

## KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN PENANAMAN MODAL DI PROVINSI JAWA BARAT

Siti Nurhuda<sup>1</sup>, Asep Kartiwa<sup>2</sup>, Amin Ibrahim<sup>2</sup>, dan Nina Karlina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Biro Penegembangan Administrasi Provinsi Jawa Barat

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Padjadjaran

E-mail : nukenurhuda138@hotmail.com

**ABSTRAK** Pemaknaan (*verstehen*) kualitas pelayanan perijinan penanaman modal seringkali di interpretasikan secara berbeda oleh kalangan investor sebagai penerima layanan dan aparat pemerintah sebagai petugas yang memberikan layanan. Hal inilah yang terjadi dalam konteks penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan perijinan penanaman modal menurut 5 (lima) aspek kualitas pelayanan sebagaimana dikembangkan Zeithaml et.al. yakni *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* belum menggambarkan seluruh orientasi dan dimensi pelayanan dalam konteks penanaman modal. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif untuk memahami bagaimana proses pelayanan perijinan dilakukan dan mengungkapkan makna dari setiap fenomena menurut masyarakat dan pemerintah. Peneliti mencari fakta bagaimana proses perijinan dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) dan Badan Koordinasi dan Promosi Penanaman Modal Daerah (BKPPMD) Provinsi Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perijinan penanaman modal yang diukur menurut 5 (lima) aspek cenderung berdimensi tunggal yang “mengutamakan persepsi pelanggan”. Padahal melalui hasil pengamatan, wawancara mendalam maupun analisis dokumen terdapat kebutuhan pengembangan orientasi dari yang berdimensi tunggal menuju kualitas pelayanan yang memiliki empat orientasi yakni : orientasi kepada kepentingan warga, orientasi kepada kelestarian lingkungan, orientasi kepada persaingan usaha yang sehat dan orientasi kepada peraturan perundang-undangan.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, iklim investasi.

### INVESTMENT PERMIT SERVICE QUALITY IN WEST JAVA PROVINCE

**Abstract** The meaning (*verstehen*) of quality services in investment permit is often understood differently by investor as the acceptance of services and governmental apparatus as the officials who give the services. These conditions happen in this research context, that quality services in investment permit is based on 5 (five) aspects of quality services which is developed by Zeithaml et.al. such as: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty*. They haven't represented all the orientations and dimensions of services in investment permit. Research on Service Quality Investment Permit is done with a qualitative approach and descriptive method for understanding how the process of permitting services is performed and revealing the meaning of any phenomenon base on society and government. Researchers looked for the fact, how the permitting process is implemented by the Integrated Permitting Service Agency (BPPT) and the Coordination and Promotion of Local Investment Agency (BKPPMD) West Java Province. The results of this study indicate that the quality of investment permit services which are measured by 5 (five) aspects tend to be one-dimension that “prioritizes customer perception”. In fact, through observations, in-depth interview and document analysis need orientation development from one-dimensional orientation towards service quality that has four orientations, namely: orientation to the citizens' interests, orientation to environmental sustainability, orientation to healthy competition and orientation to the rule of law.

**Key Words**: quality of investment, satisfaction of societies, climate's investments.

### PENDAHULUAN

Pelayanan perijinan penanaman modal berdampak besar terhadap peningkatan daya saing bangsa maupun pengembangan ekonomi daerah. Pengembangan ekonomi daerah pada satu sisi terkait dengan implementasi kebijakan desentralisasi. Sementara pada sisi yang lain merupakan basis dalam memperkuat fundamental perekonomian negara. Dengan demikian, peran pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan penanaman modal menempati posisi strategis dalam bingkai besar peningkatan daya saing bangsa (Prasojo *et.al*, 2008 : 1-3).

Pada prakteknya, pelayanan perijinan penanaman modal di daerah seringkali dipandang sebagai instrumen budgeter untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Sementara secara konseptual, pelayanan perijinan penanaman modal pada dasarnya memiliki sedikitnya tiga fungsi utama, yakni : (1) instrumen *budgeter* (melalui pemungutan pajak

dan retribusi daerah); (2) instrumen pembangunan untuk membuka lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat; (3) instrumen pembinaan untuk menata keserasian pembangunan sektoral dan kewilayahan. Sehingga pada konteks ini penanaman modal menjadi salah satu faktor pengungkit utama dalam menggerakkan roda perekonomian daerah.

Hal ini tampaknya menjadi tren kebijakan yang dianut sebagian besar daerah di Indonesia, dan salah satunya adalah Provinsi Jawa Barat. Perkembangan penanaman modal di Jawa Barat dilihat dari posisi perkembangan nasional pada Triwulan ke III tahun 2011 menunjukkan kondisi yang positif. Dalam tiga tahun terakhir nilai investasi PMA/ PMDN Jawa Barat memiliki trend kenaikan, tahun 2009 sebesar 30,21 Triliun, tahun 2010 sebesar 46,60 Triliun dan tahun 2011 sebesar 48,75 Triliun.

Secara lengkap perkembangan investasi di Jawa Barat sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Perkembangan Investasi Nasional dan Regional Provinsi Jawa Barat Triwulan III Tahun 2011

No	Uraian	Nasional		Jawa Barat		
		Proyek	Investasi (Triliun Rp)	Proyek	Investasi (Triliun Rp)	(%)
1.	PMA	3.594	14.344,60	711	2.946,90	21
2.	PMDN	1.079	15.978,30	151	9.407,00	18
3.	Sektor usaha yang paling diminati Investor PMDN	Tanaman pangan/perkebunan		11.014,40 (117)	Industri tekstil	-
4.	Sektor usaha yang paling diminati Investor PMA	Tanaman pangan/perkebunan		1.031	mesin dan elektronik (18)	-
5.	Provinsi yang paling banyak menyerap PMDN	Prov. Jabar	-	-	-	18
6.	Provinsi yang paling banyak menyerap PMA	DKI Jakarta	-	-	-	21

Sumber data :BKPM/ Data Perkembangan Penanaman Modal Januari - September 2011 berdasarkan LKPM

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Barat memiliki 151 proyek PMDN dengan nilai investasi sebesar 9.407,0 Triliun atau 18,2% (peringkat investasi tertinggi dibandingkan provinsi-provinsi lain). Sementara itu, proyek PMA sebanyak 711 dengan nilai investasi sebesar 2.946,9 Triliun, merupakan PMA peringkat kedua secara nasional di Indonesia (atau 20,5%) setelah Provinsi DKI Jakarta.

Banyak peluang investasi yang dapat dimasuki oleh investor baik dalam negeri maupun luar negeri. Pada tahun 2011 minat investor diperlihatkan dengan jumlah proyek PMA dan PMDN sebesar Rp. 11.591.709.097.634 dimana minat pada PMA Rp. 7.990.409.097.634 dan PMDN Rp. 3.601.300.000.000. Minat sektor usaha tertinggi untuk PMA ditujukan pada industri logam, mesin dan elektronik serta industri karet dan plastik, sementara untuk PMDN ditujukan pada industri lain serta industri tekstil. Dengan demikian, provinsi Jawa Barat memiliki perkembangan nilai investasi PMDN tingkat regional tertinggi di Indonesia dan perkembangan nilai investasi PMA kedua di Indonesia.

Kondisi sebagaimana diuraikan di atas memberi harapan dan peluang bagi Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu basis pengembangan *greater metropolitan* Jakarta-Bandung dalam menunjang pertumbuhan dan pembangunan ekonomi nasional. Dengan keunggulan komparatif dan kompetitif dalam banyak hal termasuk kemudahan dalam bidang investasi menempatkan Jawa Barat sebagai salah satu Provinsi tujuan utama investasi.

Sejalan dengan upaya meningkatkan iklim investasi yang kondusif tersebut di Provinsi Jawa Barat, pada praktek pelaksanaannya terdapat permasalahan berkaitan dengan pelayanan perijinan penanaman modal di Jawa Barat yang diwarnai dengan adanya dualisme kelembagaan dalam proses penerbitan izin investasi di Jawa Barat, yakni BPPT dan BKPPMD. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, masih terlihat adanya kesenjangan (gap) antara pelayanan yang dilakukan oleh BPPT atau BKPPMD selaku penyelenggara (providers) dengan pelayanan yang diharapkan oleh pemohon

(customers). Terkait dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut Provinsi Jawa Barat dengan focus pada “*Bagaimana kualitas pelayanan perijinan penanaman modal di Provinsi Jawa Barat?*”.

Pada pelayanan perijinan penanaman modal yang dihadapi adalah para pelaku usaha baik dengan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) yang seringkali melakukan bisnis di banyak negara. Pemerintah sebagai *stakeholders* utama pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan keinginan para pelaku usaha yang sudah berpengalaman dalam dunia bisnis. Sehingga pemerintah harus mampu mengadopsi berbagai standar pelayanan publik yang kredibel dalam pemberian layanan publik yang baik.

Bercermin dari dunia bisnis, birokrasi publik sudah semestinya melakukan perubahan secara dinamis merespon preferensi masyarakat yang telah berubah. Pelayanan publik harus memenuhi nilai-nilai demokrasi, keadilan, transparansi, akuntabilitas dan mencerminkan keinginan masyarakat untuk dapat dilayani secara cepat dan dapat diakses dengan mudah dari manapun mereka berada. Untuk merespon hal tersebut, struktur dan mekanisme kerja birokrasi yang mengikuti prinsip-prinsip Weberian *bureaucracy* menjadi tidak memadai lagi.

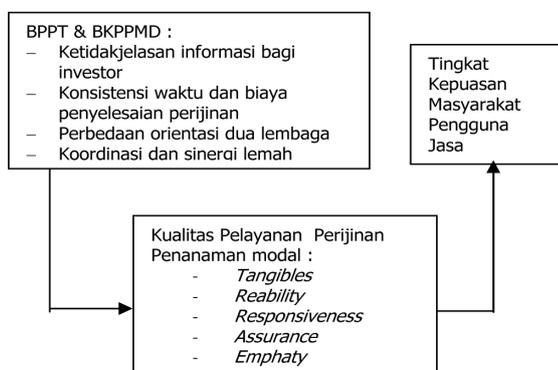
Kenyataan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pelaku usaha terhadap pelayanan perijinan penanaman modal masih jauh dari harapan memuaskan. Keluhan terkait ketidakjelasan informasi bagi investor, konsistensi waktu dan biaya penyelesaian perijinan, perbedaan orientasi dua lembaga, koordinasi dan sinergi dalam proses pelayanan perijinan merupakan isu yang sering muncul.

Terkait dengan permasalahan kualitas pelayanan perijinan penanaman modal di Provinsi Jawa Barat, pendekatan teori SERVQUAL yang dikembangkan Zethaml et.al. (1988: 23) akan digunakan dalam memecahkan permasalahan berkaitan dengan layanan perijinan ini. Teori yang berkaitan dengan pemberian layanan, pada awalnya diterapkan di sektor swastayang dikembangkan dan diterapkan pada sektor publik. Teori yang menggunakan 5 aspek pendekatan, berupa:

- 1). *Tangibles*, yaitu aspek nyata yang mudah diamati dan dilihat oleh masyarakat. Aspek ini meliputi penampilan, kemampuan, sarana dan prasarana fisik gedung pelayanan serta keadaan lingkungan sekitarnya seperti tempat parkir, penyimpanan berkas dan dokumen, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- 2). *Reliability*, atau keandalan menyangkut kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (provider) sesuai dengan standar atau

ketentuan pelayanan yang berlaku. Hal tersebut berupa kelancaran pada proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Kemampuan penyelenggara jasa layanan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, terpercaya, serta sesuai harapan pelanggan.

- 3). *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan bentuk kemauan dan kesediaan pada penyelenggara jasa layanan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas atau memberikan layanan yang baik dan cepat.
- 4). *Assurance*, atau jaminan menyangkut kemampuan memberikan pelayanan atau jasa yang sesuai dengan harapan, meliputi kompetensi petugas pelayanan, pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pelaku usaha kepada penyelenggara layanan atau pengetahuan dan keramahmatan serta tingkat keterpercayaan personil pemberi layanan.
- 5). *Empathy*, yaitu aspek kemudahan dalam melakukan komunikasi berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual (upaya memahami keinginan konsumen). Sehingga penyelenggara layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelaku usaha, memahami kebutuhan investor secara spesifik. Dengan kata lain pengetahuan pemberi layanan untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.



Gambar 1. Diagram Kerangka Pemikiran

### METODE

Objek penelitian ini adalah fenomena pelayanan perijinan penanaman modal yang berlangsung pada dua instansi pelayanan publik di jajaran Pemerintah Provinsi Jawa Barat yakni : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah (BKPPMD).

Pemilihan lokasi penelitian pada dua instansi tersebut merupakan konsekuensi logis dari pelayanan penanaman modal di Provinsi Jawa Barat belum dilaksanakan dalam satu atap. Secara khusus, peran kedua lembaga ini dapat dibedakan dalam hal pemberian rekomendasi ijin oleh BKPPMD sementara penerbitan ijin itu sendiri dilakukan oleh BPPT. Dengan demikian, fenomena pelayanan perijinan penanaman modal lebih merupakan paduan

atau resultan pelayanan yang dilakukan oleh BPPT maupun BKPPMD.

Pendekatan penelitian kualitatif dilakukan, karena data dapat diperoleh, dipahami dan diungkap melalui persepsi dan interpretasi para pelaku yang sulit diukur secara kuantitatif. Sehingga pemaknaan yang tepat hanya dapat diberikan oleh orang yang terlibat dalam pelayanan perijinan penanaman modal sebagai fokus kajian. Dengan pendekatan kualitatif akan melahirkan empati peneliti untuk dapat mengadaptasi diri dengan beragam realitas dan dinamika kehidupan masyarakat pelaku usaha di Jawa Barat.

Sumber data penelitian berupa ucapan, kata-kata, perilaku dan tindakan para pelaku baik unsur aparat pemerintah pada BPPT dan BKPPMD sebagai pemberi layanan maupun investor sebagai penerima layanan(para informan). Pengumpulan data kualitatif yang diperoleh melalui informan akan diperdalam dan dipertajam melalui analisis dokumen, peraturan perundang-undangan dan manual kerja yang dipergunakan dalam pelayanan perijinan penanaman modal pada BPPT dan BKPPMD Provinsi Jawa Barat.

Penentuan informan dilakukan secara *purposive*. Pada awalnya peneliti mencari informasi tentang orang yang layak dijadikan sebagai informan pangkal yaitu orang yang mengetahui dengan baik tentang berbagai aktivitas pelayanan perijinan penanaman modal. Peneliti kemudian menetapkan 31 orang informan yang terdiri pejabat Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan pengguna layanan (investor), dengan melibatkan keduanya diharapkan penelitian ini bisa memberikan info yang lengkap dan *reliable* yang diperlukan bagi perbaikan kualitas pelayanan perijinan. Informan tersebut terdiri dari : 1 orang pejabat eselon IB pemerintah provinsi Jawa Barat (Sekretaris Daerah), 2 orang Kepala Badan, 4 orang pejabat Eselon IIIA dan IVA pada BPPT dan BKPPMD, 3 orang staf pada BPPT dan BKPPMD, 20 orang investor, 1 orang anggota DPRD Provinsi Jawa Barat.

### Analisis

Jawa Barat sebagai salah satu provinsi yang menyerap investasi PMDN terbesar kedua di Indonesia, merespon upaya peningkatan kualitas pelayanan perijinan penanaman modal tersebut melalui berbagai kebijakan baik yang bersifat kelembagaan, sistem dan prosedur layanan maupun peningkatan kapasitas aparatur.

Secara kelembagaan, telah dibentuk BKPPMD berdasarkan Perda Provinsi Jabar Nomor 16 Tahun 2000 tentang Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jabar. Pada tahun 2008 dibentuk pula BPPT Provinsi Jabar melalui Perda Nomor 24 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Provinsi Jabar. Hal ini selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Pemerintah Daerah;

Keputusan Presiden Nomor 29 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal dalam rangka PMA dan PMDN melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.

Pada tataran sistem dan prosedur layanan telah ditetapkan standar operasional prosedur (SOP) pada BPPT telah ditetapkan SOP mekanisme pelayanan perijinan penanaman modal dengan Peraturan Gubernur Jabar Nomor 49 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jabar Nomor 07 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu,

Pada tataran individu aparatur senantiasa dibutuhkan upaya peningkatan kapasitas. Peningkatan kapasitas aparatur sangat dibutuhkan mengingat pelayanan perijinan penanaman modal setidaknya memuat tiga dimensi kompetensi yakni : (1) kompetensi yuridis; (2) kompetensi teknis; dan (3) kompetensi pelayanan atau kemampuan memberikan layanan yang memenuhi aspek-aspek kepuasan pelanggan.

Terkait kompetensi pelayanan senantiasa dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan perijinan penanaman modal melalui penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima sesuai Keputusan MENPAN Nomor 63/Kep.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Merujuk Keputusan MENPAN tersebut, ditetapkan asas-asas pelayanan publik yang mencakup : (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Partisipatif, (5) Kesamaan Hak, (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Selain itu dalam memberikan pelayanan, Keputusan Menpan Nomor 63/Kep.M.PAN/7/2003 juga mengamanatkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi : (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung jawab, (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, (8) Kemudahan akses (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan (10) Kenyamanan.

Prinsip-prinsip pelayanan prima tersebut selaras dengan amanat pasal 1 ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa standar pelayanan publik, adalah :

*Tolok ukur yang dipergunakan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.*

Dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima dan standar pelayanan publik sebagaimana disebutkan diatas, kepuasan masyarakat akan meningkat dan pada gilirannya akan meningkatkan investasi. Namun dalam prakteknya, kualitas pelayanan perijinan penanaman modal masih perlu diperbaiki. Perlunya perbaikan dalam pelayanan perijinan penanaman modal ditandai dengan adanya keluhan masyarakat terutama calon investor terhadap kinerja BPPT Jawa Barat.

Sementara itu, keinginan pimpinan daerah dalam hal ini adalah Gubenur yang menghendaki agar waktu penyelesaian perijinan penanaman modal

dilaksanakan dalam waktu singkat, menimbulkan kendala dalam pelaksanaannya karena belum padunya sistem pelayanan perijinan penanaman modal antara BPPT dan Badan BKPPMD. Dalam hal ini, pelayanan perijinan untuk pendaftaran dan penelitian berkas berada di BPPT sedangkan pemrosesan dan penyelesaian berada di BKPPMD. Dualisme kelembagaan ini menyebabkan ketidak-akuratan data, rendahnya kualitas hasil pelayanan, serta kurang tertibnya administrasi pelayanan perijinan penanaman modal.

Beberapa permasalahan di lapangan terkait dengan pelayanan perijinan penanaman modal yang dilaksanakan oleh BPPT maupun BKPPMD dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut :1). Tidak jelasnya informasi bagi investor yang berminat untuk melakukan usaha di Jawa Barat; 2). Tidak konsistennya waktu penyelesaian pengajuan perijinan penanaman modal; 3). Dengan adanya dua lembaga pelayanan yang terlibat dalam proses perijinan mengakibatkan prosedur menjadi lebih panjang sehingga memakan waktu; 4). Koordinasi dan pembagian peran yang kurang bersinergi menyebabkan rendahnya akuntabilitas pelayanan.

Permasalahan sebagaimana tersebut diatas diduga disebabkan oleh kesenjangan persepsi manajemen, persepsi kualitas, penyelenggaraan pelayanan, komunikasi, dan kualitas yang ada dalam aturan-aturan dengan implementasinya. Selain adanya kesenjangan persepsi, permasalahan dalam pelayanan perijinan penanaman modal juga diakibatkan oleh kurang optimalnya mekanisme perumusan kebijakan dan peranan yang harus dilaksanakan oleh masing-masing institusi yang tergabung dalam organisasi BPPT, karena pada kenyataannya mekanisme pertanggungjawaban bersifat parsial dilakukan kepada institusi masing-masing sehingga koordinasi di lapangan tidak berfungsi dengan baik.

Fenomena kurang optimalnya kinerja pelayanan perijinan penanaman modal sebagai focus dalam kajian ini dapat dianalisis menurut data perkembangan investasi. Analisis data perkembangan investasi sebagai manifestasi kualitas pelayanan perijinan penanaman modal berangkat dari asumsi bahwa daya tarik investasi merupakan fungsi dari kualitas pelayanan perijinan di bidang penanaman modal. Asumsi ini merupakan pengembangan dari konsep kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml et.al (1990) bahwa persepsi pelanggan terhadap produk menentukan derajat kepuasan pelanggan. Dengandemikian, minat investasi dan realisasi investasi dapat dianalogikan sebagai produk dari kualitas pelayanan perijinan penanaman modal.

Untuk mengungkap fenomena kualitas pelayanan perijinan penanaman modal sebagai fungsi dari minat dan realisasi penanaman modal maka data tentang kecenderungan perkembangan indikator makro pembangunan khususnya PDRB, pembentukan modal tetap bruto maupun laju pertumbuhan ekonomi perlu dianalisis. Merujuk data capaian indikator makro pembangunan sebagaimana dipublikasikan oleh BPS Provinsi Jawa Barat khususnya selama kurun waktu

2011-2012 menunjukkan adanya tren penurunan pertumbuhan investasi di saat pertumbuhan PDRB yang cukup menggembirakan sebagaimana ditampilkan melalui Tabel 3.

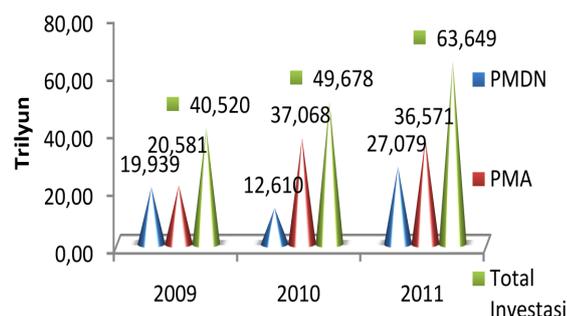
Tabel 3. Capaian Indikator Makro Pembangunan Provinsi Jawa Barat Tahun 2011-2012

NO	INDIKATOR	Satuan	TAHUN	
			2011	2012
1.	Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)			
a.	Nilai PDRB :			
1)	Atas Dasar Harga Berlaku (adhb)	triliun rupiah	861,01	946,86
2)	Atas Dasar Harga Konstan (adhk)	triliun rupiah	343,11	364,41
b.	Laju Pertumbuhan Investasi			
1)	Laju Pertumbuhan Investasi (Pemb. Modal Tetap Bruto/PMTB) adhb	%	14,43	13,84
2)	laju Pertumbuhan Investasi (Pemb. Modal Tetap Bruto/PMTB) adhk	%	9,77	8,72
2.	Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE)	%	6,48	6,21

Sumber : BPS Provinsi Jawa Barat, 2013

Merujuk data yang disajikan pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan laju pertumbuhan investasi (penanaman modal) selama 2011-2012 padahal PDRB pada saat yang sama mengalami pertumbuhan. Pertanyaan penting dalam hal ini adalah apakah penurunan laju pertumbuhan investasi merupakan indikasi memburuknya iklim investasi? Mengenai hal ini perlu ditelusuri perbandingan antara nilai nominal minat investasi dibandingkan dengan nilai realisasi penanaman modal baik asing maupun dalam negeri. Apabila minat investasi berbanding lurus dengan realisasi investasi maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perijinan mengalami perbaikan. Sebaliknya, apabila minat investasi menunjukkan kecenderungan penurunan maka dapat dipastikan realisasi investasi juga cenderung menurun. Sebagai gambaran tentang perkembangan minat investasi, dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 2. Perkembangan Minat Investasi Pma / Pmdn Di Jawa Barat Tahun 2009-2011

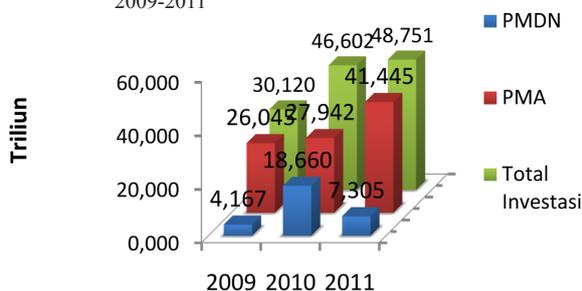


Sumber : BKPPMD Jawa Barat, 2013.

Gambar 3. menguraikan perkembangan minat penanaman modal selama kurun waktu tahun 2009 sampai dengan tahun 2011. Berdasarkan data yang diuraikan pada Gambar 1.5. dapat diketahui bahwa perkembangan minat investasi meningkat dari Rp 40,5 triliun pada tahun 2009 meningkat menjadi Rp 63,6 triliun pada tahun 2011.

Namun dalam kurun waktu yang sama, realisasi investasi hanya mengalami peningkatan dari Rp 30,12 triliun pada tahun 2009 menjadi Rp 48,75 triliun pada tahun 2011. Hal ini dapat dilihat melalui data yang disajikan pada Gambar 4. Dengan demikian perkembangan nilai antara minat investasi dengan nilai realisasi mengalami kesenjangan walaupun menunjukkan kecenderungan peningkatan setiap tahunnya.

Gambar 3. Realisasi Investasi Pma/Pmdn di Jawa Barat Tahun 2009-2011



Sumber : BKPPMD Jawa Barat, 2013.

Tanpa mengabaikan berbagai "catatan kesuksesan" sebagaimana digambarkan dalam tataran ekonomi makro maupun nilai nominal minat dan realisasi penanaman modal, derajat kualitas pelayanan perijinan penanaman modal belumlah menunjukkan tanda-tanda perbaikan. Banyak catatan "miring" terkait dengan iklim investasi di Indonesia umumnya maupun di Jawa Barat khususnya. Seorang informan menuturkan dalam penelitian ini, bahwa :

"pengurusan perijinan hendaknya jangan dipingpongla. Bayar mahal tidak apa-apa, bagi kami para pengusaha "time is money" jadi dikenakan tarif biaya tidak apa-apa asal ada kejelasan waktu penyelesaian yang cepat dan jelas kapan selesainya."

Kalimat yang cukup singkat dan sederhana namun dapat mengungkapkan labirin perijinan yang masih menyisakan misteri. Hal yang kurang lebih senada di sampaikan pula oleh informan lain, yang mengibaratkan bahwa pelayanan perijinan penanaman modal ibarat "atas lari cepat, bawah jalan di tempat".<sup>2</sup>

Apa yang disampaikan oleh kedua informan tersebut sangat tepat dalam menggambarkan kondisi pelayanan perijinan penanaman modal saat ini, sederhananya para elit (kalangan atas) selalu ingin cepat dan mengumandangkan bahwa investasi di republik ini sudah mengalami reformasi yang cukup berarti. Namun di sisi lain, aparaturnya justru

1 Wawancara dengan Chairman/ Ketua Umum PT. Maligi Permata Industrial Estate-Karawang/ Himpunan Kawasan Industri Indonesia tanggal 22 February 2013 di Kantor BPPT.

2 Wawancara dengan President Director PT. Rama Trading Comp, Ltd yang bergerak di bidang Ekspor Impor dan Konsultan Pembangunan dan Arsitektur Bandung, pada 5 Maret 2013 di Kantor BPPT.

terjerat antara ketaatan kepada aturan, instruksi pimpinan dan kadang risiko masuk penjara jika salah dalam menerbitkan ijin.

Sementara Ilustrasi tentang bidang urusan yang menjadi tugas pokok dan fungsi BKPPMD dan BPPT dapat dirumuskan sebagai berikut : a). BKPPMD menyelenggarakan urusan wajib bidang penanaman modal yang bersifat multi sektor dalam arti terkait dengan pelayanan perijinan yang dilimpahkan kewenangannya oleh 13 Kantor dan lembaga ; b). BPPT melaksanakan bidang urusan otonomi daerah yang terkait dengan penyelenggaraan administrasi kewenangan pemerintah provinsi atas dua puluh dua (22) bidang urusan/ sektor.

Mengingat kewenangan pelayanan penanaman modal merupakan bagian dari sistem pelayanan perijinan maka mengukur kualitas pelayanan perijinan juga menjadi hal yang tidak boleh diabaikan. Perijinan menurut Spelt dan Ten Berge sebagaimana dikutip Pudyatmoko (2009 : 11-17) berkenaan dengan peran negara (organ pemerintahan) mengatur kehidupan warganya. Dengan demikian, ijin dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan tertentu dimaksud dapat berupa mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, mencegah bahaya bagi lingkungan, keinginan melindungi objek-objek tertentu, hendak membagi benda-benda yang sedikit, dan mengarahkan dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas.

Perijinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktivitas sosial maupun ekonomi. Ijin juga merupakan instrumen untuk alokasi barang publik secara efisien dan adil, mencegah asimetri informasi, dan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan.

Sebagai instrumen pengendalian, perijinan memerlukan rasionalitas yang jelas dan tertuang dalam bentuk kebijakan pemerintah sebagai sebuah acuan. Tanpa rasionalitas dan desain kebijakan yang jelas, maka perijinan akan kehilangan maknanya sebagai instrumen untuk membela kepentingan masyarakat atas tindakan yang berdasarkan kepentingan individu.

Seiring dengan itu, dalam konteks pengaturan kehidupan warga melalui perijinan seyogyanya tertib kehidupan warga merupakan cerminan efektifnya penggunaan kewenangan negara melalui ijin yang diterbitkannya (Prasojo et.al, 2008). Konstruksi pemikiran yang memahami pelimpahan kewenangan sebagai relasi kuasa dalam struktur pemerintahan dan perijinan sebagai instrumen pengaturan ketertiban umum merupakan basis penentuan kualitas layanan. Sejumlah wawancara dengan informan penelitian mengungkap hal tersebut.

Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat menjelaskan bahwa pelimpahan kewenangan di bidang perijinan penanaman modal merupakan amanat Undang-Undang dan tujuannya untuk mendekatkan layanan publik kepada warga. Penjelasan yang disampaikan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat senada dengan pandangan Kepala BPPT Provinsi

Jawa Barat. Menurut Kepala BPPT Provinsi Jawa Barat, pelimpahan kewenangan dapat dilihat dari beberapa perspektif, antara lain *perspektif manajemen, perspektif politik* maupun *perspektif sosiologis*.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disarikan beberapa hal pokok terkait dengan pemaknaan aspek kualitas pelayanan perijinan penanaman modal sebagai analisa kritis terhadap fenomena yang diamati menurut hasil pengamatan, hasil wawancara, maupun analisa dokumen, yakni :

#### 1. *Tangible*

Bagi kalangan investor aspek *tangibles* lebih dipahami sebagai kenyamanan dalam melakukan interaksi dengan para petugas pelayanan perijinan penanaman modal. Dengan kata lain para investor tidak terlalu mempersoalkan kondisi fisik gedung melainkan lebih pada keterbukaan; kejelasan tanggungjawab; kesederhanaan dan kepastian waktu. Sedangkan bagi kalangan aparatur sebagai pemberi layanan lebih cenderung memaknai aspek *tangibles* menurut aspek fisik dan kenyamanan kerja yang dimanifestasikan melalui peralatan dan perlengkapan kantor yang bagus, gedung kantor yang megah dan alat bantu pelayanan seperti komputer, mesin *touch-screen* yang canggih, dsb.

#### 2. *Reliability*

Esensi yang ditemukan, terdapat perbedaan filosofi dalam memaknai pemberian layanan antara aparatur BPPT dan BKPPMD dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Sebagian kalangan aparatur memandang pelayanan perijinan penanaman modal merupakan alat untuk mengontrol perilaku warga, sedangkan kalangan lainnya memandang pelayanan perijinan sebagai sarana memperoleh laba. Lebih lanjut, aspek *reliability* dalam pelayanan lebih banyak bertumpu pada hasil negosiasi daripada orientasi pelayanan publik yang baik. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari adanya relasi kekuasaan yang timpang antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Pemerintah yang diwakili oleh BPPT dan BKPPMD sebagai pemberi layanan perijinan yang bersifat monopoli telah memberi insentif untuk menumbuhkan kultur feodal dan perburuan rente. Salah satu upaya untuk mengurangi kultur feodal dan praktek perburuan rente adalah melalui upaya kesadaran kritis emansipatoris agar seluruh aparat pelayanan perijinan penanaman modal mampu mengubah cara pandang pelayanan sebagai sumber rejeki menjadi pelayanan sebagai praktek pemberdayaan warga.

#### 3. *Responsiveness*

Pada aspek *responsiveness* ini juga sangat terkait dengan aspek lainnya berupa kemudahan dari segi lokasi menemukan kantor, kemudahan memberikan pelayanan yang tidak birokratis (berbelit-belit), tidak melelahkan, serta menangani masalah dengan mudah. *Responsiveness* juga terkait dengan adanya rasa keamanan ketika

<sup>3</sup> Wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BPPT) tanggal 22 Januari 2013, di Kantor BPPT.

masyarakat menerima layanan dari pemerintah. Apabila dilakukan pemetaan terhadap aspek *responsiveness* ini dapat dipahami bahwa dimensi *responsiveness* merupakan upaya perbaikan internal penyelenggara layanan khususnya terkait dengan penampilan dan ketrampilan petugas. Sebagai upaya perbaikan penampilan maka saat ini telah didesain pakaian khusus yang digunakan para petugas. Sementara itu sebagai ketrampilan, setiap petugas layanan perlu diberikan pelatihan dan pendidikan secara berkala guna peningkatan kompetensi dan sikap perilaku selaku pemberi layanan perijinan penanaman modal.

#### 4. Assurance

Dalam iklim pelayanan yang masih berorientasi mutlak pada kepentingan pimpinan, tanpa adanya penetapan kepentingan pelayanan masyarakat sebagai *high priority* dalam tugas-tugas aparat birokrasi, maka sebenarnya pihak masyarakat pelaku usaha merupakan pihak yang paling dirugikan atas kinerja birokrasi pemerintah. Seringnya frekuensi dinas luar aparat pelayanan menyebabkan masyarakat pelaku usaha merasa kesulitan untuk dapat menemui aparat pelayanan. Kondisi ini kontra produktif bagi kinerja pelayanan birokrasi secara keseluruhan. Aparat cenderung melakukan kegiatan-kegiatan formal-administratif daripada kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar solusi pelayanan yang diterima masyarakat menunjukkan bahwa rutinitas administratif masih begitu dominan dalam kinerja birokrasi. Elite dalam birokrasi masih terlihat lebih cenderung mempunyai lokus ritual kedinasan daripada spirit pemberian pelayanan kepada publik. Sangat sedikitnya masyarakat pelaku usaha yang mendapatkan solusi pelayanan konkret, seperti pemberian pelayanan oleh petugas lainnya, menunjukkan bahwa budaya semangat kerja dalam birokrasi pelayanan masih jauh dari harapan. Tidak terfokusnya aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelaku usaha masih terlihat dari pengakuan aparat birokrasi yang memiliki pekerjaan atau kegiatan di luar kantor. Konsentrasi aparat terhadap pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sedikit banyak mengalami gangguan. Aktivitas para aparat birokrasi di luar jam kantor sebagian besar adalah kegiatan bisnis atau bersifat mata pencaharian. Belum diterapkannya manajemen pelayanan dan hubungan kerja yang partisipatif yang berorientasi pada kerjasama menjadikan birokrasi pelayanan masih bercorak pada nilai-nilai kekuasaan daripada nilai-nilai pelayanan publik. Sering dijumpai formalisme pelayanan yang menggunakan pendekatan formal dan pendekatan kompromi. Kedua pendekatan tersebut diterapkan secara komplementer sehingga seringkali pendekatan formal hanya digunakan sebagai umpan bagi penggunaan pendekatan kompromi. Dalam observasi ditemukan bahwa hampir semua petugas pelayanan menjalankan

peran sebagai perantara. Kegiatan-kegiatan aparat di luar jam kerja tersebut disamping dapat memecah konsentrasi pekerjaan pelayanan, tidak menutup kemungkinan pula dapat menyebabkan konflik kepentingan dalam diri aparat.

#### 5. Empathy

Rendahnya *empathy* dipengaruhi budaya paternalisme yang masih sangat kuat yang cenderung mendorong pejabat penyelenggara layanan untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa, dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Aspek *empathy* merupakan perpaduan antara perilaku petugas dan persepsi yang diberikan informan terhadap perilaku petugas pelayanan.

Dalam memadukan perilaku petugas dan persepsi informan ini dibutuhkan sintesa baru bahwa pelayanan penanaman modal merupakan persinggungan antara kepentingan tiga pihak sekaligus yakni pemerintah, investor dan warga masyarakat. Potret empirik maraknya gejala birokratisasi dan over-regulasi tercermin dalam roses perijinan yang rumit. Hal ini merupakan indikasi yang kuat pertanda iklim dunia usaha yang tidak kondusif. Maksud pemberian ijin adalah dalam rangka memenuhi asas legalitas, bukan untuk mencari rente. Hal ini penting agar sumber daya tidak terkuras dan dieksploitasi. Kecenderungannya, baik pada level pemerintah pusat dan daerah, perijinan lebih cenderung dijadikan upaya mencari rente dan menciptakan simpul-simpul untuk memperkaya individu dan pendapatan daerah. Pada akhirnya kecenderungan perburuan rente ini tentu saja menurunkan daya siang perekonomian negara.

Terkait dengan pergeseran paradigma pelayanan perijinan penanaman modal temuan pokok dalam penelitian ini mengerucut ke dalam 2 (dua) hal, yakni orientasi dan reformulasi dimensi kualitas pelayanan. Perubahan orientasi menandai adanya pengembangan dari konsep Zeithaml *et.al.* yang berdimensi tunggal “mengutamakan pelanggan” menuju orientasi “empat dimensi”.

Orientasi empat dimensi meliputi : orientasi kepada kepentingan warga, orientasi kepada kelestarian lingkungan, orientasi kepada persaingan usaha yang sehat dan orientasi kepada peraturan perundang-undangan. *Pertama*, orientasi kepada kepentingan warga memiliki makna bahwa penanaman modal tidaklah sebatas meningkatkan pertumbuhan ekonomi semata namun lebih dari itu harus mampu membawa efek berganda berupa peningkatan kesejahteraan masyarakat. *Kedua*, Orientasi kepada kelestarian lingkungan bermakna pengawasan, bahwa ijin yang diberikan tidaklah semata-mata memuluskan praktek penanaman modal namun lebih dari itu untuk memastikan lingkungan tetap lestari kendatipun bidang usaha penanaman modal bersentuhan langsung dengan pendayagunaan sumber daya lingkungan. *Ketiga*, orientasi kepada persaingan usaha yang sehat

bermakna bahwa ijin yang diberikan merupakan instrumen dalam menumbuhkan iklim usaha yang sehat bukan justru sebaliknya mematikan usaha yang ada. Setiap ijin yang diberikan hendaknya membuat iklim usaha semakin kompetitif dan memberikan insentif bagi para investor melakukan bisnis secara sehat dan menghindari praktek-praktek curang yang kurang mencerminkan moral bisnis yang sehat, dan *Keempat*, orientasi kepada peraturan perundang-undangan merujuk pada kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang terkait dengan bidang usaha penanaman modal yang digeluti para investor. Dalam konteks ini penting dilakukan pemetaan regulasi dan menghindari adanya ketentuan perundang-undangan yang saling tumpang tindih bahkan bertentangan dalam pelayanan penanaman modal.

Setelah orientasi empat dimensi tersebut dapat dipenuhi, pada tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah reformulasi dimensi kualitas pelayanan penanaman modal yang dikembangkan menurut perspektif para informan. Setidaknya terdapat 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan penanaman modal dalam penelitian ini, yakni :

1. Kejelasan tanggungjawab;
2. Kesederhanaan prosedur;
3. Kepastian hukum.

Untuk memudahkan penjelasan atas reformulasi dimensi kualitas pelayanan perijinan penanaman modal sebagaimana diuraikan di atas, dapat disingkat menjadi “3K”. Dengan penyederhanaan ini dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan “*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*” - *RATER* yang dikembangkan Zeithaml *et.al.* dapat dimodifikasi dengan pengembangan khusus untuk pelayanan penanaman modal dengan penambahan “3K”. Penjelasan masing-masing dimensi dapat diuraikan sebagai berikut.

Dimensi kejelasan tanggungjawab mengandung makna bahwa proses pengurusan dan penerbitan ijin serta kepada siapa pertanggungjawaban diberikan semuanya dapat dijelaskan. Proses pengurusan dan penerbitan merupakan kejelasan tanggungjawab dalam seluruh rangkaian input, proses dan output yang dihasilkan dalam tata kelola perijinan penanaman modal. Harus dapat dipastikan dalam setiap penerbitan ijin tidak terdapat penyalahgunaan wewenang dan konflik kepentingan. Dimensi ini juga terkait dengan prinsip transparansi (keterbukaan) dimana mewajibkan adanya akses secara terbuka terhadap hal-hal yang terkait dengan pelayanan perijinan penanaman modal.

Dimensi kesederhanaan prosedur mengandung makna pembenaran prosedur perijinan. Keberadaan pelayanan perijinan penanaman modal harusnya mampu dilakukan oleh seluruh investor karena mudah dilakukan dan sederhana. Hal ini terkait dengan jenis formulir yang harus diisi, lama waktu pengurusan dan tahapan yang harus dilalui sampai terbitnya ijin yang dibutuhkan. Dimensi ini sangat menentukan dalam membangun “tingkat kepercayaan” warga terhadap pemerintah. Kesederhanaan juga menyangkut bahwa

prosedur yang ditetapkan dapat secara efisien dan efektif membantu penyelesaian proses pelayanan perijinan terutama menyangkut proses bisnis internal dalam penyelenggara layanan pelayanan perijinan.

Dimensi kepastian hukum merupakan salah satu fondasi dalam praktek pemerintahan. Kepastian hukum memuat makna perlindungan hukum dan keadilan hukum bagi masyarakat. Hukum yang tertulis dalam ketentuan perundang-undangan harus ditegakkan dalam praktek. Tidak ada wilayah abu-abu dalam pelayanan perijinan penanaman modal. Kepastian hukum juga berkaitan erat dengan fungsi pengaturan (regulasi) pemerintah terutama dalam kaitannya dengan pelaksanaan fungsi kontrol dalam ‘perijinan’. Mengingat ijin merupakan konsesi yang diberikan negara kepada investor dalam melakukan usahanya. Sehingga pada kondisi tertentu, pemerintah juga bertanggung jawab dalam turut menjaga kelestarian lingkungan, dengan demikian aspek kepastian hukum pun memuat perhatian khusus terhadap aspek daya dukung lingkungan. Dimensi kepastian hukum juga menyangkut kepastian waktu penyelesaian perijinan, hal ini merupakan salah satu aspek lain yang sangat menentukan derajat kualitas pelayanan perijinan penanaman modal. Harus dipastikan kapan waktu pengurusan dapat diselesaikan dan tersedia mekanisme komplain apabila investor mengalami keterlambatan dalam memperoleh ijin, dan ini memerlukan suatu pengaturan regulasi tersendiri.

Lebih lanjut, apabila orientasi dan dimensi kualitas pelayanan penanaman modal ini dielaborasi maka dibutuhkan adanya 3 (tiga) langkah praktis untuk dilakukan, yakni : 1). reorganisasi kelembagaan; 2). pengembangan kultur pelayanan dan 3). manajemen kinerja.

## SIMPULAN

Dari keseluruhan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa: Tuntutan kualitas pelayanan perijinan penanaman modal sebagaimana aspek kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk yang berupa aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*, belum menggambarkan seluruh orientasi dan dimensi pelayanan dalam konteks pelayanan perijinan penanaman modal.

Kualitas pelayanan perijinan penanaman modal yang diukur menurut 5 (lima) aspek cenderung berdimensi tunggal yang “mengutamakan persepsi pelanggan”. Hal ini mengabaikan aspek lain yang harus ada dalam pelayanan perijinan penanaman modal. Untuk itu dibutuhkan pengembangan orientasi dari yang berdimensi tunggal menuju kualitas pelayanan yang memiliki empat dimensi, yakni : orientasi kepada kepentingan warga, orientasi kepada kelestarian lingkungan, orientasi kepada persaingan usaha yang sehat dan orientasi kepada peraturan perundang-undangan. Karena pemberian perijinan penanaman modal dilakukan dalam rangka memenuhi asas legalitas, bukan untuk mencari keuntungan semata. Pemenuhan asas legalitas penting menjadi perhatian demi kepentingan rakyat dan hukum agar sumber daya tidak terkuras dan tereksplorasi.

Aspek kualitas pelayanan perijinan penanaman modal perlu dikembangkan dari “*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*” - RATER yang dikembangkan Zeithaml *et.al.* menjadi “3K”, yakni : yaitu Kejelasan tanggungjawab, Kesederhanaan prosedur dan Kepastian hukum.

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, beberapa hal yang disarankan untuk ditindaklanjuti terkait dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : 1). Merubah orientasi pelayanan dalam perijinan penanaman modal dengan melakukan internalisasi nilai-nilai baru khususnya orientasi pelayanan “dimensi tunggal” menuju orientasi pelayanan “empat dimensi”; 2). Tata kelola perijinan yang menganut orientasi empat dimensi hendaknya dievaluasi secara berkala untuk memastikan ijin sebagai instrumen kebijakan dapat memenuhi sarannya; 3). Pengembangan dimensi kualitas pelayanan perijinan penanaman modal “3K” perlu diuji coba dalam praktek untuk mengetahui efektifitasnya dan kemampuannya dalam menggambarkan kondisi empirik dan persinggungan kepentingan tiga pihak (pemerintah, investor dan warga masyarakat).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Prasojo, Eko; Maksum, Irfan Ridwan; Epakartika dan Kurniawan, Teguh., 2008. *Penataan Sistem Pengaturan Tatalaksana Perijinan Bidang Per-ekonomian*, Jakarta : Kerjasama Kementerian
- Pendayagunaan Aparatur Negara dan Pusat Kajian Pembangunan Administrasi Daerah dan Kota FISIP Universitas Indonesia.
- Pudyatmoko., 2009. *Perizinan : Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta : Grasindo.
- Zeithaml. Valerie. A, Parasuraman, A and Berry, Leonard. D., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Pers.
- Lovelock, Christopher., 1994. *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*, New York : Prentice Hall
- Prasojo, Eko; Maksum, Irfan Ridwan; Epakartika dan Kurniawan, Teguh., 2008. *Penataan Sistem Pengaturan Tatalaksana Perijinan Bidang Per-ekonomian*, Jakarta : Kerjasama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Pusat Kajian Pembangunan Administrasi Daerah dan Kota FISIP Universitas Indonesia.
- Pudyatmoko., 2009. *Perizinan : Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta : Grasindo.
- Sorensen R.M., 1993. *Basicware Mechanics*. New York : John Wiley and Son.
- Zeithaml. Valerie. A, Parasuraman, A and Berry, Leonard. D., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Pers.