









































g. Faktor penghambat kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam adalah kurangnya informasi yang dimiliki oleh investor dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan sehingga memperlama proses pembuatan izin. Kemudian faktor penghambat dalam pelayanan perizinan penanaman modal asing adalah kurang terlengkapinya sarana dan prasarana pelayanan di Badan pengusahaan Batam.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Kantor Penanaman Modal Asing Kota Batam perlu menambah sarana prasarana seperti kursi, speaker, papan informasi yang lebih lengkap dan jelas, memaksimalkan penggunaan banner digital dan kotak saran guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Membuat spanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan penanaman modal asing, yang diletakkan diluar ruang pelayanan sehingga masyarakat atau investor lebih mengetahui mengenai alur pelayanan dan syarat apa yang dibutuhkan agar tidak merasa kebingungan.
- c. Penyediaan media pengaduan
- d. Pengawasan lebih ditingkatkan untuk mencegah adanya oknum yang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta. Pt.Gramedia Pustaka
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Haris Herdiansyah. 2010. *Metodologi penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humnika
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara.
- Lesty Phytaloka. 2014. *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penanaman Modal Asing dan Peluang Investasi*.Skripsi. Bandung.
- Litjan Poltak Sinambela.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja RosdaKarya
- Nasrianti. “Kewenangan Pemberian Persetujuan dan Perizinan Penanaman Modal Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.”*Tesis*, Universitas Sumatera Utara, Medan 2008
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung:Alfabeta

Surjadi,H. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Rafika  
Aditama

Yuli Tirtandi. 2012. *Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan*. Laporan Penelitian  
Madya. Universitas Terbuka

Peraturan dan Undang-Undang Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Otonomi  
Daerah

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Batam dan  
Kedudukan Badan Otorita Batam dalam Pembangunan Batam

Undang-Undang No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Kepala BP Batam Nomor 166 Tahun 2013 tentang Pendelegasian  
Wewenang Kepala BP Batam di Bidang Penanaman Modal kepada Kepala  
Subdirektorat Pelayanan Penanaman Modal Asing