para investor belum sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini dapat dilihat dari jawaban mereka yang menyatakan tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Ini bisa dijadikan masukan yang baik untuk BKPM dalam mengembangkan para pegawai agar memiliki daya tanggap yang cepat terhadap apa yang dirasakan para investor didalam masalah pelayanan perizinan.

Tabel 5.2.3.2 Pegawai Menyampaikan Informasi yang Berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Investasi dengan Jelas

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	16.3
Setuju	30	69.8
Tidak Setuju	7	14.0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 69.8% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Pegawai Menyampaikan Informasi yang Berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Investasi dengan Jelas. Sebaliknya, sebesar 14% responden, sangat setuju terhadap Pegawai Menyampaikan Informasi yang Berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Investasi dengan Jelas. Pegawai harus mampu menyampaikan informasi yang berkaitan tentang perizinan dengan jelas kepada para investor. Pegawai harus dapat melihat situasi dan kondisi. Investor yang sedang dihadapi warga negara Indonesia (WNI) atau warga negara asing (WNA). Jika yang dihadapi adalah investor negeri maka cukup dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Jika yang ditemui adalah warga negara asing, maka pegawai perlu dibekali dengan bahasa asing lainnya, seperti ; Bahasa Inggris, Mandarin, Jepang, Prancis dan lain sebagainya. Jika bahasa yang digunakan sudah tepat, maka segala informasi yang berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Investasi akan tersampaikan dengan tepat pula. Ada 7 orang responden menyatakan tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini bisa dikarenakan mereka kurang paham atau mengerti terhadap informasi perizinan yang disampaikan oleh pegawai pelayanan. Bisa dikarenakan masalah komunikasi atau masalah penyampaian informasi yang mungkin terlalu cepat. Hal ini bisa menjadi masukan bagi pegawai untuk bisa memperbaiki cara penyampaian informasi, agar jelas dan mudah dimengerti oleh setiap investor.

Tabel 5.2.3.3 Pegawai Bekerja dengan Cepat

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	32.6
Setuju	22	51.2
Tidak Setuju	14	16.3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 51.2% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Pegawai Bekerja dengan Cepat. Sebaliknya, sebesar 16.3% responden, sangat setuju terhadap Pegawai Bekerja dengan Cepat. Pegawai bekerja dengan cepat didukung oleh berbagai macam hal. Seperti teknologi yang digunakan untuk memproses data seperti komputer/laptop, merupakan alat yang baru dan canggih, sehingga pemrosesan data dapat berlangsung cepat dan ringkas. Pada BKPM alat teknologi yang digunakan sudah cukup maju dan canggih, sehingga membantu proses pelayanan perizinan investasi itu sendiri. Dengan cepatnya cara bekerja dari pegawai pelayanan, maka para investor tidak perlu berlama-lama menunggu giliran/antrean. Ada 14 orang responden menyatakan tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini bisa dikarenakan para investor tersebut merasakan kurang cepatnya pelayanan perizinan yang disajikan oleh para pegawai pelayanan perizinan. Tapi jika dilihat ada 29 orang responden yang menjawab setuju terhadap pelayanan cepat yang dilakukan oleh para pegawai pelayanan yang ada di BKPM. Hal ini bisa dijadikan masukan untuk meningkatkan cara kerja para pegawai pelayanan agar proses perizinan dapat berlangsung lebih cepat dan dapat memberikan kepuasan terhadap investor pengguna jasa pelayanan.

Tabel 5.2.3.4 Pegawai Membantu Masalah Investor dengan Tepat

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	16.3
Setuju	28	65.1
Tidak Setuju	8	18.6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 65.1% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Pegawai Membantu Masalah Investor dengan Tepat. Sebaliknya, sebesar 16.3% responden, sangat setuju terhadap Pegawai Membantu Masalah Investor dengan Tepat. Pegawai yang baik akan membantu meringankan sekaligus memecahkan solusi dari para investor yang datang. Pegawai membantu para investor dengan tepat seperti pegawai dapat menjelaskan secara terperinci tata cara dan proses perizinan, jika investor memiliki kendala maka pegawai dapat memberikan solusi pemecahannya. Sehingga masalah yang dimiliki oleh investor dapat ditangani dengan tepat dan benar. Ada 8orang responden yang tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini dikarenakan mereka menganggap para pegawai belum bisa membantu masalah investasi yang dirasakan investor secara tepat. Mungkin saran yang diberikan kurang tepat dan tidak membatu masalah perizinan investasi yang sedang dilakukan oleh investor.

5.2.4 Dimensi Assurance

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).

Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Assurance

Tabel 5.2.4.1 Pegawai Pelayanan Perizinan Investasi Memiliki Teknik Komunikasi yang Baik

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11.6
Setuju	33	76.7
Tidak Setuju	5	11.6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 76.7% mayoritas responden cenderung menjawab setuju terhadap Pegawai Pelayanan Perizinan Investasi Memiliki Teknik Komunikasi yang Baik. Sebaliknya, sebesar 11.6% responden, sangat setuju dan tidak setuju terhadap Pegawai Pelayanan Perizinan Investasi Memiliki Teknik Komunikasi yang Baik. Pegawai memiliki teknik komunikasi yang baik, yaitu dapat dilihat dari cara berbicara, menyapa, mengucapkan salam dan kalimat pembuka yang benar, sehingga investor yang datang merasa dihargai dan dihormati. Hal ini akan menambah perasaan aman dan nyaman pada investor. Ada 5 orang responden yang tidak setuju terhadap pertanyaan ini. hal ini dapat menjadi masukan untuk para pegawai pelayanan agar dapat meningkatkan teknik komunikasi yang mereka miliki.

Tabel 5.2.4.2 Pegawai Mampu Mengoperasikan Alat Kantor dengan Baik

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	14.0
Setuju	35	81.4
Tidak Setuju	2	4.7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 81.4% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Pegawai Mampu Mengoperasikan Alat Kantor dengan Baik. Sebaliknya, sebesar 4.7% responden Tidak Setuju, terhadap Pegawai Mampu Mengoperasikan Alat Kantor dengan Baik. Pegawai harus mampu mengoperasikan alt kantor dengan baik, misalnya komputer, mesin fotokopi, fax, email, scanner dan lain sebagainya. Bila pegawai mampu mengoperasikan alat kantor dengan baik, maka pekerjaan kantor akan lebih mudah dikerjakan dan ditngani. Pegawai pelayanan perizinan di BKPM terlihat cakap dan piawai menggunakan alat kantor tersebut, seperti beberapa responden yang ditemui disana menjawab setuju dengan pernyataan pegawai mampu mengoperasikan alat kantor dengan baik. Hanya 2 orang responden yang tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Mungkin hal ini dikarenakan mereka melihat ada pegawai pelayanan yang tidak dapat mengoperasikan alat kantor dengan baik. Bisa untuk dijadikan masukan untuk meningkatkan keterampilan para pegawai dalam mengoperasikan alat kantor yang ada. Guna menunjang pelayanan yang ada.

Tabel 5.2.4.3 Perilaku Pegawai yang Ramah

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	2.3
Setuju	35	81.4
Tidak Setuju	1	16.3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 81.4% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Perilaku Pegawai yang Ramah. Sebaliknya, sebesar 2.3% responden, Tidak setuju terhadap Perilaku Pegawai yang Ramah. Pelayanan pegawai yang ramah menjadi suatu tolak ukur dan ciri tersendiri bagaimana suatu pelayanan diberikan. Pegawai dalam kondisi bagaimanapun harus dapat bersikap ramah terhadap para pengunjung yang datang. Mayoritas responden yang ditemui menjawab setuju atas pelayanan pegawai pelayanan perizinan yang ramah. Hal ini dapat dilihat dari pegawai mengawali pelayanan dengan senyum kemudian

memberikan sambutan seperti; “Selamat Datang di BKPM dengan (nama pegawai ybs) bisa saya bantu”, atau dengan kalimat sederhana namun hangat; “Selamat Pagi Bapak/Ibu silahkan duduk, dengan saya (nama pegawai) bisa saya bantu”. Perlakuan pegawai yang ramah akan meningkatkan rasa nyaman dan aman terhadap suatu persoalan yang ada, karena hal tersebut memberikan keyakinan kepada para pelanggan atas masalah yang dimiliki seputar perizinan akan dibantu dengan baik oleh para pegawai.

Tabel 5.2.4.4 Pegawai dapat Menjelaskan dengan Terperinci Seputar Perizinan Investasi

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	14.0
Setuju	31	72.1
Tidak Setuju	6	14.0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 72.1% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Pegawai dapat Menjelaskan dengan Terperinci Seputar Perizinan Investasi. Sebaliknya, sebesar 14% responden, sangat setuju dan Tidak Setuju terhadap Pegawai dapat Menjelaskan dengan Terperinci Seputar Perizinan Investasi. Terlihat seimbang antara frekuensi responden yang menjawab sangat setuju dan tidak setuju, berjumlah yakni enam orang. Namun sebagian besar yaitu 31 responden menjawab setuju dengan pegawai dapat menjelaskan dengan terperinci seputar perizinan investasi di BKPM, hal ini memperlihatkan bahwa pegawai mampu menjelaskan dengan terperinci dan detail bagaimana proses investasi, macam-macam investasi yang ada dan lain sebagainya. Hal tersebut sangat baik dan dibutuhkan oleh para investor yang baru pertama kali menggunakan pelayanan perizinan investasi, sangat membantu untuk menjelaskan hal-hal yang berkaitan seputar perizinan investasi. Ada 6 orang responden yang menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini dimungkinkan karena pegawai pelayanan tempat mereka melakukan perizinan kurang menjelaskan hal

yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dengan terperinci, jika pegawai kurang menjelaskan dengan terperinci masalah perizinan yang ada. Para investor bisa meminta untuk mengulang penjelasan tersebut kembali atau meminta untuk menjelaskan secara detail.

5.2.4 Dimensi Empathy

Empathy, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Empathy

Tabel 5.2.5.1 Pegawai Pelayanan Perizinan Mengetahui dengan Jelas Hal Apa Saja yang Dibutuhkan oleh Investor

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	18.6
Setuju	29	67.4
Tidak Setuju	6	14.0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 67.4% mayoritas responden cenderung menjawab setuju terhadap Pegawai Pelayanan Perizinan Mengetahui dengan Jelas Hal Apa Saja yang Dibutuhkan oleh Investor. Sebaliknya, sebesar 14 % responden, Tidak setuju terhadap Pegawai Pelayanan Perizinan Mengetahui dengan Jelas Hal Apa Saja yang Dibutuhkan oleh Investor. Pegawai mengetahui dengan jelas hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh investor dalam melengkapi berkas-berkas perizinannya, masalah seputar perizinan, kendala yang sering ditemui seputar perizinan, dan lain sebagainya. Dengan pegawai mengetahui hal-hal yang dibutuhkan para investor maka dapat dengan mudah memberikan

bantuan atas masalah perizinan yang dihadapi. Ada sebanyak 29 responden yang ditemui menjawab setuju akan pertanyaan ini dan sekitar 6 responden tidak setuju hal tersebut mungkin saja terjadi, mungkin karena intensitas dan hal-hal perizinan yang satu dengan yang lain berbeda-beda hal ini bergantung pula pada tingkat kerumitan suatu perizinan, maka pegawai dituntut untuk lebih mengerti akan apa yang dibutuhkan oleh para investor pengguna layanan perizinan. Ada 6 orang yang menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini dimungkinkan karena pegawai pelayanan perizinan tidak menjelaskan dengan jelas hal apa saja yang dibutuhkan oleh investor. Seharusnya investor dapat bertanya kembali kepada pegawai pelayanan perizinan jika apa yang disampaikan oleh pegawai belum cukup jelas.

Tabel 5.2.5.2 Dapat Menjelaskan dengan Lengkap Mekanisme Pelayanan Perizinan yang Diterapkan Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	16.3
Setuju	31	72.1
Tidak Setuju	5	11.6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 72.1% mayoritas responden cenderung menjawab setuju terhadap Dapat Menjelaskan dengan Lengkap Mekanisme Pelayanan Perizinan yang Diterapkan Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Sebaliknya, sebesar 11.6% responden, tidak setuju terhadap Dapat Menjelaskan dengan Lengkap Mekanisme Pelayanan Perizinan yang Diterapkan Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), mekanisme pelayanan perizinan harus disebutkan secara lengkap dan terperinci, agar para investor mengerti dengan jelas. Sebanyak 31 responden setuju akan pertanyaan ini dapat dilihat disetiap counter playanan, pegawai dengan baik dan cekatan membantu masalah seputar perizinan yang dibutuhkan dan dapat menjelaskan dengan lengkap mekanisme perizinan yang ada. Ada 5 orang responden yang tidak setuju

terhadap pertanyaan ini. Hal ini mungkin dikarenakan para pegawai menjelaskan tidak dengan lengkap mekanisme perizinan investasi yang ada di BKPM. Para investor juga dapat memperoleh mekanisme pelayanan perizinan dari papan alur yang ada di ruang tunggu jika hal ini masih kurang juga, investor dapat menemui pegawai pelayanan konsultasi investasi di ruangan yang telah disediakan.

Tabel 5.2.5.3 Membantu Memberikan Solusi atas Masalah Perizinan

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	20.9
Setuju	29	67.4
Tidak Setuju	5	20.9
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 67,4% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Membantu Memberikan Solusi atas Masalah Perizinan. Sebaliknya, sebesar 11,6% responden, tidak setuju terhadap Membantu Memberikan Solusi atas Masalah Perizinan. Sebesar 29 responden menjawab setuju para pegawai pelayanan perizinan memberikan solusi atas masalah perizinan yang ada. Pegawai harus mampu memberikan solusi atas masalah perizinan yang ada, jika tidak dapat menjawab atau memberikan solusi, pegawai dapat mengarahkan investor tersebut kepada atasan langsung yang menangani bidang perizinan atau dapat ditangani ke bagian konsultasi perizinan, di BKPM tersedia layanan tersebut, sehingga masalah seputar perizinan yang tidak dapat diatasi di counter perizinan investasi dapat dibicarakan lebih lanjut di ruangan konsultasi perizinan. Ada 5 orang responden yang tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini mungkin dikarenakan pegawai pelayanan tidak bisa memberikan solusi yang baik tentang masalah perizinan yang dirasakan oleh para investor. jika pegawai belum bisa memberikan solusi yang tepat, pegawai tersebut bisa mengarahkan para investor tersebut kepada atasan langsungnya agar dapat memberikan solusi yang lebih baik lagi.

Tabel 5.2.5.4 Pegawai dapat Memahami Keinginan Para Investor

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	16.3
Setuju	28	65.1
Tidak Setuju	7	18.6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	43	100

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dari table diatas terlihat bahwa sebesar 65.1% mayoritas responden menjawab setuju terhadap Pegawai dapat Memahami Keinginan Para Investor. Sebaliknya, sebesar 16.3% responden, sangat setuju terhadap Pegawai dapat Memahami Keinginan Para Investor. Sebesar 28 responden setuju akan pertanyaan pegawai memahami keinginan para investor. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan, pegawai memberikan pelayanan yang sangat cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah perizinan yang sedang dilakukan oleh para investor. Pegawai mengerti dengan baik apa saja yang dibutuhkan para investor dan apa yang menjadi keinginan investor. Oleh karena suatu pelayanan akan berlangsung dengan cepat bila pegawai mengerti dengan pasti apa yang dibutuhkan oleh konsumennya dalam hal ini investor. Ada 7 orang responden yang tidak setuju terhadap pertanyaan ini. Hal ini mungkin dikarenakan mereka merasa jika para pegawai belum dapat memahami keinginanpara investor dengan baik. Para pegawai harus bisa meningkatkan kepekaan terhadap masalah yang dimiliki oleh para investor tersebut.

5.3 Nilai Score Yang Diraih Setiap Dimensi

Dari kelima dimensi yang ada yaitu dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy diraih Score keseluruhn dari masing-masing dimensi tersebut, dapat dilihat ditabel berikut :

Nilai Skor yang Diraih Setiap Dimensi

Tabel 5.3 Nilai Score Yang Diraih Setiap Dimensi

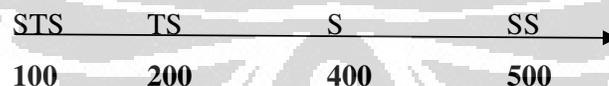
		Statistics				
		Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
N	Valid	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0
Sum		598	502	499	526	523

Sumber : Data diolah dari SPSS Ver 15

Dimensi	Total Score
Tangible	598 Tertinggi ✓
Reliability	502
Responsiveness	499 Terendah
Assurance	526
Empathy	523

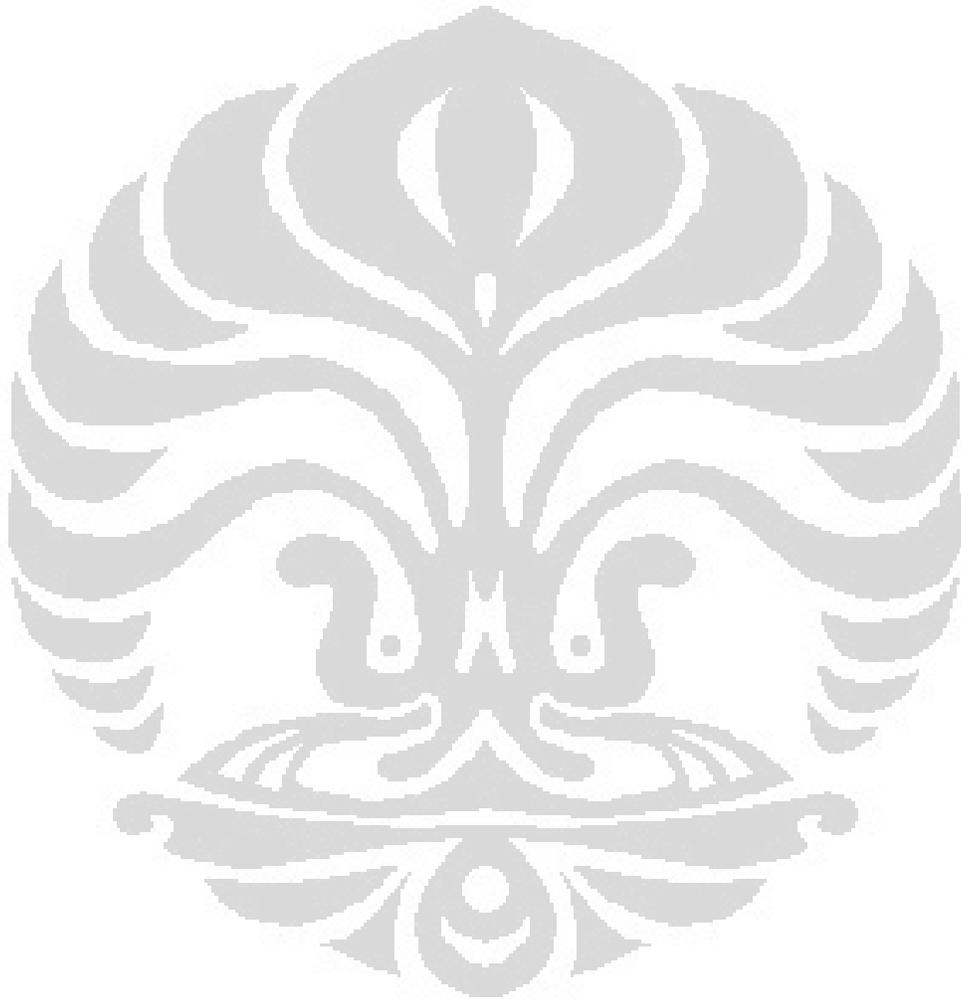
Nilai tertinggi dari kelima dimensi yang diteliti oleh peneliti menunjukkan bahwa dimensi Tangible memperoleh score tertinggi yaitu sebesar 598. Sedangkan dimensi yang paling rendah yaitu dimensi Responsiveness yaitu sebesar 499. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Tangible lebih baik daripada keempat dimensi lainnya.

Gambar 5.3 Rentang Skala likert



Jika diukur dari rentang skala likert yang ada diatas ini, kelima dimensi kualitas pelayanan perizinan yang telah dilakukan penelitian dan sudah memperoleh score yang tertera diatas maka dapat dilihat dengan jelas hasilnya yaitu dimensi Tangible memperoleh score 598 dari skala likert diatas menunjukkan score tersebut masuk ke kategori sangat setuju yang artinya sangat baik. Sedangkan dimensi responsiveness mendapatkan score 499, dibawah 500 jadi belum dapat dikategorikan sangat baik, namun hanya dapat dikategorikan baik

saja. Hal ini dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan perizinan investasi yang ada. Harus lebih ditingkatkan yang terutama adalah didalam dimensi *Responsiveness* yang memiliki score terendah dari dimensi lainnya.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible

Dimensi Tangible ini memiliki *score* yaitu 598. Paling tinggi dibandingkan dimensi-dimensi lain. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan perizinan investasi di BKPM diteliti dari sisi tangible nya sudah sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari para responden yang sangat setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan di dimensi tangible. Gedung, ruang tunggu, tersedianya papan informasi dan tata letak proses perizinan investasi sudah dirasakan tepat dan memberikan kepuasan terhadap para investor.

2. Dimensi Reliability

Dimensi Reliability ini memiliki *score* 502. Tidak begitu tinggi dibandingkan dimensi tangible, didalam dimensi reliability ada beberapa yang tidak setuju terhadap pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner. Seperti pengerjaan proses pelayanan perizinan yang sesuai SOP, Syarat pengajuan perizinan yang mudah dikases melalui internet dan proses pelayanan yang berlangsung cepat. Hal ini masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Agar proses perizinan investasi di BKPM dapat memberikan kepuasan bagi para investor pengguna layanan. Ditingkatkan disini bisa dilihat dari sisi SDM yaitu pegawai pelayanan perizinan, harus lebih ditingkatkan lagi, agar dapat bekerja dengan lebih cepat dan tepat sehingga dapat terselesaikan suatu perizinan sesuai SOP yang ada.

3. Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness ini memiliki *score* 499 merupakan nilai terendah dari seluruh dimensi yang ada. Dimensi ini memperoleh nilai terendah karena banyak yang menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan seputar dimensi responsiveness ini, yaitu seperti daya tanggap pegawai pelayanan perizinan, kejelasan pegawai menyampaikan informasi, pegawai bekerja dengan

cepat dan pegawai membantu masalah investor dengan tepat. Hal ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih untuk ditingkatkan. Dalam dimensi ini hal yang perlu ditingkatkan adalah pada aspek SDM. Dengan menggunakan training dan pelatihan seputar pelayanan investasi kepada pegawai pelayanan investasi bisa dijadikan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan investasi yang ada di BKPM.

4. Dimensi Assurance

Dimensi Assurance ini memiliki score 526. Nilai yang cukup baik, didalam dimensi assurance ini hanya beberapa saja dari investor yang tidak setuju terhadap pertanyaan yang disajikan. Beberapa pertanyaan seperti teknik komunikasi pegawai yang baik, pegawai mampu mengoperasikan alat kantor, perilaku pegawai yang ramah, dan pegawai dapat menjelaskan secara terperinci mengenai perizinan investasi. Dari semua pertanyaan di dimensi assurance yang diajukan, para investor menanggapi dengan jawaban yang positif. Masukan untuk dimensi ini adalah untuk meningkatkan lagi hal-hal yang berkaitan tentang perilaku pegawai dan teknik komunikasi yang dimiliki pegawai.

5. Dimensi Empathy

Dimensi Empathy ini memiliki *score* 523. Nilai yang baik. Didalam dimensi ini hanya ada beberapa saja yang menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan seputar dimensi empathy yaitu seperti pegawai mengetahui dengan jelas apa yang dibutuhkan investor, membantu memberikan solusi atas masalah perizinan dan dapat memahami keinginan investor. Dari beberapa pertanyaan tersebut hasil yang didapat cukup baik, namun masih adayang menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan tersebut, dimensi empathy perlu untuk ditingkatkan lagi, yaitu bagaimana seorang pegawai pelayanan perizinan dapat memahami dengan baik keinginan para investor, hal ini baik untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas investor terhadap BKPM sendiri.

Daftar Pustaka

Buku

- Moenir, A.S. (2010) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi aksara
- Ibrahim,Amin.(2008). *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, PT. Refika Adiatama, Bandung
- Surjadi,H. (2010). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Handoko, T. Hani. (2003). *Manajemen: Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Irawan, Prasetya.(2006). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta:b Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI.
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Dwilight, waldo, (1979). *Pengantar studi Publik Administration*. Jakarta : Aksara Baru.
- Lubis,Mochtar dan James C. (1977). *Etika Pegawai Negeri*. Jakarta : Bhratara karya aksara
- Nurmadi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Sinergi Visi Utama
- Philip Kottler, *Manajemen pemasaran* , edisi millennium, Jakarta : Prenhallindo, 2002. hal 490-504
- Parasuraman dalam Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2001, hal 148
- Sugiyono. (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, *Delivering Quality Service*, The Press Adividion of Macmillan, 1990, hal 19
- Vincent Gasperz Z, *Manajemen Kualitas*, PT Gramedia, Jakarta, 1997, hal 4
- Chandler, R.C. & J.C. Plano. 1988. *The Public Administration Dictionary*. Second Edition. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc.

M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001, hal 19

Eko Supriyanto, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta, 2001, hal 9

Surjadi,H. Pengembangan kinerja pelayanan publik. (Refika Aditama. Bandung. 2010) Hal. 11

Buku Peraturan

Buku Kumpulan Kebijakan Reformasi di Bidang Investasi BKPM

Buku Tata cara Pelaksanaan Pelayanan Perizinan investasi BKPM

Buku Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) No.12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal.

Buku Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) No.13 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Skripsi dan Tesis

Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil PEMDA Kabupaten Mojokerto. Yohana Citra Permatasari, Tesis, (2009)

Analisis Pelayanan Perizinan Ekspor dan Impor di Unit Pelayanan Perdagangan (UPP) Luar Negeri Depatemen Perdagangan. Pricilla Ritzky Prinindita, Skripsi, (2008).

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang. Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kota Tangerang. Ratno Oedianto, Tesis, (2005)

Website

Website : itjen-depdagri.go.id/ Pelayanan Publik, Good Governance & AAUPB Dalam Diskresi. Tanggal unduh 25 february 2011.

Website : komisikepolisianindonesia/buruknyapelayananpublik

Website : BKPM.go.id/profile.

Website : Tribunnews.com/pelayananpublikindonesia

Lampiran 1

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bacalah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan seksama sebelum menjawab, kemudian tentukan jawaban Anda terhadap setiap pertanyaan menurut apa yang Anda anggap paling cocok. Anda diberikan kesempatan untuk memilih salah satu diantara beberapa kemungkinan jawaban. Berilah jawaban dengan membubuhkan tanda checklist (√) pada kolom skala yang tersedia, yaitu:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Contoh :

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Pelayanan Perizinan di BKPM sudah efisien				√

Jika Anda ingin mengganti jawaban yang sudah dibuat, cukup membubuhkan tanda silang (X) pada tanda checklist (√) yang sebelumnya sudah dibuat dan berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang baru.

Contoh :

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Pelayanan Perizinan di BKPM sudah efisien			√X	√

Identitas Responden

Umur : < 20 tahun 41 – 50 tahun
 21 – 30 tahun 51 – 60 tahun
 31 – 40 tahun > 60 tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pendidikan Terakhir : SMA S2
 D3 lain-lain.....
 S1

Pekerjaan : Wirausaha Karyawan Profesi
 Lain-lain (sebutkan)

Apakah Anda mengetahui tentang perizinan investasi di BKPM ?

1. ya 2. tidak

Apakah Anda pernah melakukan kegiatan perizinan investasi di BKPM ? 1. ya
 2.tidak

Berapa kali Anda melakukan kegiatan perizinan di BKPM ? 1. pertama 2. > satu kali

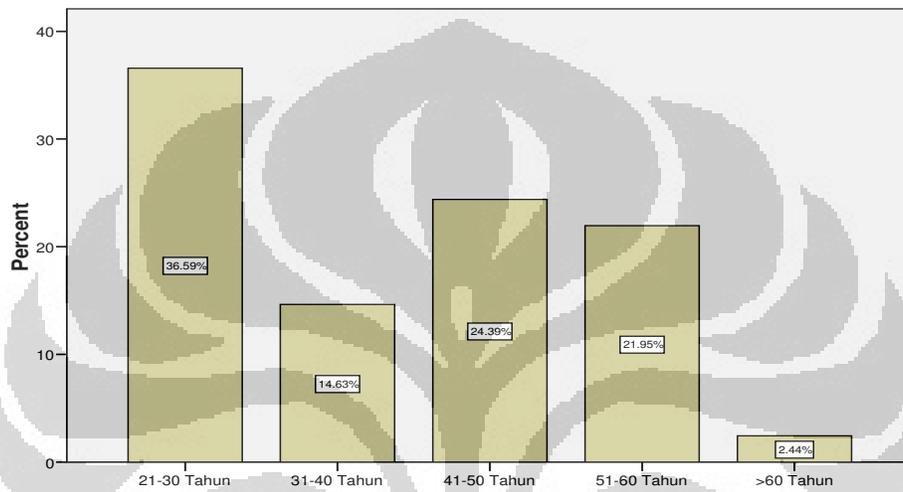
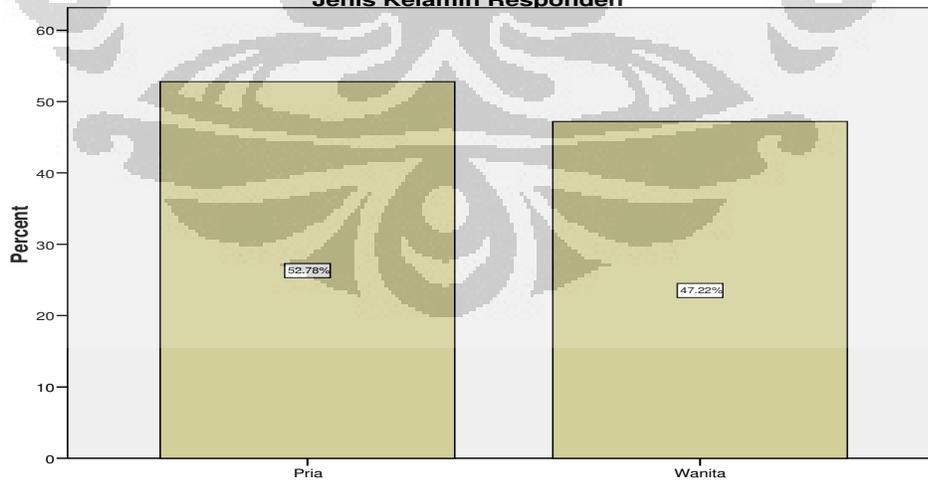
Apakah Anda pernah mengakses situs www.BKPM.co.id ? 1. pernah 2.tidak pernah

Untuk keperluan apakah biasanya Anda melakukan proses perizinan di BKPM?

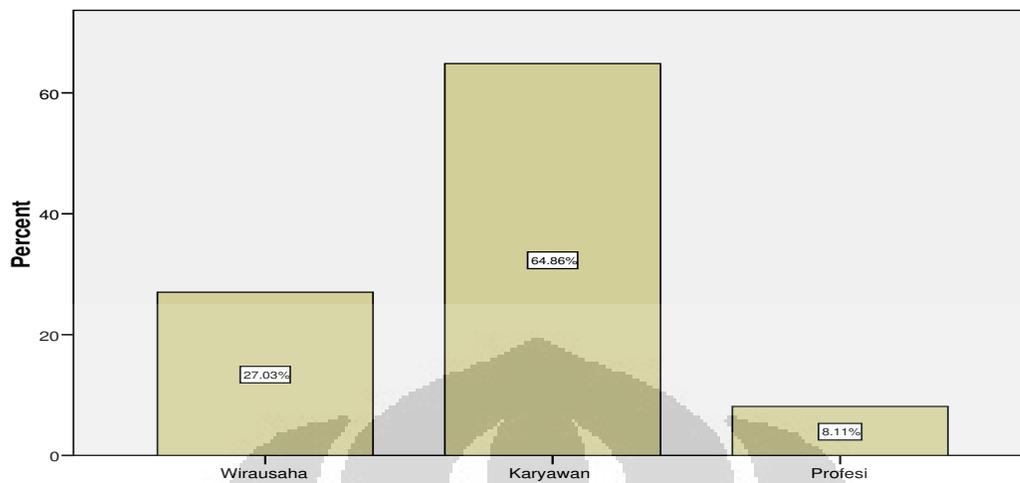
- a.Pendaftaran Penanaman Modal (Pendaftaran),
- b.Izin Prinsip Penanaman Modal (Izin Prinsip),
- c. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (Izin Prinsip Perluasan),
- d. lain-lain...

Tangibles		STS	TS	S	SS
1	Gedung / bangunan yang bersih				
2	Ruang Tunggu yang nyaman				
3	Tersedia Papan informasi pendaftaran dgn teknologi yg sudah maju				
4	Tata Letak Proses Pelayanan yang memudahkan Pengguna Pelayanan				
Reliability		STS	TS	S	SS
1	Pengerjaan proses pelayanan perizinan investasi yang sesuai dengan SOP yang ada				
2	Syarat pengajuan perizina investasi dapat dengan mudah diakses melalui internet				
3	Syarat pengajuan pelayanan perizinan investasi dapat dengan mudah dilihat pada papan pengumuman yang ada diruang tunggu.				
4	Proses Pelayanan perizinan investasi berlangsung cepat				
Responsiveness		STS	TS	S	SS
1	Daya tanggap pegawai pelayanan perizinan investasi dalam menyikapi masalah para investor				
2	Pegawai menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan investasi dengan jelas				
3	Pegawai bekerja dengan cepat				
4	Pegawai Membantu Masalah Investor dengan tepat				
Assurance		STS	TS	S	SS
1	Pegawai pelayanan perizinan investasi memiliki teknik komunikasi yang baik.				
2	Pegawai mampu mengoperasikan alat kantor dengan baik.				
3	Perilaku pegawai yang ramah.				
4	Pegawai dapat menjelaskan secara terprinci seputar perizinan investasi				
Empathy		STS	TS	S	SS
1	Pegawai pelayanan perizinan mengetahui dengan jelas hal apa saja yang dibutuhkan oleh investor				
2	Dapat menjelaskan dengan lengkap mekanisme pelayanan perizinan yang diterapkan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).				
3	Membantu Memberikan solusi atas masalah perizinan				
4	Pegawai dapat memaham keinginan investor				

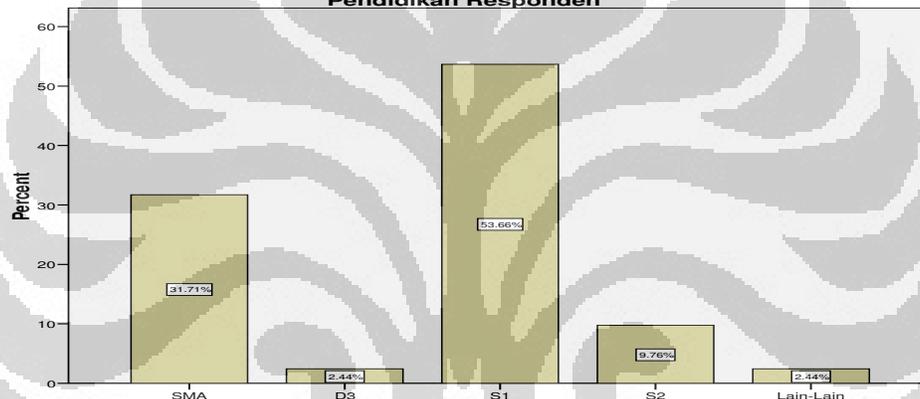
TERIMA KASIH

Lampiran 2**Umur Responden****Jenis Kelamin Responden**

Pekerjaan Responden



Pendidikan Responden



Mengetahui BKPM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	41	95.3	95.3	95.3
Tidak	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Melakukan BKPM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	43	100.0	100.0	100.0
Tidak	0	0.0	0.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Berapa Kali Ke BKPM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pertama Kali	43	100.0	100.0	100.0
Lebih dari Satu Kali	0.0	0.0	0.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Pernah Membuka Situs BKPM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pernah	41	95.3	95.3	95.3
Tidak Pernah	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Ke BKPM untuk Keperluan Pendaftaran Penanaman Modal (Pendaftaran)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	11	25.6	25.6	25.6
Ya	32	74.4	74.4	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Ke BKPM untuk Izin Prinsip Penanaman Modal (Izin Prinsip)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	23	53.5	53.5	53.5
Ya	20	46.5	46.5	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Ke BKPM untuk Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (Izin Prinsip Perluasan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	27	62.8	62.8	62.8
Ya	16	37.2	37.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Ke BKPM untuk Keperluan Lain-lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	36	83.7	83.7	83.7
Ya	7	16.3	16.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Lampiran 3

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	17	39.5	39.5	39.5
	Tidak Setuju	7	16.3	16.3	55.8
	Setuju	19	44.2	44.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	16	37.2	37.2	37.2
	Tidak Setuju	18	41.9	41.9	79.1
	Setuju	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	35	81.4	81.4	81.4
	Setuju	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	25.6	25.6	25.6
	Tidak Setuju	23	53.5	53.5	79.1
	Setuju	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

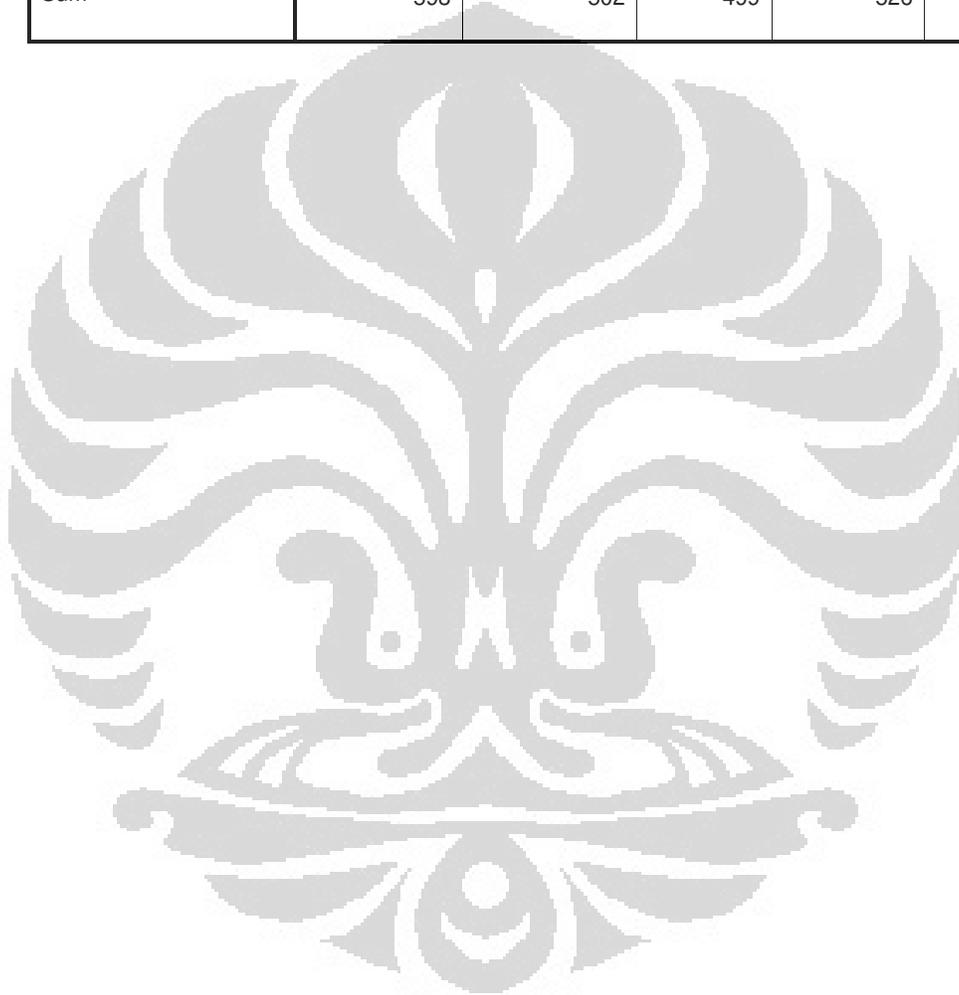
Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	21	48.8	48.8	48.8
	Tidak Setuju	15	34.9	34.9	83.7
	Setuju	7	16.3	16.3	100.0
	Total	43	100.0		

Lampiran 4

Nilai Score Yang Diraih Setiap Dimensi

		Statistics				
		Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
N	Valid	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0
Sum		598	502	499	526	523



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Luna Destiana
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Desember 1987
Agama : Islam
Alamat : Jl. Jatiluhur Raya No.19 Perumnas II Karawaci
Tangerang 15138

Pendidikan

1994 – 2000 : SD Negeri Parapat IV
2000 – 2003 : SMP Negeri 9 Tangerang
2003 – 2006 : SMA Negeri 2 Tangerang
2006 – 2009 : DIII Administrasi Perkantoran dan Sekretari
Universitas Indonesia
2009 – 2012 : S1 Ekstensi Administrasi Negara
Universitas Indonesia