

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

**RINGKASAN SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2017**

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

Oleh:  
Yenni Christina M dan Utami Dewi, MPP

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas 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 mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam dapat dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* beserta indikatornya. Pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi *tangible* (berwujud) belum memenuhi indikator kenyamanan tempat pelayanan serta kedisiplinan pegawai. Dimensi *reliability* (kehandalan) sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna layanan. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sudah memenuhi indikator kehandalan dalam pelayanan. Pada dimensi *assurance* (*jaminan*) penyedia layanan belum dapat memberikan jaminan tepat waktu. Dimensi *emphaty* (empati), pada dimensi ini seluruh indikator penilaian sudah dilaksanakan. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan perizinan penanaman modal asing di Kota Batam muncul dari internal dan eksternal penyedia layanan perizinan, faktor internal seperti sarana dan prasarana yang kurang mendukung dan faktor eksternalnya adalah ketidaktahuan calon investor terhadap berkas atau syarat yang ditentukan dalam proses pelayanan.

*Kata Kunci:* *Pelayanan Publik, Perizinan Penanaman Modal Asing, Badan Pengusahaan Kota Batam*

## A. PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dalam perkembangannya, ranah administrasi publik dihadapkan pada tantangan yang makin kompleks. Kondisi ini merupakan implikasi dari tuntutan masyarakat yang semakin beragam akan pelayanan publik. Sementara itu pelayanan publik yang ada terkendala serangkaian keterbatasan, baik secara kuantitas instrumen maupun kualitasnya. Administrasi publik dalam perkembangannya dituntut untuk mampu menjawab berbagai tantangan dari persoalan-persoalan pelayanan publik yang ada dengan menempuh beragam alternatif cara.

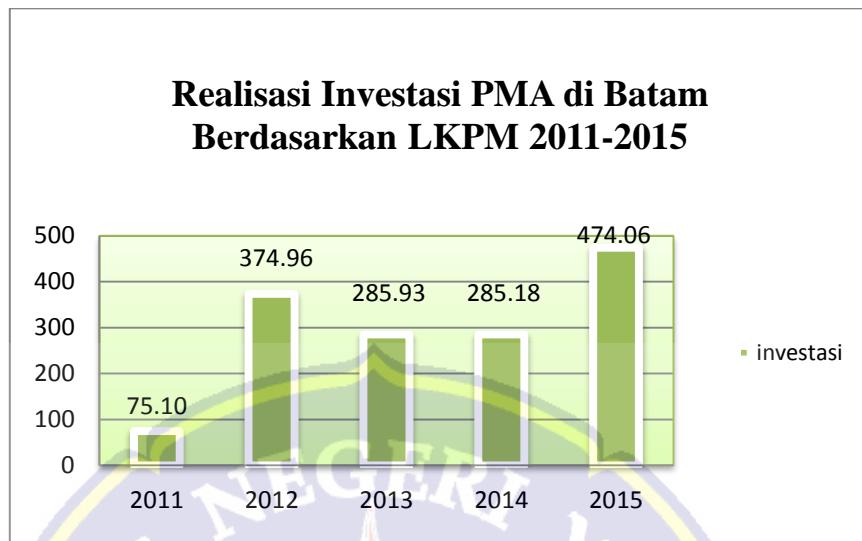
Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Reformasi administrasi publik dilakukan pada berbagai aspek yang melingkupinya. Salah satu aspek yang paling penting diperhatikan dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek pelayanan kepada masyarakat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

Pelayanan publik dalam perspektif *state* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkung warga negara (*citizen*). Sesuai dengan peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas melalui beberapa aspek yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kepastian biaya dan keoastian jadwal. Kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu sumber daya manusia

(SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya manusia perlu ditingkatkan, terlebih lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk mengetahui tolak ukur dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan salah satunya adalah dengan menggunakan dimensi pelayanan publik yaitu, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangibles*.

Batam menjadi salah satu daerah yang diharapkan mampu menjaring investor untuk menanamkan modal kewilayahnya. Di tengah kebijakan desentralisasi daerah, letak geografis Batam yang strategis dan status istimewa Batam sebagai *Free Trade Zone Area*, diharapkan mampu meningkatkan investasi untuk pertumbuhan ekonomi di daerah. Investasi Penanaman Modal Asing pada tahun 2011 – 2015 di Kota Batam mengalami kenaikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel realisasi investasi dibawah ini :



Gambar 1. Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing di Kota Batam.

Sumber : PPDSI Badan Pengusahaan Batam 2015

Berdasarkan data Gambar 1 Realisasi investasi penerimaan modal asing di Kota Batam trendnya sedikit lebih baik, dimana terjadi peningkatan signifikan dari kurun waktu 2011 hingga 2015. Pada 2011 realisasi investasi mencapai 75,10 Juta US \$. dan pada 2015 realisasi investasi mencapai 474,06 Juta US \$. Persentase peningkatan investasi hampir sebesar 600 persen merupakan capaian positif, meskipun disisi lain secara agregat kuantitas capaian ini sangatlah masih jauh dari harapan dan masih tertinggal dibandingkan dengan wilayah-wilayah lain di Indonesia.

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kemudahan dan kecepatan perizinan untuk para investor atau pelaku usaha dan pemungutan biaya para untuk para investor di tiap daerah. Hasil survei KPPOD (Komite Pemantauan Pelaksanaan dan Otonomi Daerah) juga mencatat, 20 persen para investor atau pelaku usaha di daerah menyatakan bahwa para investor memerlukan waktu yang lama. Berkaitan dengan fakta tersebut, akar masalah pelayanan investasi di daerah masih terletak pada waktupelayanan yang belum optimal.

Pelaku usaha masih harus memenuhi prosedur yang panjang. Untuk menanamkan modal usaha saja, investor harus memenuhi 15 sampai 20 jenis perizinan. Faktanya karena proses yang dirasa lama, investor asing yang ingin mengurus perizinan menggunakan jasa lain diluar Badan Pengusahaan seperti konsulan dan notaris. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti Kualitas Pelayanan perizinan Penanaman Modal Asing di Kota Batam.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

#### b. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya telah ditetapkan dalam suatu ketentuan pokok agar pelaksanaan pelayanan publik dalam berlangsung sesuai standar pelayanan dan sesuai dengan keinginan pengguna pelayanan. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar,

dan terjangkau. Lijan Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan Hak
- 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana tingkat keberhasilan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan. Zeithmal, dkk. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2011: 46-47) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability*

(Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Dimensi tersebut sebagai berikut :

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator, yang pertama adalah kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan. Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan. Selanjutnya kelengkapan fasilitas kantor pelayanan, fasilitas yang lengkap akan menunjang pelayanan publik selain itu juga memudahkan penyedia layanan maupun pengguna layanan. Dimensi

2) *Reliability* (Kehandalan)

Dalam dimensi *Reliability* indikator yang dibutuhkan adalah kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya di kantor pelayanan perizinan investasi, kemudian kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai. Kemudian bagaimana Penyedia layanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas serta kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan agar pelayanan yang diberikan tepat waktu, efektif dan efisien.

3) Dimensi *Responsivness* (Ketanggapan)

Indikator dalam dimensi ini adalah bagaimana pegawai tanggap terhadap pengguna layanan. Tanggap terhadap pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai ketika pegawai layanan merespon dan tanggap apabila terjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Pelayanan yang cepat Pelayanan yang cepat dan tepat akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

#### 4) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini terdiri atas indikator jaminan tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan. Kemudian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan.

#### 5) Dimensi Emphaty (Empati)

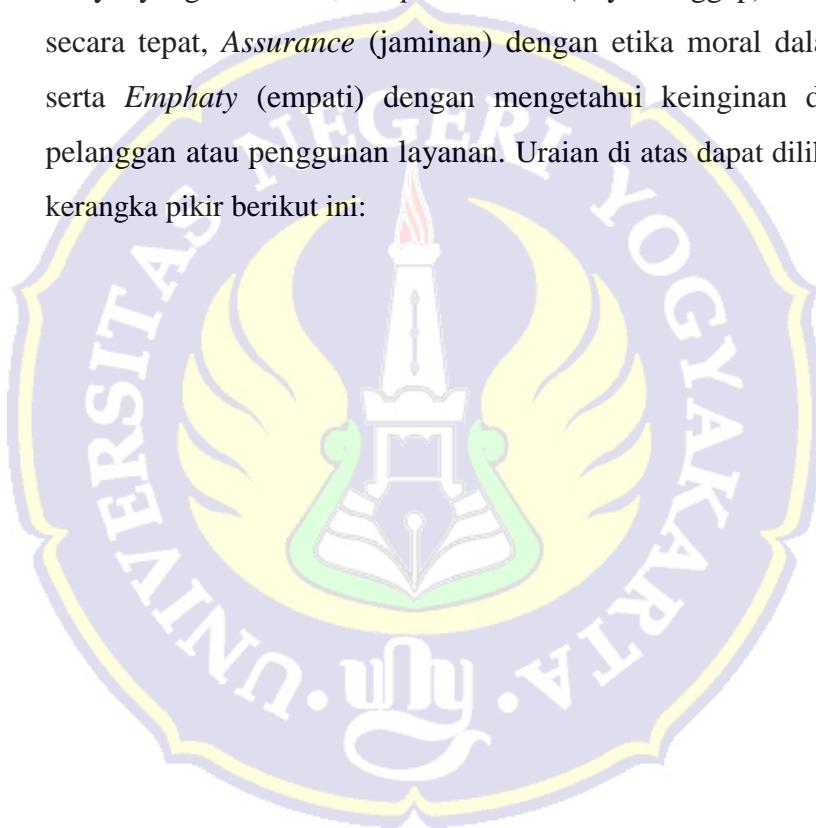
Dimensi ini terdiri dari indikator melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai.

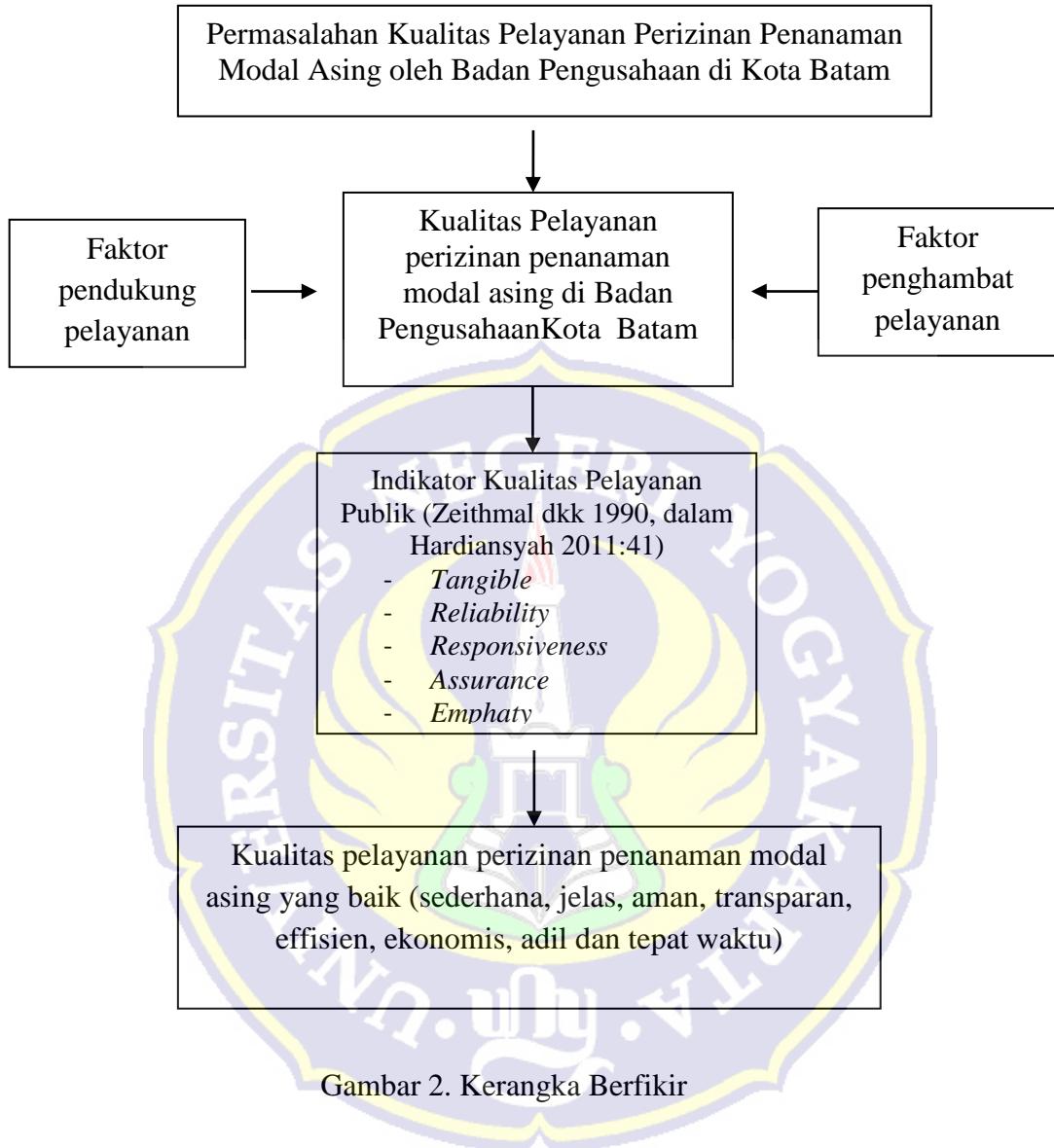
### 3. Kerangka Berfikir

Beberapa hal yang masih menjadi sorotan di Kota Batam saat ini yaitu mengenai pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan penanaman modal asing. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan di Badan Pengusahaan masih mengalami beberapa permasalahan yang muncul yaitu (1) Kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing oleh Badan Pengusahaan Batam masih belum terlaksana dengan baik, hal tersebut adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pembuatan izin Prinsip dan izin usaha, (2) Kurangnya jumlah pegawai yang ada di Kantor pelayanan Penanaman Modal Asing di Kota Batam, (3) Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik masih kurang memadai (4) Petugas yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya. Berkaitan masalah yang terjadi berimplikasi pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya instansi terkait. Untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan perizinan penanaman

modal asing, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator atau dimensi pengukuran kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing oleh Zeithmal dkk (1990) meliputi *Reliability* (kehandalan) dengan pelayanan yang tepat dan benar, *Tangible* (kenampakan fisik/wujus) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, *Responsiveness* (daya tanggap) dengan melayani secara tepat, *Assurance* (jaminan) dengan etika moral dalam pelayanan, serta *Emphaty* (empati) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaan layanan. Uraian di atas dapat dilihat pada skema kerangka pikir berikut ini:





Gambar 2. Kerangka Berfikir

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang akan dikaji yaitu Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam sehingga data yang diperoleh lebih mendalam.

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Badan Pengusahaan Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Adapun pelaksanaan penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2017.

### 3. Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang memberikan data penting yang diperlukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitian berdasarkan fokus permasalahan dengan mempertimbangkan pihak-pihak tersebut dapat memberikan infomasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Sub Direktorat Pelayanan Penanaman Modal Asing, Kepala Bidang Data Investasi Badan Pengusahaan Penanaman Modal – Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Investor Asing dari negara Singapura, Konsultan Pengurus Perizinan.

### 4. Instrumen Penelitian

Peneliti sebagai indstrumen utama serta menggunakan pedoman wawancara dalam menggali informasi terkait kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam

### 5. Sumber dan jenis data

#### a. Data Primer

Peneliti menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi langsung tentang kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing pada Badan Pengusahaan Kota Batam. Hasil data yang diambil dengan cara wawancara kepada informan (pihak-pihak yang menguasai permasalahan yang diteliti) dan observasi di Badan Pengusahaan

mengenai kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Kota Batam.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari data sekunder ini biasa berupa catatan tentang pelayanan perizinan penanaman modal asing, buku literatur tentang profil Badan Pengusahaan Kota Batam, dokumen dan laporan terkait tentang penanaman modal dan peraturan-peraturan yang terkait dengan penanaman modal. Data Sekunder ini dibutuhkan untuk melengkapi dan menunjang data primer yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka, namun ada batasan dan alur pembicaraan serta ada pedoman wawancara yang digunakan sebagai kontrol untuk menggiring pertanyaan yang semakin melebar.

b. Observasi

Bentuk observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini antara lain melakukan pengamatan langsung di lokasi pelayanan perizinan, sarana dan prasarana di lokasi pelayanan perizinan penanaman modal asing.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan media dokumentasi yang berupa data jumlah investor yang ada di Kota Batam, Kajian jurnal Badan Pengusahaan terkait pelayanan perizinan investasi asing, Rencana strategi Badan Pengusahaan, struktur organisasi, jumlah pegawai, laporan-laporan dan keterangan-keterangan tertulis kemudian dipilih

sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

## 7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antar informan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dari pihak Badan Pengusahaan Batam dengan investor/ calon investor sebagai pengguna layanan perizinan penanaman modal asing. Selain itu peneliti juga membandingkan antara hasil akhir yang diperoleh dari subyek dengan kondisi nyata di lapangan.

## 8. Teknik Analisis Data

### 1) Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan di atas yang meliputi wawancara, observasi, serta dokumentasi. Data dikumpulkan diawali dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian yaitu kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing oleh Badan Pengusahaan Kota Batam. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan informan terkait pelayanan penanaman modal asing di Kota Batam. Peneliti juga mengambil data dokumentasi yang dapat mendukung data-data penelitian yang digunakan sebagai data tambahan mengenai kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing oleh Badan Pengusahaan Kota Batam.

### 2) Reduksi Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data tertulis melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti memilih mana data yang perlu dan ada yang tidak diperlukan agar sesuai dengan fokus penelitian.

#### a) Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dilakukan dengan melihat keseluruhan data yang diperoleh selama penelitian. Pada penelitian ini, penyajian data akan dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat narasi. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah ada akan dianalisis guna memperoleh sebuah kesimpulan

b) Penarikan Kesimpulan

Menarik suatu kesimpulan ini dilakukan oleh peneliti melalui data-data yang terkumpul dan kemudian kesimpulan tersebut diverifikasi atau diuji kebenaran dan validitasnya.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Dimensi *Tangible* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), Dimensi *Assurance* (Jaminan) dan Dimensi *Emphaty* (Empati). Pembahasan mengenai kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam adalah sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada dimensi ini terdapat empat indikator yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan dalam dimensi ini sudah berkualitas atau belum berkualitas. Indikator yang pertama yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman, kelegaan dan ketenangan. Pada Kantor pelayanan penanaman modal asing masih belum memenuhi indikator tersebut. Indikator yang kedua adalah kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan dapat diartikan sebagai pelayanan yang tidak bebelit-belit. Berdasarkan hasil penelitian, akses lokasi menuju kantor pelayanan

perizinan penanaman modal asing sudah baik. Lokasi pelayanan yang berada di pusat kota yang dekat dengan kantor pemerintahan, pelabuhan internasional dan pusat industri serta kantor perusahaan yang ada di Kota Batam memudahkan ketercapaian menuju lokasi pelayanan. Indikator yang ketiga adalah kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Dalam dimensi ini petugas belum melakukan tugasnya dengan baik. Selanjutnya indikator ke empat adalah penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).

Dimensi ini mengarah pada konsistensi penyedia layanan dalam menjaga kualitas layanannya. Untuk menilai dimensi ini terdapat empat indikator penilaian. Indikator yang pertama adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Tingkat pendidikan bagi penyedia layanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah baik. Hal ini ditunjukkan dari pegawainya yang mayoritas adalah lulusan strata 1 atau sarjana. Sedangkan untuk pendidikan terendahnya adalah SMA. Berdasarkan tingkat pendidikan tersebut, penyedia layanan dapat memberikan pelayanan secara baik dan benar tanpa ada kesalahan. Indikator kedua adalah memiliki standar pelayanan yang jelas. Badan Pengusahaan Kota Batam telah memenuhi indikator ini. Dasar hukum dalam pelayanan perizinan penanaman modal asing adalah Peraturan Kepala BKPM Nomor 14 dan 15 Tahun 2015. Peraturan tersebut memuat prosedur pelayanan dan persyaratan mengenai pelayanan perizinan penanaman modal asing.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam dimensi ini terdapat dua indikator penilaian. Indikator yang pertama adalah merespon setiap pelanggan. Indikator yang kedua adalah kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Pada indikator ini petugas sudah melakukan pelayanan sesuai dengan indikator yang ditentukan, pelayanan yang cepat dan tepat akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan penggunaan layanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pelayanan publik di Kantor Badan Pengusahaan Batam sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Kurangnya kepekaan dan informasi yang didapatkan calon investor terkadang menjadi pengambat pelayanan. Seperti dalam pembuatan izin prinsip dan izin usaha estimasi sesuai kebijakan yang ditetapkan adalah 3-5 hari, namun pada kenyataannya tidak sedikit calon investor yang menunggu hingga 6 bulan bahkan lebih untuk mendapatkan izin dikarenakan dari pihak pembuat izin yang tidak secara runtun mengurus izin yang dibutuhkan.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam:

- a. Pelaksanaan pelatihan atau bimbingan teknis yang rutin
- b. Sikap Petugas dalam memberi Pelayanan
- c. Teknologi pelayanan
- d. Lokasi pelayanan yang strategis

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam

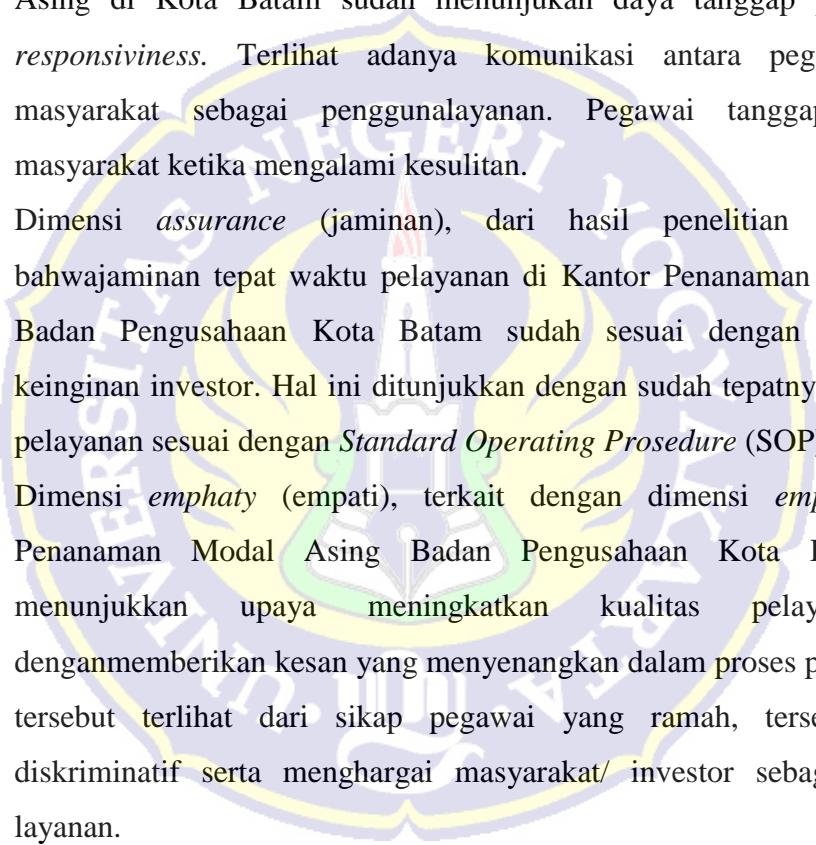
- a. Kurangnya informasi yang dimiliki calon Investor
- b. Kurangnya keterlengkapan saran dan prasarana

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik sebagai berikut :

- a. Kantor Penanaman Modal Asing Kota Batam belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, seperti ruangan yang tidak mencukupi, kursi di ruang tunggu yang terbatas, papan informasi digital tidak digunakan secara maksimal.

- 
- b. Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kewehandalan pegawai di Badan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat sudah sesuai dengan keinginan dan harapan. Namun kendala yang muncul dalam lamanya proses pelayanan perizinan diakibatkan dari kurang teliti pengguna layanan dalam memenuhi syarat yang telah ditetapkan
  - c. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), pegawai Kantor Penanaman Modal Asing di Kota Batam sudah menunjukkan daya tanggap pada dimensi *responsiveness*. Terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan.
  - d. Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam sudah sesuai dengan harapan dan keinginan investor. Hal ini ditunjukkan dengan sudah tepatnya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan *Standard Operating Prosedure* (SOP)
  - e. Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat/ investor sebagai pengguna layanan.
  - f. Faktor pendukung pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam adalah pelatihan/ bimbingan teknis rutin yang selalu diadakan untuk meningkatkan kemampuan setiap pegawai, kemudian teknologi pelayanan terbaru yang dimiliki, lokasi kantor pelayanan perizinan yang strategis, sikap dari petugas yang ramah, sopan dan baik dalam memberikan pelayanan

g. Faktor penghambat kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing diBadan 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 terlengkapnya 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 Kualiatif*. 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. *AnalisisPelayanan Publik Bidang Perizinan*.Laporan Penelitian Madya. Universitas Terbuka

Peraturan dan Undang-Undang Undang-Undang No 22 Tahun1999 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 Pendeklasian Wewenang Kepala BP Batam di Bidang Penanaman Modal kepada Kepala Subdirektorat Pelayanan Penanaman Modal Asing