

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