

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP PENINGKATAN INVESTASI PADA UPT PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PROVINSI JAWA TIMUR

Erlina Maslihatin

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Public services have been experiencing some problems with diverse perceptions or complaints from the public. The complaints related to the time of processing, and then the complicated process even the unfriendly services from government staff, the illegally charge and so forth. East Java, in 2014, got a second rank in terms of complaints from the public related to licensing issues. Thus, the government continues to make improvements in order to get a better service quality. This research aims to examine the influence of licensing services consisting of few dimensions, i.e. Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy towards the increase of the investment. The method used in this research is quantitative method with explanatory type. This research used a quantitative approach with explanatory type. The population on this research is 88 respondents from UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. The sampling technique used simple random sampling. Data analysis technique and data interpretation used Pearson Product Moment Correlation and linier regression. This research result shows that the quality of licensing services affect the increase of the investment to the value of the correlation coefficient (r) 0,581 and significant because the significance value is below the value of a error level of 0,05. The most influential dimensions is Assurance.

Keywords : Public Service, Licensing Service, Investment Licensing

Pendahuluan

Saat ini administrasi negara memiliki permasalahan yang cukup kompleks dikarenakan tuntutan dari masyarakat yang semakin beragam. Salah satu yang menjadi tuntutan masyarakat ialah tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik di Indonesia dinilai masih belum dapat memuaskan dapat dilihat berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh World Bank pada tahun 2011, Indonesia menempati urutan ke-129 dari 18 negara dalam pelayanan publik. (Laporan Ombudsman Republik Indonesia, Monitoring Kepatuhan Kementerian dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2013:1). Adanya permasalahan tersebut mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi di Indonesia semakin terkikis dan menurun.

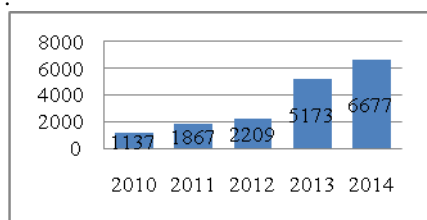
Reformasi perlu dilaksanakan dalam birokrasi terutama sektor publik dengan harapan mampu mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik serta memperbaiki kinerja dan praktik administrasi yang tidak sehat. Reformasi birokrasi menjadi aspek yang dapat dijadikan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi birokrasi merupakan tuntutan sejak era reformasi pada tahun 1998. Kata reformasi ini berasal dari istilah latin yakni *Formare* yang artinya membentuk. Reformasi dapat dibedakan ke dalam pengertian yang berbeda-beda. *Pertama*, reformasi merupakan suatu perubahan menuju arah lebih baik. *Kedua*, koreksi dari kesalahan, penyimpangan atau pelanggaran. *Ketiga*, suatu tindakan untuk revolusioner. Sedangkan birokrasi merupakan keseluruhan organisasi pemerintahan dan lembaga non departemen baik di pusat maupun di daerah.

Reformasi birokrasi dapat dimaknai sebagai perubahan ke arah lebih baik lagi melalui usaha-usaha tertentu yang dilakukan untuk memperbaiki dan merubah suatu organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas negara dalam hal ini pelayanan publik. (Akhmaddhian, 2002:464-478)

Pemerintahan yang baik atau dapat disebut dengan *good governance* dalam praktiknya dapat ditinjau dari pelayanan publik sebagai permulaan pengembangannya. Interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dapat terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Namun pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini masih dianggap buruk dan kurang efisien dengan prosesnya yang lama serta bertele-tele. Hingga menimbulkan praktik yang tidak sehat di dalamnya, seperti adanya pungutan liar dan percaloan. Masyarakat pun akhirnya ada yang beralih ke praktik tidak sehat tersebut dengan harapan dapat mempercepat proses pelayanan yang diinginkan. Semakin lama praktik ini dianggap wajar oleh masyarakat karena dapat mempermudah proses pelayanan yang sebelumnya terkesan lambat dan membutuhkan waktu lama. Hingga dalam hal ini memerlukan sebuah reformasi untuk mengatasi permasalahan yang memunculkan anggapan masyarakat bahwa birokrasi terkesan lamban dan tidak efisien dalam menanggapi perubahan.

Laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang kurang baik atau kurang berkualitas dapat disampaikan kepada lembaga pengawasan eksternal yang independen yakni Ombudsman RI. Berdasarkan data laporan pengaduan masyarakat

terkait pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut :



Grafik I.1

Jumlah Laporan Masyarakat Periode 2010-2014 di Indonesia

Permasalahan tersebut tentunya bertolak belakang dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah yakni UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang hingga saat ini juga masih menjadi kebutuhan masyarakat ialah terkait pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan memerlukan adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan (Ratminto&Atik Septi, 2005:36).

Hingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik akan berkualitas jika masyarakat yang mengurus jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi layanan. Selain itu, pelayanan perizinan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan berkualitas apabila pelayanan tersebut berhasil memangkas waktu pelayanan lebih cepat lagi, dengan prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Sehingga tidak banyak mengeluarkan biaya dan tenaga. Indonesia dalam memberikan pelayanan perizinan jika dibandingkan dengan sejumlah negara berkembang dan maju mendapat predikat atau rangking yang masih buruk. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel I.2 berikut :

Tabel I.2

Kemudahan Berusaha di sejumlah Negara ASEAN Tahun 2015

Negara	Rangking	Memulai usaha	Jumlah prosedur	Waktu (hari)
Singapura	1	10	3	2.5
Malaysia	18	14	3	4
Thailand	49	96	6	27.5
Brunei Darussalam	84	74	7	14
China	85	136	11	30
Vietnam	90	119	10	20
Filipina	103	165	16	29
Indonesia	109	173	13	46
Laos	134	153	6	73
Myanmar	167	160	11	13

Sumber: www.doingbusiness.org/rankings

Berdasarkan laporan *Doing Business* pada tahun 2016 menunjukkan bahwa Indonesia pada peringkat 109 dari 189 negara dalam hal kemudahan berusaha. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk semakin meningkatkan kemudahan dalam berusaha ialah melalui penyederhanaan perizinan investasi dan usaha dengan sistem *one stop service* (website m.bisnis.com pada tanggal 25 Agustus 2015 pukul 09.00).

Salah satunya ialah pembentukan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di tingkat provinsi guna memudahkan dalam pengurusan izin untuk

mendirikan usaha. Sebagaimana PTSP yang dibentuk di Provinsi Jawa Timur yakni UPT Pelayanan Perizinan Terpadu. Keberadaan UPT P2T Jatim ini diharapkan dapat mendongkrak iklim investasi menjadi lebih meningkat dari sisi pelayanan perizinan di sektor penanaman modal agar lebih berkualitas lagi. Hal ini sejalan dengan kontribusi terhadap investasi nasional oleh Jawa Timur yang menjadi provinsi terbesar ketiga setelah Provinsi Jawa Barat dan DKI Jakarta (sampai bulan Maret 2015) baik dari sektor penanaman modal asing maupun penanaman modal dalam negeri yakni sejumlah 9,14%. (Buku Profil Badan Penanaman Modal UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur 2015:58). Berikut ini merupakan laporan realisasi investasi Jawa Timur tahun 2015-2016 (Januari-Maret) :

Tabel I.5

Perkembangan Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) Berdasarkan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (Menurut Lokasi Tahun 2016)

Provinsi	Tahun 2015		Tahun 2016 (Januari-Maret)	
	P (Jml proyek)	I (nilai investasi dalam Milyar)	P (Jml proyek)	I (nilai investasi dalam Milyar)
DKI Jakarta	316	15.512,7	88	2.797,9
Jawa barat	935	26.272,9	196	6.085,1
Jawa Tengah	873	15.410,7	163	5.276,4
D.I.Yogyakarta	49	362,4	18	124,8
Jawa Timur	615	35.489,8	196	13.037,5
Banten	367	10.709,9	90	4.255,4
Jumlah	3.155	103.758,4	751	31.577,1

Sumber: Laporan statistik BKPM Pusat Tahun 2016

Dapat dilihat bahwa Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memberikan kontribusi terbesar ketiga setelah DKI Jakarta dan Jawa Tengah pada tahun 2015 dengan jumlah nilai investasi yakni 35.489,8 Milyar. Lalu pada tahun 2016 berkontribusi paling tinggi dengan nilai investasi 13.037,5 Milyar. Hal ini menunjukkan bahwa minat para pelaku usaha untuk menanamkan modalnya ke Jawa Timur besar. Berikut ini disajikan perkembangan mengenai realisasi investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) Provinsi Jawa Timur :

Tabel I.6

Realisasi Perizinan Sektor Penanaman Modal Dalam Negeri Tahun 2014-2015

Provinsi Jawa Timur

Sektor Penanaman Modal	Tahun	Jumlah Investasi	Investasi (Rp.Milyar)
		2010	27
	2011	140	17.689,46
	2012	161	23.173,05
	2013	156	23.286,67
	2014	156	16.878,08
	2015	146	19.514,54
Jumlah		786	103.375,34

Sumber : www.p2t.jatimprov.go.id

Berdasarkan data tabel di atas terlihat bahwa jumlah perizinan pada sektor penanaman modal mengalami peningkatan dan juga penurunan. Pentingnya kemudahan dalam pelayanan perizinan ini diharapkan dapat meningkatkan sinergi

penanaman modal. Sebab, potensi investasi khususnya di Jatim ini semakin meningkat.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana dampak kualitas pelayanan perizinan terhadap peningkatan investasi pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur.

Rumusan Masalah : Bagaimana dampak dari kualitas pelayanan perizinan yang terdiri atas dimensi Bukti langsung/ wujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap peningkatan investasi?

Tujuan Penelitian : Untuk menguji dampak dari kualitas pelayanan perizinan yang terdiri atas dimensi Bukti langsung/wujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap peningkatan investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi Jawa Timur.

Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis : Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjawab masalah penelitian tentang dampak dari kualitas pelayanan perizinan terhadap peningkatan investasi. Selain itu, juga diharapkan dapat memberikan nilai tambah baik dari segi pengetahuan, pemikiran, maupun perkembangan dalam Ilmu Administrasi Negara guna untuk penelitian lebih lanjut.

Manfaat Praktis : Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah atau masukan bagi UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi Jawa Timur untuk dapat meningkatkan peran sertanya dalam mendukung maupun meningkatkan nilai investasi ke Provinsi Jawa Timur. Sehingga penelitian ini bagi masyarakat diharapkan pula dapat menambah pengetahuan serta meningkatkan perhatiannya lagi atas permasalahan pelayanan publik.

Kerangka Teori

Paradigma NPM dan NPS

Pendekatan *New Public Management*, menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dari dunia manajemen bisnis dan disiplin lain untuk memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. *New Public Management* telah mengalami berbagai perubahan orientasi yakni (Sedarmayanti: 2009,23):

- The efficiency drive*, menggunakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
- Downsizing and decentralization*, mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi cepat dan tepat).

- In search of excellence*, mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- Public service orientation*, menekankan pada kualitas, misi dan nilai yang hendak dicapai oleh organisasi publik.

Paradigma *New Public Service* oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt, menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau *New Public Management*, lalu beralih ke prinsip *New Public Service*. Berikut ini hal-hal intinya yang harus dipraktekkan oleh administrasi publik (Sedarmayanti: 2009,24) :

- Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan.
- Mengutamakan kepentingan publik.
- Lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan.
- Berpikir strategis dan bertindak secara demokratis.
- Menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah.
- Melayani daripada mengendalikan.
- Menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi yang mengandung elemen yakni meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dan merupakan kondisi yang selalu berubah. (Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 2001:3). Pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu dalam memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. (Thoha dalam Sedarmayanti, 2009:243)

Menurut Gronross yang menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok kualitas pelayanan, yaitu : *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related*. (Gronross dalam Fandy Tjiptono, 1966:72). Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. (Fandy Tjiptono, 2001:27)

Kualitas Pelayanan Perizinan

Izin dalam arti sempit ialah suatu tindakan yang dilarang, terkecuali apabila diperkenankan dengan tujuan dalam ketentuan-ketentuan yang dihubungkan dengan perkenaan dapat diteliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. (Philippus M.Hadjon, 1993:3)

Pelayanan perizinan merupakan bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbentuk izin.

Dalam penelitian ini, dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur adalah dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, Parasuraman yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tangible atau bukti fisik, yakni kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Reliability* atau kehandalan, yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat terwujud. Layaknya ketepatan waktu dalam kinerjanya, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, lalu memiliki akurasi yang tinggi.

Responsiveness atau ketanggapan, yakni suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* atau jaminan, yakni pengetahuan, kesopanan, kesantunan, serta kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas aspek komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. *Empathy* yakni memberikan perhatian tulus kepada yang sifatnya pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan yang berhubungan dengan pelanggan lalu memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Peningkatan Investasi

Istilah investasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *investire* (memakai), sedangkan dalam bahasa Inggris, disebut dengan *investment*. Definisi lain mengenai investasi ini muncul dari Kamaruddin Ahmad yakni menempatkan uang atau dana dengan harapan untuk memperoleh tambahan atau keuntungan tertentu atas uang atau dana tersebut. (dalam Sutrisno, 2008:32)

Investasi dapat dibedakan berdasarkan aset, pengaruh, sumber pembiayaan, dan bentuknya. Apabila ditinjau dari segi sumber pembiayaan, maka ada dua macam yakni PMA (Penanaman Modal Asing) dan PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri). PMA merupakan jenis investasi asing, yang bersumber dari pembiayaan luar negeri. Sementara PMDN adalah jenis investasi domestik, yang sumber pembiayaannya dari dalam negeri. Lalu jenis investasi dilihat dari pengaruhnya ada dua macam. *Pertama*, investasi *autonomus* (berdiri sendiri), yakni jenis investasi yang tidak

dipengaruhi oleh ingkat pendapatan, bersifat spekulatif. Misalnya pembelian surat-surat berharga. *Kedua*, investasi *induced* (memengaruhi-menyebabkan), merupakan jenis investasi yang dipengaruhi oleh pendapatan dan permintaan barang maupun jasa.

Peningkatan investasi diukur melalui indikator yakni terpenuhinya lapangan pekerjaan, jumlah investor semakin bertambah, transfer teknologi, bertambahnya jumlah proyek, peningkatan daya saing usaha, dan peningkatan jumlah aset.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, pendekatan ini digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Pendekatan kuantitatif menjelaskan fenomena melalui analisis bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2010:8).

Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah eksplanatif, yakni untuk menguji hipotesis tertentu dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis itu.

Lokasi Penelitian

Sementara itu, apabila dilihat dari dimensi waktunya, penelitian ini adalah penelitian *cross sectional*. Penelitian yang dilakukan pada satu waktu tertentu. Lokasi penelitian ini tepatnya di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Pahlawan No.116, Krembangan Selatan, Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur. Penelitian dilakukan pada bulan Maret s/d April 2016.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 responden dengan 72 sampel yang ditetapkan. Teknik penarikan sampel yang akan digunakan ialah *simple random sampling*, yakni pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan di UPT P2T Provinsi Jawa Timur dan data sekunder diperoleh dari website dan buku profil.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka data yang telah dikumpulkan diolah

dan dianalisa dengan menggunakan metoda univariat dan bivariat. Dalam penelitian ini, teknik analisis data berupa pendekatan kuantitatif menggunakan bantuan software SPSS melalui uji *Pearson Product Moment correlation* dan Regresi linier sederhana. Analisa Regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan tingkat perubahan suatu variabel yang disebabkan oleh perubahan pada variabel lain. Uji *Product moment correlation* digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Korelasi dapat positif yang artinya searah, jika variabel pertama besar maka variabel kedua semakin besar juga. Korelasi data yang dapat dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga data itu memberikan informasi yang berarti. Analisis korelasi yang digunakan yakni *Pearson Product Moment* dilambangkan dengan (r), dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari ($-1 \leq r \leq +1$). Jika nilai $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat, $r = -1$ korelasinya negatif sempurna, dan $r = 0$ tidak korelasi.

Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini ialah pengguna layanan perzinan di UPT P2T Provinsi Jawa Timur khususnya sektor penanaman modal yang berjumlah 72 orang. Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yakni 49 orang (68,1%), sisanya berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 23 orang (31,9%). Selanjutnya apabila ditinjau menurut kelompok usia menunjukkan bahwa pada kelompok 41-50 tahun berjumlah 31 orang, 51-60 tahun sebanyak 22 orang, 31-40 tahun sebanyak 11 orang, 21-30 tahun sebanyak 7 orang dan di atas 60 tahun hanya satu orang. Karakteristik responden selanjutnya menurut jenjang pendidikan, yakni menunjukkan bahwa responden penelitian paling besar ialah lulusan S1 dengan jumlah 52 orang, lulusan D3 sejumlah 18 orang, sedangkan paling kecil lulusan SMA 2 orang. Lalu apabila ditinjau dari frekuensi pengurusan izin, sebagian besar responden sudah lebih dari satu kali datang yakni sejumlah 50 orang, sisanya 22 orang baru satu kali mengurus izin.

Karakteristik selanjutnya yang dilihat ialah berdasarkan keperluan untuk mengurus izin apa atau jenis izin apakah yang akan diakses oleh responden. Sejumlah 22 responden sedang mengurus izin usaha, 15 responden mengurus izin prinsip penanaman modal, 11 responden mengurus izin prinsip perubahan penanaman modal, 10 responden mengurus izin prinsip perluasan, lalu 8 responden mengurus izin usaha perluasan, 3 responden mengurus izin usaha perubahan serta 2 responden lainnya mengurus izin usaha penggabungan perusahaan penanaman modal dan satu responden mengurus izin prinsip penggabungan perusahaan penanaman modal.

Hasil analisis data penelitian terhadap dampak dari kualitas pelayanan perzinan terhadap peningkatan investasi ialah sebagai berikut. Kualitas pelayanan perzinan yang terdiri atas dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* masing-masing berkorelasi terhadap peningkatan investasi. Koefisien korelasi dari lima dimensi tersebut yang paling besar ialah dimensi *Assurance* yakni 0,577 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf kesalahan nilai α (0.05). Selanjutnya hasil dari korelasi variabel kualitas pelayanan perzinan terhadap peningkatan investasi menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r) adalah 0.581 dengan nilai signifikansi 0,000 yang artinya nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α (0.05).

Hasil analisis regresi linier ialah sebagai berikut :

Nilai *R Square* ialah 0.338, yang artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan perzinan terhadap peningkatan investasi sebesar 0.338. Sedangkan 0.662 (*1- R Square*) dipengaruhi oleh variabel. Koefisien regresi linier pengaruh variabel kualitas pelayanan perzinan sebesar 0.336 menunjukkan jika pengaruh variabel kualitas pelayanan perzinan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menaikkan peningkatan investasi sebesar 0.336 satuan. Tanda positif menunjukkan hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan perzinan dengan peningkatan investasi yang artinya bahwa kualitas pelayanan perzinan ditingkatkan maka terjadi peningkatan investasi dan sebaliknya. Jadi, ketika pemberian layanan yang diberikan kepada pengguna tersebut dari variabel kualitas pelayanan perzinan itu baik, maka akan menghasilkan peningkatan investasi yang positif. Hasil dari t hitung yakni 5.977, dengan nilai t tabel yang ditetapkan ialah 1.994. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($5.977 > 1.994$), maka H_0 di tolak. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan perzinan dengan peningkatan investasi.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan perzinan terhadap peningkatan investasi, dimana kualitas pelayanan tersebut ditinjau dari lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, Parasuraman (dalam Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 2001:27) yakni terdiri atas bukti langsung/wujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Dari kelima dimensi tersebut berikut ini nilai rata-ratanya, dimensi *tangible* sebesar 44.20, dimensi *reliability* sebesar 35.34, dimensi *responsiveness* sebesar 38.29, dimensi *assurance* sebesar 36.37, dimensi *Empathy* sebesar 40.76.

Penghitungan tersebut dilihat berdasarkan rata-rata jawaban responden dari masing-masing

dimensi dan pernyataan yang diisi melalui kuesioner. Dimensi *tangible* merupakan dimensi tertinggi, hal ini didukung oleh jawaban responden yang mayoritas melihat bahwa ketersediaan sarana, prasarana atau fasilitas lainnya yang diberikan kepada pengguna layanan sudah baik berikut juga dengan dari segi penampilan fisik petugas layanan ketika memberikan pelayanan. Dimensi *reliability* merupakan dimensi terendah, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dari indikator ketepatan arahan, kecanggihan teknologi, adanya pemenuhan janji, kemampuan petugas dapat diandalkan, dan dapat dipercaya masih dinilai kurang memuaskan atau kurang baik oleh pengguna layanan.

Selanjutnya berdasarkan rekapitulasi keseluruhan jawaban responden dari masing-masing indikator dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perizinan dinyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan termasuk dalam kategori "baik". Hal tersebut didapat melalui skoring dari total jawaban responden yang kemudian diklasifikasikan dalam tiga kategori jawaban yakni baik, sedang atau cukup baik, dan buruk. Lalu diolah berdasarkan analisis pada *SPSS ver 16*. Dapat dilihat bahwa nilai rata-rata sebesar 194, bahwa nilai tersebut termasuk dalam interval $179.6 < a < 245$, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan termasuk dalam kategori "baik".

Berdasarkan hasil analisis data dan uji statistik tersebut, apabila diinterpretasikan secara teoritik berdasarkan teori yang digunakan terdapat kesesuaian. Apabila kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada pengguna layanan memuaskan (baik) maka akan berpengaruh terhadap peningkatan investasi tersebut.

Selain itu, peneliti juga mendapatkan data dari Buku Profil BPM UPT Pelayanan Perizinan Terpadu, mengenai realisasi perizinan dari tahun 2010 sampai 2015 jumlah nilai investasi yang masuk ke Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2010 jumlah investasi yang masuk sejumlah Rp. 2.833,54 (Milyar), lalu meningkat pada tahun 2011 menjadi Rp. 17.689,46 (Milyar), selanjutnya pada tahun 2012 meningkat lagi yakni menjadi Rp. 23.173,05 (Milyar) dan pada tahun 2013 peningkatannya menjadi Rp. 23.286,67 (Milyar). Dapat dikatakan bahwa nilai investasi tersebut mengalami peningkatan mulai tahun 2010 ke 2011 hingga tahun 2013.

Sedangkan, pada tahun 2014 nilai investasi menurun yakni menjadi Rp. 16.878,08 (Milyar). Tetapi pada tahun 2015 kembali mengalami peningkatan yakni menjadi Rp. 19.514,54 (Milyar). Berarti memang peningkatan nilai investasi tidak dapat diprediksi setiap tahunnya mengalami peningkatan atau penurunan. Perlu beberapa faktor yang harus ditingkatkan atau diperbaiki agar iklim

investasi di Provinsi Jawa Timur bisa stabil dan tidak mengalami penurunan.

Upaya untuk meningkatkan investasi juga selain ditinjau dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga peningkatan kualitas pelayanan perizinan oleh Badan Penanaman Modal melalui UPT Pelayanan Perizinan Terpadu. Kemudian dibentuknya sistem online untuk mempercepat pemrosesan perizinan dan memangkas waktu pelayanan. Salah satunya yakni *Investment Tracking* sistem online yang dapat memicu terciptanya iklim investasi yang kondusif. Dampaknya penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing mengalir masuk ke Jatim. Hingga dapat dikatakan bahwa ada korelasi yang positif antara pelayanan yang berkualitas di bidang perizinan dengan investasi yang masuk di Jatim.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur melalui penyajian data, analisis data, dan interpretasi data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan perizinan berpengaruh terhadap peningkatan investasi dengan hasil dari t hitung yakni 5.977, dengan nilai t tabel yang ditetapkan ialah 1.994. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($5.977 > 1.994$), maka H_0 di tolak. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan perizinan dengan peningkatan investasi.
- Hasil analisis *Pearson Product Moment correlation*, menunjukkan nilai signifikansi dibawah nilai taraf kesalahan (α) yang ditetapkan dalam penelitian ini yakni 0,05. Melihat nilai signifikansi yang telah diperoleh tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berpengaruh langsung terhadap peningkatan investasi. Pengaruh yang dihasilkan bernilai positif yang dapat dilihat dari koefisien korelasi (r) yakni 0,581.
- Berdasarkan hasil nilai rata-rata yang dihasilkan dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan perizinan (lihat tabel 3.55) dimensi terendah ialah kehandalan (*reliability*) sebesar 35,34 dan yang tertinggi ialah dimensi wujud (*tangible*) sebesar 44,20. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa kondisi fisik UPT Pelayanan Perizinan Terpadu, cara berpenampilan petugas layanan maupun sarana dan prasarana dengan fasilitas yang disediakan sudah baik. Dimensi *reliability*, terkait dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, terpercaya dan tepat sehingga sesuai dengan apa yang dijanjikan. Dimensi ini

erupakan dimensi terendah, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dari indikator ketepatan arahan, kecanggihan teknologi, adanya pemenuhan janji, kemampuan petugas dapat diandalkan, dan dapat dipercaya masih dinilai kurang memuaskan atau kurang baik oleh pengguna layanan. Dalam hal kecepatan petugas layanan ketika memberikan pelayanan kepada pengguna masih dirasakan belum sesuai dengan janji yang diberikan, karena pengguna layanan harus menunggu lebih lama lagi untuk menunggu berkas perizinannya selesai. Kemudian dari indikator ketepatan arahan dalam menangani keluhan maupun mengatasi masalah perizinan yang juga dianggap masih rendah.

- d. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menerangkan atau menjelaskan perubahan variabel terikat. Dari hasil analisis regresi linier diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,338 yang artinya sebesar 33,8% variabel peningkatan investasi dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan perizinan sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lainnya.

Peneliti mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Dalam upaya untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dari petugas layanan UPT-P2T, yakni terkait dengan kemampuan pemberi layanan dalam hal kecanggihan teknologi dan ketepatan pemberian layanan yang diberikan. Perlu memperhatikan lagi kesesuaian penempatan petugas layanan di masing-masing bagian, kemudian dalam pelaksanaan rotasi petugas layanan lebih diperhatikan juga. Hal ini berkaitan dengan informasi yang disampaikan kepada pengguna agar tepat dan benar. Karena dikhawatirkan ketika dilayani oleh petugas yang sebelumnya dengan petugas yang selanjutnya terdapat perbedaan informasi. Selain itu, dalam hal kedisiplinan petugas juga perlu ditingkatkan agar ketika waktu istirahat tidak ada kekosongan petugas layanan.
2. Perbandingan antara jumlah pegawai dengan jumlah izin yang ditangani dirasakan masih belum seimbang. Saat ini jumlah pegawai seluruhnya termasuk 1 Kepala UPT, 1 Kepala Sub Bagian Tata Usaha, 2 orang Kepala Seksi serta didukung oleh 34 tenaga pelaksana dan 24 tim teknis dengan jumlah izin yang ditangani sejumlah 177 izin. Maka diperlukan penambahan jumlah pegawai.
3. Dalam upaya mengurangi beban pelayanan bagi para petugasnya karena melihat banyaknya izin yang masuk setiap harinya maka perlu diadakan penambahan jumlah petugas dalam pelayanan yaitu untuk izin sektor kesehatan perlu

menambahi 3 personil. Hal tersebut mengingat izin yang diterbitkan mencapai 37.944 pada tahun 2015, jadi setidaknya 1 personil menangani 7 perizinan. Kemudian untuk sektor lainnya yakni sektor ketenagakerjaan yang mulanya 2 personil harusnya ditambah menjadi 4 personil mengingat izin yang diterbitkan rata-rata di atas 1.000 per tahun. Kemudian sektor peternakan yang juga berjumlah 2 personil ditambah menjadi 4 personil, dengan pertimbangan bahwa izin yang diterbitkan juga mencapai angka di atas 1.000 per tahun.

Daftar Pustaka

M Hadjon, Philipus (1993) *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika.

Ratminto & Atik Septi (2005) *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.

Sedarmayanti (2009) *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT Refika Aditama.

Sugiyono.2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sutrisno, Budi dan Salim (2008) *Hukum Investasi di Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Suwari, Akhmadian (2002) *Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Perizinan Penanaman Modal di daerah (studi kasus di Pemerintahan Kota Bekasi)*, Jurnal Dinamika Hukum, Volume 12.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana (2001) *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy (1966) *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Jogjakarta : Andi.

Widyastuti, Budhi. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Invesasi Di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur (*Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, Nomor 1, Januari 2014, FISIP-Administrasi Negara - Universitas Airlangga).

Buku Profil Badan Penanaman Modal UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur 2015

Laporan Ombudsman Republik Indonesia, Monitoring Kepatuhan Kementerian dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2013.