

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL ASING DI
BADAN PENGUSAHAAN KOTA BATAM**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Sarjana ilmu Sosial**



Oleh :

Yenni Christina M

NIM. 13417141048

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul
**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL ASING DI
BADAN PENGUSAHAAN KOTA BATAM**

Disusun oleh:

Yenni Christina Marbun
NIM 13417141048

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi yang bersangkutan.



Yogyakarta, 12 Juli 2017

Mengetahui,

Disetujui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing,

Drs. Argo Pambudi, M.Si

NIP. 19620224 199803 1 001

Utami Dewi, M.PP

NIP. 19771215 5201012 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL ASING DI BADAN PENGUSAHAAN KOTA BATAM

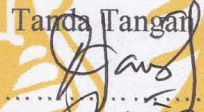
Disusun Oleh:

Yenni Christina Marbun
NIM. 13417141048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 28 Juli 2017

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Utami Dewi, MPP/Ketua Penguji		8/8-17
Fransisca Winarni, M.Si./Sekretaris Penguji		8/8-17
Lena Satlita M.Si./Penguji Utama		8/8-17

Yogyakarta, 9 Agustus 2017

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Prof. Dr. Adjat Sudrajat, M.Ag.

NIP. 19620321 198903 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenni Christina Marbun

NIM : 13417141048

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

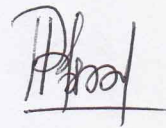
Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : “Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan
Pengusahaan Kota Batam”

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Tanda tangan dosen penguji tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli saya siap menerima sanksi yang ditentukan oleh fakultas.

Yogyakarta, 21 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Yenni Christina M

NIM. 13417141038

MOTTO

“Apa yang kamu lakukan dengan doa dan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya”

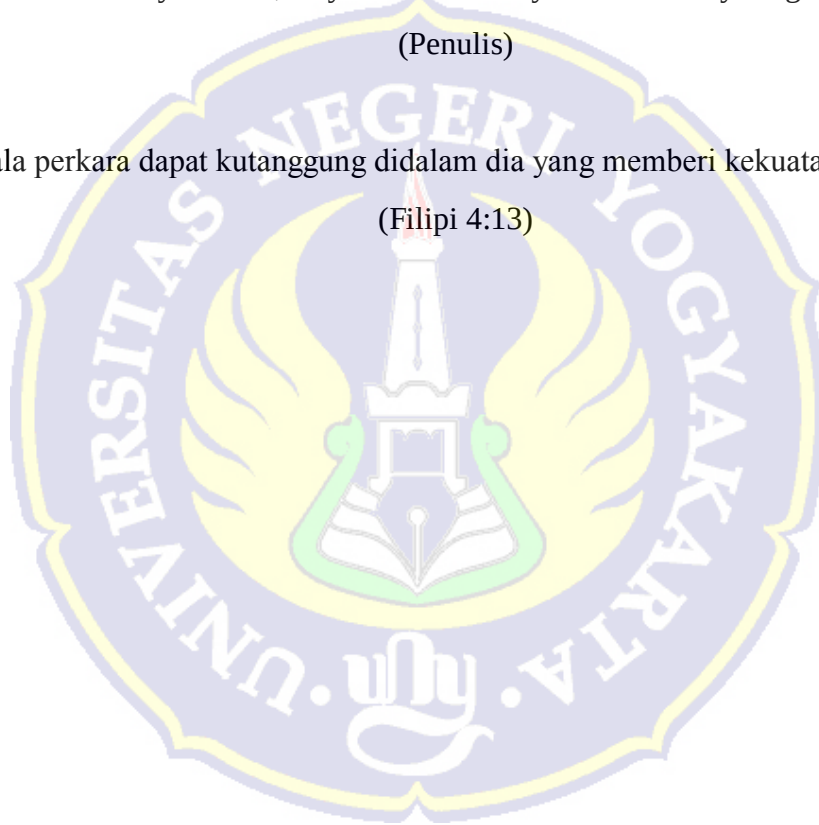
(Matius 21:22)

“Do your best, so you cant blame yourself for anything”

(Penulis)

“Segala perkara dapat kutanggung didalam dia yang memberi kekuatan kepadaku”

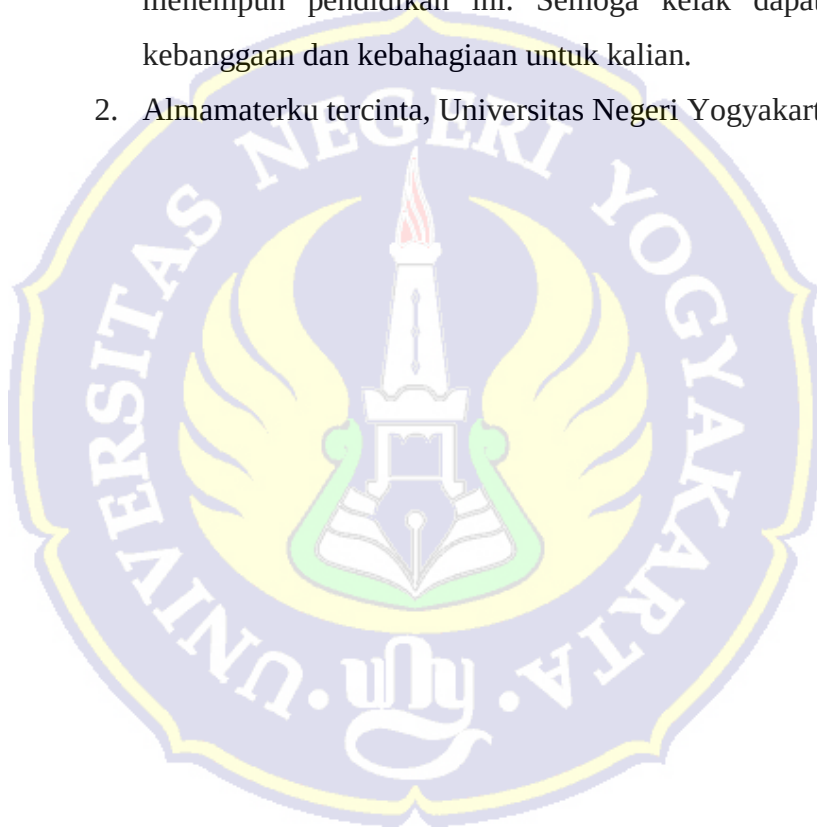
(Filipi 4:13)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak B. Marbun dan Ibu Denli yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungannya selama menempuh pendidikan ini. Semoga kelak dapat memberikan kebanggaan dan kebahagiaan untuk kalian.
2. Almamaterku tercinta, Universitas Negeri Yogyakarta



KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL ASING DI BADAN PENGUSAHAAN KOTA BATAM

Oleh:
Yenni Christina M
NIM. 13417141048

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam, faktor pendukung serta pengambat pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam. Selain itu hasil akhir dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain ini dinilai tepat untuk menggambarkan serta mendiskripsikan kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam. Deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui cara pandang informan penelitian yang lebih mendalam dan tidak bisa diwakili dengan angka statistik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam dapat dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud) belum memenuhi indikator kenyamanan tempat pelayanan serta kedisiplinan pegawai. *Reliability* (kehandalan) sudah dirasakan sepenuhnya oleh pengguna layanan. *Responsiveness* (ketanggapan) sudah memenuhi indikator kehandalan dalam pelayanan. *Assurance* (jaminan) penyedia layanan belum dapat memberikan jaminan tepat waktu. *Emphaty* (empati) semua penilaian indikator sudah dilaksanakan. Faktor pendukung dan penghambat muncul dari internal dan eksternal pelayanan. Faktor internal seperti sarana dan prasarana yang kurang mendukung, faktor eksternal seperti ketidaktahuan calon investor terhadap berkas atau syarat yang ditentukan dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perizinan Penanaman Modal Asing, BadanPengusahaan Kota Batam

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Kpeada Tuhan Yang Maha Esa, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam” tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarah dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof Dr.Sutrisna Wibawa, M.Pd, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan keempatan untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Prof Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag, Dekan fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta atas izin yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Argo pambudi, M.si, Kaprodi Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini
4. Ibu Utami Dewi, M.PP, Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, dukungan, serta dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Lena Satlita, M.Si, Penguji Utama yang telah bersedia untuk memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini
6. Ibu Fransisca Winarni, M.Si, Sekretaris Penguji yang telah memberikan masukan bagi perbaikan karya ini.
7. Bapak dan Ibu Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis;
8. Bapak Adi Soegiharto selaku Kepala Sub Direktorat Pelayanan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam, Bapak Vebrian Hidayat selaku Kepala Bidang Data Investasi, Bapak Purnama Andiatono selaku Direktur Publikasi dan Humas, Bapak Abdul Rahim selaku Staf Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asinng, terimakasih karena telah bersedia membantu memberikan waktu, data dan informasi demi kelancaran dan terselesaikanya skripsi ini.
9. Calon investor dan investor pengguna layanan di Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam yang bersedia menjadi informan dan memberikan informasi serta keterangan demi kelancaran dan terselesaikanya skripsi ini.
10. Keluargaku tersayang Bapak Marbun, Ibu Denli, Kak Agnes Riana Marbun, S.S, Kak Prida Ivana Maarbun, S.E, Abang Herman Steven Marbun, S.T dan adik Richard Ericson Marbun yang menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.

11. **Sahabatku** yang selalu mendukung sejak awal masa perkuliahan hingga saat ini **Saskya Nissya Putri**, **Diajeng Ayu Aisa**, **Elies Eka Pratiwi**, terimakasih untuk waktu dan kebersamaanya selama ini, canda tawa serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. **Rekan-rekan** Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 A yang telah bekerja sama semasa perkuliahan ini.
13. **Komisariat Lembaga Keputrian Puan Marwah Kemilau Kota Batam** yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu **kritik** dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis **harapkan**. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. **Amin**



Yogyakarta, 21 Juli 2017

Penulis,

Yenni Christina M

NIM. 13417141048

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik	13
1. Pelayanan Publik	13
a. Pengertian pelayanan	13
b. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	17
d. Asas Pelayanan Publik.....	19
2. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
c. Sasaran Pelayanan Publik	27
3. Konsep Pelayanan Perizinan.....	28
a. Penelitian Relevan	30
b. Kerangka Berfikir.....	32
c. Pertanyaan Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	36
B. Tempat dan waktu Penelitian	36
C. Informan Penelitian	36
D. Instrumen Penelitian.....	37
E. Sumber dan Jenis data	38
F. Teknik Pengumpulan data.....	40
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	42
H. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	46
a. Gambaran Umum Kota Batam.....	46
b. Landasan Hukum.....	48
c. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengusahaan Kota Batam.....	49
d. Pelayanan Umum Penanaman Modal Asing.....	53
e. Jenis Perizinan Penanaman Modal Asing.....	56
2. Tahapan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan.....	62
a. Pelayanan Reguler.....	62
b. Pelayanan izin 3 jam.....	66
B. Deskripsi Data Penelitian.....	66
1. Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.....	72
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.....	87
3. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.....	89
C. Pembahasan.....	91
1. Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.....	91
3. Faktor Pendukung Pelayanan Perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam.....	105
4. Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan PMA di Badan Pengusahaan Kota Batam.....	107

BAB V KESIMPULN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	110
B. Implikasi.....	112
C. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	116



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Profil perusahaan yang memanfaatkan programi23j.....	69
2. Profil recana investasi Tahun 2017.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Realisasi Investasi PMA tahun 2015	7
2. Kerangka Berfikir.....	34
3. Peta Wilayah Kota Batam	46
4. Struktur Organisasi Badan Pengusahaan Kota Batam	52
5. Form online SPIPISE.....	56
6. Prosedur layanan izin investasi i23j.....	67
7. Ruang Tunggu di BP Batam.....	74
8. Banner digital.....	75
9. Loker Pelayanan PMA.....	83

