

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

## *The Service Quality of Foreign Investment Licensing of Badan Pengusahaan Batam*

Oleh : Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, MPP, Universitas Negeri Yogyakarta,  
[tell.christi03@gmail.com](mailto:tell.christi03@gmail.com)

### **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 mendiskripsikan 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 pengumpulan data, 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 Batam

### **Abstract**

*This research aimed to examine the service quality of foreign investment licensing of Badan Pengusahaan Batam. In addition, the final result of this study can be used as a consideration to improve the provided services. The research designed was descriptive research with qualitative approach. This design was considered as a right design to illustrate and to describe the service quality of foreign investment licensing of Badan Pengusahaan Batam. The data collecting techniques used in this research were observation, interview, and documentation. This research used data analysis technique that consisted of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The result of this research indicated that the service quality of investment licensing of Badan Pengusahaan Batam can be seen from tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions along with their indicators. The implementation of the services quality related to the tangible dimension (physical proof) did not meet the indicators of the confort at the service place and employee dicipline. Reability dimension already fully perceived by the service users. Responsiveness dimension also already met the realibity indicators in the services. On the assurance dimension, service providers have not been able to provide the timely warranty. Emphaty dimension, all the assesment indicators have been implemented. The supported and inhibited factor appeared from the internal and external licensing service provider, internal factors such as the facilities and infrastructure that were less supporive, external factors such as the ignorace of the candidate investor for the specified files or condition in the service process.*

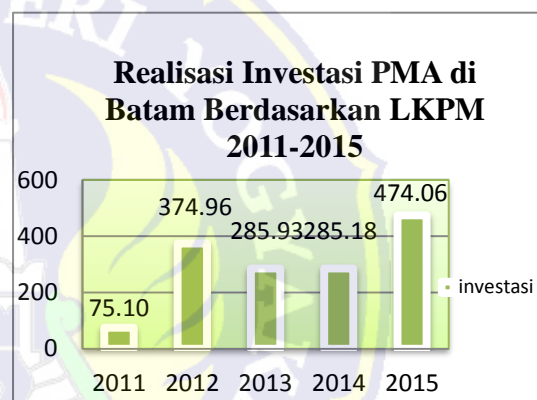
Keywords: Public Service, Foreign Investment Licensing, Badan Pengusahaan Batam

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam perspektif *state* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkup warga negara (*citizen*). Albrecht dan Zemke (1990:40) menyebutkan bahwa kunci dari kualitas pelayanan publik yang baik terletak pada interaksi aspek seperti sistem pelayanan, aparatur, strategi dan sasaran pelayanan. Dalam implementasinya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam konteks pemerintah pusat maupun daerah masih dihadapkan pada persoalan mendasar berkaitan dengan efektifitas, efisiensi yang masih lemah dan kualitas daya dukung aparatur yang belum optimal. Implikasinya jelas, keluhan dan pengaduan masyarakat masih begitu banyak terjadi.

Pentingnya peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam melaksanakan pelayanan publik akan menguntungkan banyak pihak, salah satunya terkait dengan investasi atau penanam modal. Modal asing dapat membantu penyuksesan pelaksanaan pembangunan. Dengan adanya investasi asing, kita dapat mengelola kekuatan ekonomi, yaitu sumber daya alam yang banyak terdapat di Indonesia; menambah pengalaman, keterampilan dan teknologi tenaga kerja, agar bisa/dapat mengerjakan pekerjaan dengan teknologi baru.

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.

Berdasarkan laporan kegiatan penanaman modal yang telah dijelaskan diatas bahwa realisasi investasi di Kota Batam dalam berbagai dimensi masih menyimpan persoalan besar yang perlu segera dicari solusinya. Pada tahun 2015 dari 20 kota yang ada di Indonesia, Kota Batam masih menduduki peringkat 15 dalam hal kemudahan mendirikan usaha/ berinvestasi (*International Finance Corporation (IFC)*, 2015). Posisi ini jelas tidaklah memuaskan dan menjadi catatan penting pemerintah Kota Batam kedepannya terkait dengan pelayanan perizinan investasi. Dengan status wilayah perdagangan bebas dan adanya keistimewaan dalam otoritas pengelolaan, serta dukungan berbagai fasilitas penunjang investasi yang ada, Kota Batam dirasa perlu untuk memperoleh capaian yang lebih baik lagi.

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kemudahan dan kecepatan perizinan untuk para investor atau pelaku usaha dan pemungutan biaya para investor di tiap daerah. Hasil survey 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 waktu pelayanan yang belum optimal.

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. Karena begitu penting kualitas pelayanan pelanggan bagi calon investor, maka setiap pengelola pelayanan perizinan harus melaksanakan berbagai perbaikan serta pelayanan secara khusus misalnya dengan meningkatkan mutu pelayanan.

Untuk dapat mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, dapat menjadikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

Teori kualitas pelayanan menurut 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 *Empathy* (Empati). Dimensi diatas dipilih sebagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan perizinan dalam penelitian ini karena merupakan kriteria tercapainya keberhasilan kualitas pelayanan serta seberapa baik tingkat pelayanan yang

diberikan mampu sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator ini juga sesuai dengan tujuan khusus yang ingin dicapai dalam garis besar dasar-dasar pelayanan menurut Perpres No. 27 Tahun 2009, yang akan menjadi dasar bagi pelayanan perizinan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deksriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penggunaan desain penelitian deksriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan memahami kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengusahaan Kota Batam, Jalan Sudirman No.1 Batam Centre. Penelitian Ini dilaksanakan pada tanggal 14 Maret hingga 20 Mei 2017

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini yaitu Bapak Adi Soegiharto, Kepala Sub Direktorat Pelayanan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Batam, Bapak Verbian Hidayat, Kepala Bidang Data Investasi Badan Pengusahaan Penanaman Modal, Bapak Purnomo Andriantono, Direktur Publikasi dan Humas Badan Pengusahaan

Kota Batam, Bapak Abdul Rahim, Staf Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing, Mr. Sukaca, Investor Asing dari negara Singapura, Bapak Sitio, Konsultan Pengurus Izin, Bapak Wijaya, Kosultan Penngurus Izin, Ibu Florida Konsultan Pengurus Izin.

### **Sumber Data dan Instrumen Penelitian**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Sedangkan data sekunder yakni data berupa sumber tertulis yang merupakan kategori sumber data kedua sebagai bahan tambahan penguat data. Sumber data diperoleh dari berbagai buku, jurnal, tesis, skripsi, sumber internet dan laporan kegiatan yang terkait dengan penelitian ini.

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dibantu dengan pedoman wawancara, pedoman observasi serta dokumentasi yang di diperoleh dari data sekunder.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara, dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan cara mendatangi subjek penelitian dan menanyakan pertanyaan terkait permasalahan dalam penelitian ini.
2. Observasi, Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan

gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan yang rumit serta dapat menunjukkan fakta yang langsung didapat oleh peneliti.

3. Dokumentasi, peneliti mencari dan mendokumentasikan data-data yang diperoleh selama proses penelitian. Selain melalui pengumpulan dokumen, peneliti juga mengumpulkan data sendiri dengan dokumentasi melalui foto-foto yang diambil selama observasi.

### **Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dan Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis model interaktif Milles dan Huberman (Sugiyono, 2011:246). Teknik ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik 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. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik

dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2002:157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini berarti kualitas pelayanan dinilai dari kemampuan organisasi untuk memberikan dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Selanjutnya Tjiptono (2002: 59) mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat adalah representasi dari penyedia layanan.

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam, pada bagian ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian dan membandingkannya dengan teori-teori yang digunakan. Adapun hal-hal yang dibahas tidak terlepas dari dasar teori yang digunakan yaitu menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithmal. 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 *Empathy* (Empati).

1. Dimensi *tangible* (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil.

Secara umum, lokasi pelayanan sudah memberikan ketentraman pada lokasi pelayanan dikarenakan sudah terdapat pendingin ruangan/ AC, pewangi ruangan dan tempat pelayanan yang bersih. Kemudian eskalator yang digunakan menuju lokasi pelayanan yang berada di lantai 3 tidak menyala, sehingga masyarakat harus berjalan kaki seperti biasa dari lantai 1 hingga lantai 3. Lift yang disediakan hanya digunakan oleh tamu tertentu saja, tidak dapat digunakan oleh masyarakat umum, seharusnya lift ini bisa

digunakan untuk siapa pun yang hendak melakukan perizinan. Lalu dari segi fasilitas masih kekurangan kursi di ruang tunggu. Kursi yang hanya sedikit terkadang membuat sebagian pengurus perizinan baik itu investor yang melakukan perizinan langsung maupun konsultan atau notaris yang membantu mengurus perizinan.

Fasilitas lain yang tidak dimaksimalkan penggunaannya adalah banner digital yang berada di depan kantor pelayanan. Seharusnya banner digital bisa digunakan untuk memberitahu prosedur mengenai pelayanan dan berita terbaru mengenai investasi asing di Kota Batam, namun banner elektronik hanya berinformasi mengenai syarat dari setiap perizinan di Badan Pengusahaan Batam.

Hal ini diartikan bahwa dalam pelayanan perizinan penanaman modal asing belum memenuhi indikator kenyamanan tempat pelayanan.

2. Dimensi *reliability* (Kehandalan) Dimensi ini mengarah pada konsistensi penyedia layanan dalam menjaga kualitas layanannya. Untuk menilai dimensi ini terdapat empat indikator penilaian:
  - a. Indikator yang pertama adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Kecermatan petugas erat hubungannya dengan

- kompetensi dari pegawai pelayanan. 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 satu atau sarjana, sedangkan untuk pendidikan terendahnya adalah SMA. Berdasarkan tingkat pendidikan tersebut, penyedia layanan dapat memberikan pelayanan secara baik dan benar tanpa ada kesalahan. Tingkat kecermatan pegawai dalam pelayanan perizinan penanaman modal asing sudah menunjukkan pelayanan yang berkualitas. Tidak ada kesalahan fatal yang diperbuat.
- b. 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. Indikator yang ketiga adalah kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Bagian ini telah melakukan pengembangan bagi pegawai pelayanan perizinan penanaman modal asing. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pegawai dibekali dengan pelatihan-pelatihan.
- d. Indikator yang keempat adalah keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Pada indikator sebelumnya telah dijelaskan bahwa pegawai mampu menggunakan alat bantu. Kemampuan pegawai didapatkan dari adanya pelatihan-pelatihan, begitu pula mengenai keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu. Pelatihan yang diadakan oleh Badan Pengusahaan Kota Batam tidak hanya untuk membekali pegawai, namun juga untuk bisa menyelesaikan permasalahan teknis yang bisa datang tiba-tiba. Indikator ini juga mendapat respon positif dari pengguna layanan.
- Terpenuhinya keseluruhan indikator penilaian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan penanaman modal asing di Kota Batam pada dimensi *reliability* sudah berkualitas.
3. Dimensi *responsiveness* (Ketanggapan)
- Dimensi *responsiveness* mengukur 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. Dalam dimensi ini terdapat dua indikator penilaian:

- a. Indikator yang pertama adalah merespon setiap pelanggan. Layanan perizinan penanaman modal asing yang ada di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memenuhi indikator ini. Kebutuhan pelanggan yang bermacam-macam harus bisa direspon oleh pegawai.
- b. 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.

#### 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. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan publik di Kantor Badan Pengusahaan Batam sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya.

#### 5. Dimensi *emphati* (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. Didalam dimensi ini terdapat empat indikator penilaian yang digunakan untuk menilai kualitas layanan.

- a. Indikator yang pertama adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Indikator ini telah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Berdasarkan hasil penelitian pegawai pelayanan bekerja dengan mengedepankan kepentingan investor/calon investor. Selain itu, pada saat terjadi lonjakan calon investor yang ingin melakukan proses perizinan, mereka rela menambah jam pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan hingga benar-benar selesai.



Hal itu mencerminkan bahwa mereka telah mengorbankan kepentingan pribadinya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

- b. Indikator yang kedua adalah melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Indikator ini mendapat respon yang positif dari pengguna layanan. Calon investor/ investor menilai bahwa pegawai telah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.
- c. Indikator yang ketiga adalah tidak diskriminatif. Sikap tidak diskriminatif dapat ditunjukkan dengan perilaku yang tidak membeda-bedakan pengguna layanan.
- d. Indikator yang keempat adalah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Indikator ini berhubungan dengan indikator-indikator sebelumnya. Dengan tidak adanya sikap diskriminatif dari pegawai menunjukkan bahwa setiap pengguna layanan dihargai. Berdasarkan hasil penelitian, semua kepentingan calon investor/ investor dilayani oleh pegawai. Indikator ini mendapatkan respon yang baik dari pengguna layanan.

Berdasarkan paparan indikator-indikator diatas, dimensi *emphaty* (empati) pada pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan

Pengusahaan Kota Batam sudah berkualitas. Hal ini dibenarkan karena semua indikator penilaian dalam dimensi ini terpenuhi.

Selain untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam

### **Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Perizinan**

Dalam melakukan pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan itu sendiri. Faktor pendukung adalah segala sesuatu yang membantu penyedia layanan mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Faktor pendukung yang pertama muncul dari internal penyedia layanan yaitu

1. Pelaksanaan pelatihan atau bimbingan teknis yang rutin. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai, Badan Pengusahaan Kota Batam memberikan pelatihan atau bimbingan teknis yang diberikan kepada para pegawai. Bimbingan teknis dimaksudkan untuk mengoptimalkan kemampuan petugas sesuai dengan bidang masing-masing sehingga petugas lebih cekatan dalam memeberikan pelayanan.

## 2. Teknologi pelayanan

Perkembangan teknologi yang sangat cepat mendorong setiap organisasi untuk dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi dalam menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Dengan menggunakan layanan online Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) yang telah diaplikasikan di Kota Batam maka sebagai investor atau calon investor dapat mengajukan permohonan izin/nonizin penanaman modal dan mendapatkan informasi terkait proses tersebut.

### **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan**

Selain faktor-faktor pendukung tersebut, faktor-faktor penghambat yang ditemui adalah :

1. Kurangnya informasi yang dimiliki calon Investor. Menurut pegawai yang melayani yaitu mengenai kurangnya pengetahuan masyarakat atau calon investor atau pengguna layanan tentang administrasi pelayanan, dan syarat-syarat mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan.
2. Kurangnya keterlengkapan sarana dan prasarana. Pada umumnya organisasi publik memiliki sarana pelayanan yang serba terbatas sehingga menjadi salah satu penyebab rendahnya kinerja organisasi apabila dibandingkan dengan

organisasi perusahaan yang memiliki sarana kerja serba lengkap serta selalu dirawat/terpelihara baik dan digunakan sesuai ketentuan organisasi untuk pelayanannya kepada pelanggan. Sering pula terjadi bahwa fasilitas kerja memang sudah lengkap tersedia namun pemanfaatan tidak maksimal dipakai untuk menunjang pekerjaan. Seperti yang terlihat di Kantor Pelayanan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam, belum memadainya kelengkapan kursi diruang tunggu dan tidak adanya kotak saran atau nomer pengaduan. Kotak Saran/nomer pengaduan tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait kekurangan dari pelayanan tersebut ataupun masukan. Menurut Asas-asas pelayanan perizinan yang dikemukakan oleh Ratminto (2005:245) pelayanan perizinan harus memiliki Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin menghindari keluhan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal Asing Badan Pengusahaan Kota Batam dapat

dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. 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.

2. 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.

### Saran

1. Kantor Penanaman Modal Asing Kota Batam perlu menambah sarana prasarana seperti kursi, speaker, papan informasi yang lebih lengkap dan jelas.
2. Membuat spanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan

penanaman modal asing yang diletakkan diluar ruang pelayanan.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana
4. Pengawasan lebih ditingkatkan untuk mencegah adanya oknum yang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya

### DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Subarsono, dalam Dwiyanto. (2005). *Asas-asas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono. (2002). *Kualitas dan Pelayanan*. Andi, Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/ MEN/ PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik