

Model Pelayanan Investasi di Kota Medan Sumatera Utara

ERIKA REVIDA¹, SUKARMAN PURBA²

FISIP USU Jl. Prof. Dr. A Sofyan Kampus USU Medan dan Universitas Negeri Medan
email: ¹erikarevida@yahoo.com. ²arman_prb@yahoo.com

Abstract. The purpose of this research were to analyze Model of Investment Services in Medan. The benefits of this research to increase of Public Administration Science, Quality of Investment Service Model of Medan, and as a comparative study relevant to research in the future. The method of this research were combination of qualitative and quantitative research. Respondents are entrepreneurs who come asking for investment services in Medan as many as 60 people. Head of research informants is BPMD and apparatus that provide investment services in the city of Medan. Qualitative analysis techniques used by data reduction, data presentation and interpretation of data. For quantitative analysis techniques used with descriptive statistics. The results showed that the model of investment services in Medan have not responsive to the needs of investors and not gender responsive. Therefore, the need improvement through institutional aspects, namely Regulation, Human Resources, Coordination and Transparency and Participation of Investors.

Keywords: public service, investment service and investment service model

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Model Pelayanan Investasi di Kota Medan. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi peningkatan khazanah ilmu pengetahuan, masukan bagi Pemerintah Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan investasi, dan bahan bandingan untuk penelitian yang relevan. Metode Penelitian yang digunakan gabungan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Responden penelitian ini adalah pengusaha yang datang meminta pelayanan investasi di Kota Medan sebanyak 60 orang. Informan penelitian adalah Kepala BPMD dan aparat yang memberikan pelayanan investasi di Kota Medan. Teknik analisis kualitatif yang dilakukan reduksi data, penyajian data, dan interpretasi data. Untuk teknik analisis kuantitatif, digunakan dengan statistika deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Model pelayanan investasi di Kota Medan belum responsif dengan kebutuhan investor dan belum responsif gender. Oleh karena itu, perlu pembenahan melalui aspek institusional, yaitu Regulasi, Sumberdaya Manusia, Koordinasi dan Transparansi serta Partisipasi dari Investor.

Kata Kunci: pelayanan publik, pelayanan investasi dan model pelayanan investasi.

Pendahuluan

Sejak otonomi digulirkan pada 1 Januari 2001, peningkatan investasi di daerah merupakan isu yang strategis dan penting untuk dikaji dalam penelitian. Investasi yang baik dan handal sangat menentukan keberhasilan daerah dalam mengelola daerahnya untuk menopang pembiayaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan serta dapat mengatasi berbagai persoalan ekonomi dan sosial yang timbul dalam masyarakat.

Begitu pentingnya peranan investasi, Ohmae (2002: 16) menyatakan bahwa terdapat empat variabel dalam globalisasi yang amat berpengaruh dewasa ini yang dikenal dengan istilah 4 (empat) I,

yaitu Investasi, Industri, Individu dan Informasi. Dengan globalisasi, maka batas-batas geografis suatu wilayah dengan wilayah lainnya yang berkaitan dengan investasi menjadi kurang relevan, karena pemodal (investor) dapat berinvestasi di mana saja di kawasan mana saja di belahan dunia, kapan saja, siapa saja yang dikendalikan dari seluruh penjuru dunia, bahkan tanpa harus kehadiran investor secara fisik di wilayah tertentu. Untuk itu, diperlukan kualitas pelayanan investasi yang berkualitas di setiap pemerintah daerah tanpa terkecuali. Sesungguhnya berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan investasi sudah banyak dilakukan pemerintah daerah, mulai dari menciptakan iklim investasi yang kondusif untuk investasi antara lain

memperpendek alur birokrasi, merevisi peraturan daerah agar "ramah pasar" hingga menjamin keamanan bagi investor dan sebagainya. Namun dalam prakteknya, pelayanan investasi yang diberikan birokrasi belum mendukung pertumbuhan investasi di daerah, bahkan memperburuk investasi. Wiranto (dalam *Surabaya Pos*, 20 Oktober 2004 IV) menyatakan salah satu penyebab buruknya iklim investasi di daerah adalah prosedur pelayanan birokrasi yang panjang.

Kuncoro (dalam *Kompas* 4 Pebruari 2006: IV) menyatakan banyak studi menemukan bahwa pelaksanaan otonomi daerah sejak tahun 2001 telah memperburuk iklim investasi di Indonesia. Hardiansyah (2012: 197) menyatakan bahwa pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang belum maksimal. Demikian halnya Ariany dan Putera (2013: 36) menyimpulkan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Pariaman Sumatera Barat masih rendah. Masih rendahnya pelayanan publik, kurangnya kepastian hukum, dan berbagai Peraturan Daerah (Perda) yang tidak "pro-bisnis" diidentifikasi sebagai bukti iklim investasi yang tidak kondusif. Demikian halnya di kota Medan, Sumatera Utara, kualitas pelayanan investasi masih kurang signifikan bagi perkembangan investasi. Masih banyaknya jalur yang harus dilalui investor, belum adanya kepastian biaya untuk mengurus izin usaha, belum adanya standar pelayanan minimum bidang investasi, belum adanya standar operasional prosedur dalam mengurus ijin dan sebagainya. Hal inilah yang mendasari perlunya dilakukan penelitian tentang "Model Pelayanan Investasi di Kota Medan Sumatera Utara." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Model Pelayanan Investasi yang ada di Kota Medan Sumatera Utara. Sedangkan manfaat daripada penelitian ini adalah menjadi masukan yang berharga bagi peningkatan khazanah Ilmu Pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara, masukan bagi Pemerintah Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan investasinya dan sebagai bahan bandingan untuk penelitian yang relevan di kemudian hari.

Model Pelayanan Investasi Di Kota Medan.

Secara teoretik, setiap birokrasi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, memiliki tiga fungsi utama, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum. (a) Fungsi pelayanan, yaitu berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, yaitu memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat; (b) Fungsi pembangunan, yaitu berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function dan adaptive function*; (c) Fungsi pemerintahan umum, yaitu berhubungan

dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*). Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh setiap pemerintahan daerah cakupannya sangat luas, yaitu pelayanan yang menghasilkan *public good*, seperti jalan, jembatan, pasar, dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan Peraturan Perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (*public regulation*), seperti perizinan, KTP, SIM, dan termasuk investasi.

Persoalan investasi (penanaman modal) merupakan salah satu isu pembangunan daerah yang strategis untuk dikaji dan diangkat ke permukaan saat ini. Hal ini disebabkan pentingnya investasi dalam mendongkrak perekonomian daerah, dan sekaligus sebagai modal untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat terutama di era globalisasi saat ini. Investasi akan berkembang secara signifikan jika diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan investasi itu sendiri. Kualitas pelayanan investasi terutama sangat tergantung pada kualitas Sumberdaya Manusianya (SDM), Sistem dan Prosedur, serta Tata Kelola dan Kelembagaannya.

Untuk mewujudkan dan memberikan pelayanan investasi yang berkualitas sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang baik, Tjiptoherijanto (2004: 62) menawarkan beberapa syarat yaitu paling tidak terdapat lima prasyarat yang perlu dipenuhi. *Pertama*, partisipasi, yang berarti pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak. *Kedua*, mengupayakan adanya saling percaya (*mutual trust*) antara masyarakat dengan pemerintah dan pemerintah dengan masyarakat. Untuk itu, birokrasi pemerintah daerah harus selalu mengusahakan adanya kemudahan bagi masyarakat luas untuk mendapatkan informasi yang lengkap, ajek dan faktual. *Ketiga*, kemampuan untuk menyikapi setiap masalah yang timbul, menampung aspirasi dan tanggap. *Keempat*, profesionalisme yang terlihat dari kemauan, kemampuan, dan keahlian birokrasi pemerintah, sehingga mereka mampu melayani publik secara mudah, cepat, akurat, dan sesuai permintaan. *Kelima*, akuntabilitas dari setiap kebijakan publik.

Di sisi lain, berkaitan dengan pelayanan investasi yang diberikan oleh setiap birokrasi pemerintah, yang perlu dibenahi adalah sikap dan perilaku birokrasi yang cenderung sebagai penguasa yang harus dilayani daripada melayani. Aparatur pemerintah harus benar-benar mampu menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat, sebagai pelayan masyarakat dan bukan sebaliknya minta dilayani. Investor/pengusaha adalah pelanggan pemerintah yang harus "dijanjikan" dengan pelayanan yang baik dan berkualitas agar tidak hengkang (gulung tikar) dan tetap menanamkan sahamnya di daerah untuk mendukung perekonomian daerah serta membuka lapangan kerja baru, sehingga

pengangguranpun dapat direduksi.

Pelayanan investasi yang dapat mendongkrak daya saing daerah haruslah profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif, dan adaptif, dan sekaligus dapat membangun "kualitas manusia". Dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendy, 2002 : 213). Tuntutan terhadap pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik/ investasi semakin penting, mengingat berbagai tantangan yang dihadapi organisasi pemerintah daerah pada saat ini dan di masa yang akan datang, baik dalam bentuk, jenis, dan intensitasnya. Semua tantangan ini berkisar pada tuntutan bagi organisasi pemerintah untuk memberikan respons terhadap beraneka ragam perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Perubahan tersebut disebabkan semakin berkembang, pendidikan, tingkat kesejahteraan, serta arus informasi tanpa batas.

Terry (dalam Thoha, 1998 : 204) menyatakan bahwa pelayanan publik yang memuaskan harus mengandung lima unsur, yaitu : (1) Pelayanan yang merata dan sama (*equaliable service*); (2) Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya (*timely service*); (3) Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang atau jasa (*ample service*); (4). Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan (*continuous service*); (5) Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan (*progressive service*). Sedangkan Tjiptono (1997: 147) menyatakan pelayanan yang *service ability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direspons, penanganan keluhan yang memuaskan. Sedangkan, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994 : 189) menyatakan dimensi pelayanan yang berkualitas adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, mempunyai cara-cara tertentu, antara lain Kotler (1996: 188) menyatakan cara mengamati dan mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan sistem keluhan dan saran, survai kepuasan pelanggan, pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Secara umum, Tjiptono (1997: 51) memberi beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas antara lain : (a) Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan; (b) Kecocokan untuk pemakaian. (c) Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan; (d) Bebas dari kerusakan/ cacat; (e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat. f.). Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; (g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan/ masyarakat.

Sesungguhnya, kualitas ditentukan oleh pelanggan atau masyarakat, karena pelanggan atau masyarakatlah yang menerima dan merasakan pelayanan yang diterima dan secara objektif dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, tujuan utama pelayanan yang berkualitas adalah terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat, atas pelayanan yang diberikan. Dengan kepuasan pelanggan/masyarakat, menurut Tjiptono (1997: 102), akan memberikan manfaat sebagai berikut: (1) Hubungan antara perusahaan/organisasi dan para pelanggannya menjadi harmonis; (2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang; (3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan; (4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan/organisasi; (5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan; (6) Laba yang diperoleh dapat meningkat. Selain itu, pelayanan yang cepat dan tepat menurut Cook dan Macaulay (1996 : 8) perlunya dilakukan dengan pendekatan *S-M-A-R-T*, yaitu *Specific* (spesifik), *Measureable* (terukur), *Achievement* (dapat dicapai), *Relevant* (relevan), dan *Time-bound* (keterikatan dengan waktu). Dengan pelayanan SMART ini diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat.

Sesungguhnya, pemberian pelayanan kepada masyarakat yang bersifat jasa berbeda dengan pelayanan yang berbentuk barang. Pelayanan publik pada umumnya bersifat jasa. Oleh karena itu menurut Gasperz (1997: 2), atribut yang harus diperhatikan pemerintah dalam perbaikan pelayanan adalah: (a) Ketepatan waktu pelayanan; (b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan; (c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. (d) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; (e) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung; (f) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; (g) Variasi pola pelayanan, berkaitan dengan inovasi; (h) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas; (i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, dan kemudahan informasi. Di sisi lain, Waworuntu (1997: 18) menyatakan, faktor yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik adalah harus konsekuen dengan janji, sopan, yang karenanya dapat mendorong masyarakat datang kembali manakala membutuhkan jasa publik, berpenampilan baik, bersih dan rapi sebagai aspek penting yang menjadi garis-garis besar keterampilan pelayanan publik, serta tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama karena akan membosankan. Selanjutnya, Zeithaml, *et al.* (1990 : 42) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Perceived service* dan *expected service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri atas 10 (sepuluh) dimensi, yaitu *tangibles* (terjamah),

reliability (handal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (memahami pelanggan). *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal needs* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman di masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal).

Dari kesepuluh dimensi kualitas pelayanan, kemudian Zeithaml, *et al.* (1990: 46) menyederhanakannya menjadi 5 (lima) dimensi yang dinyatakan dengan *SERVQUAL Dimensions*, yaitu: *Tangibles: appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately; Responsiveness: willingness to help customers and provide prompt service; Assurance: knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; Empathy: caring, individualized attention the firm provides its customers.* Dengan demikian dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diajukan oleh Zeithaml, *et al.* (1990: 23), meliputi pelayanan yang terjamah, handal, ada pertanggungjawaban, ada jaminan bahwa pelayanannya akan diterima dengan baik oleh pelanggan/masyarakat, serta adanya perasaan empati terhadap keinginan pelanggan/masyarakat.

Pada prinsipnya, pelayanan investasi dapat diberikan dengan cuma-cuma/gratis ataupun dengan pembayaran dengan jumlah tertentu. Pelayanan investasi yang cuma-cuma/gratis merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat. Sedangkan pemberian pelayanan yang disertai pembayaran, tarifnya didasarkan atas harga pasar dan disesuaikan dengan daya beli ataupun yang dapat terjangkau oleh masyarakat kebanyakan.

Pelayanan investasi yang profesional, artinya pelayanan investasi yang bercirikan adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), yang dijelaskan oleh Widodo (2001 : 270) ,sebagai berikut : (1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; (2) Sederhana, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; (3) Kejelasan dan kepastian (transparan), adanya kejelasan dan kepastian mengenai : (a) Prosedur/tata cara pelayanan. (b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknik maupun persyaratan administratif; (c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; (e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan; (4) Keterbukaan, prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat/penang-gung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif

serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; (5) Efisiensi, artinya : (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait; (6) Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; (7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap yang cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani, dan adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani senantiasa berkembang. Kuncoro (dalam Kompas 4 Pebruari 2006: IV) menyatakan bahwa ada tiga hal utama yang diinginkan investor dan pengusaha: penyederhanaan sistem dan perijinan, penurunan berbagai pungutan yang tumpang tindih, dan transparansi biaya perijinan.

Meningkatkan kualitas pelayanan investasi tidak boleh terlepas dari aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan dari aparatur birokrasi, termasuk dalam model kelima dalam administrasi negara yang ditawarkan oleh Frederickson (1984: 30), yaitu yang dikenal dengan model "*public choice*" atau pilihan masyarakat yang ditandai dengan ciri-ciri anti birokratis, penerapan logika ekonomi pada masalah-masalah distribusi pelayanan, amat analitis, desentralisasi dan adanya tawar-menawar (*bargaining*) perlu diantisipasi. Pelayanan investasi yang berkualitas haruslah memenuhi keinginan/kebutuhan investor (pelanggan), yaitu profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Sesungguhnya sudah banyak model pelayanan investasi yang diajukan para ahli. Namun, model yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah Model Pelayanan Investasi yang berbasis Kelembagaan, yaitu meliputi aspek regulasi, sumber daya manusia, koordinasi dan partisipasi pengusaha yang berbasis kebutuhan pengusaha dan gender.

Penelitian yang mendukung terhadap tulisan ini dilakukan oleh Zulkarnaen (2000: 224) yang menyimpulkan terdapat hubungan yang positif dan tinggi antara Struktur, Perilaku dan Mekanisme Kerja Birokrasi dan Lembaga Adat dengan Partisipasi Masyarakat. Semakin baik Struktur, Perilaku, dan Mekanisme Kerja Birokrasi dan Lembaga Adat, maka akan meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Kalimantan Barat. Penelitian lainnya, dilakukan Suryatman (2003: 190) yang menyimpulkan Kinerja Birokrasi Pemerintah dapat mengoptimalkan Pelayanan Sipil di Kabupaten Sumedang.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjangkau Model Pelayanan

Investasi yang dilakukan di Kota Medan adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif, yaitu dengan menggunakan statistik deskriptif. Dengan demikian model penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif yang dikenal dengan istilah *dominant-less dominant design* (Creswell, 1994: 173), di mana pendekatan kualitatif dijadikan sebagai *dominant (qualitative-dominant)*, sedangkan pendekatan kuantitatif dijadikan sebagai *less dominant(quantitative-less dominant)*.

Pendekatan kualitatif yang menekankan pada prosedural dimaksudkan agar peneliti dan proses penelitian tidak terjebak pada kerangka pemikiran teoretik yang kaku dan bersifat streatotip. Dengan penekanan pada proses, maka penelusuran data dan informasi secara diakronik akan dilakukan untuk mengetahui dan memahami secara runtut dan lengkap tentang model pengembangan pelayanan investasi.

Unit analisis penelitian ini adalah Pelayanan Investasi yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Daerah (BPMD) Kota Medan, sedangkan responden penelitian ini adalah pengusaha yang pernah datang meminta pelayanan investasi di Kota Medan sebanyak 60 orang. Informan penelitian ini adalah Kepala BPMD dan aparatur yang memberikan pelayanan investasi di Kota Medan.

Data yang akan dikumpulkan berasal dari dua sumber, yaitu sumber-sumber tangan pertama (data primer) dan sumber-sumber tangan kedua (data sekunder). Data primer diperoleh melalui angket dan wawancara serta observasi terhadap Pelayanan Investasi yang diberikan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan studi literatur serta peraturan-peraturan yang mendukung pelayanan investasi. Untuk pendekatan kuantitatif, data primer dikumpulkan melalui teknik survei dengan mendistribusikan seperangkat daftar pertanyaan tertutup kepada para responden penelitian. Untuk data-data sekunder akan dikumpulkan dari hasil olahan data orang lain, baik berupa dokumen, laporan, publikasi dan studi dokumentasi, dan sebagainya.

Teknik analisis kualitatif yang dilakukan antara lain, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan sebelumnya.

Untuk pendekatan kuantitatif digunakan teknik analisis statistika deskriptif. Analisis statistika deskriptif digunakan untuk menganalisis variabel-variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekwensi dan persentase, baik secara angka-angka mutlak maupun sebaran frekwensi. Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Medan. Adapun alasan pemilihan lokasi disebabkan Kota Medan berada di ibukota Propinsi Sumatera Utara, sehingga wajarlah dan seharusnya pula dapat menjadi percontohan bagi kota-kota lainnya di Sumatera Utara.

Selanjutnya, berdasarkan data yang dikumpul dari 60 responden menunjukkan nilai rata-rata = 66,02, Median = 64,50 dan Modus = 62. Tingkat kecenderungan Pelayanan Investasi Pada Badan Penanaman Modal Kota Medan 2011disajikan pada tabel berikut ini (Perhitungan pada Lampiran 1).

Dari tabel 1 terlihat bahwa tingkat kecenderungan Pelayanan Investasi Pada Badan Penanaman Modal Kota Medan cenderung cukup baik, yaitu sekitar 65% responden memberikan penilaian pada kategori cukup baik, dan 35% responden memberikan penilaian pada kategori kurang. Untuk mengkaji jawaban yang diberikan responden terhadap setiap butir pertanyaan, maka pada tabel 1 ini disajikan distribusi frekuensi jawaban responden sebanyak 60 (enam puluh) orang. Sedangkan pada tabel 2 dapat dilihat bahwa pelayanan investasi yang ada di Kota Medan, khususnya Badan Penanaman Modal rata-rata skor jawaban responden adalah 3, yaitu berkategori cukup. Namun, ada beberapa item yang perlu mendapat perhatian dalam pelayanan investasi di Kota Medan, yaitu item kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, serta penanganan keluhan pelanggan yang masih kurang dilakukan.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap informan penelitian yang ada di Badan Penanaman Modal Kota Medan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan investasi yang diberikan masih memerlukan penyempurnaan-penyempurnaan ke arah yang lebih baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD, 2002),

Tabel 1
Tingkat Kecenderungan Pelayanan Investasi pada Badan Penanaman Modal Kota Medan

No	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif	Kategori
1	87 - 109	0	0%	Tinggi
2	64 - 86	39	65%	Cukup
3	41 - 63	21	35%	Kurang
4	Ke bawah - 40	0	0%	Rendah
Total		60	100%	

Tabel 2
Distribusi Frekuensi tentang Pelayanan Investasi pada Badan Penanaman Modal
Kota Medan 2011

No	Pertanyaan	HASIL JAWABAN SKOR					JLH %
		5	4	3	2	1	
1.	Kebersihan ruangan kantor	5	15	20	18	2	60
		8,33	25	33,33	30	3,33	100%
2.	Kenyanaman di ruang tunggu	9	15	24	8	4	60
		15	25	40	13,33	6,67	100%
3.	Keamanan jiwa dalam mendapatkan pelayanan	12	11	18	10	9	60
		20	18,33	30	16,67	15	100%
4.	Keamanan raga dalam mendapatkan pelayanan	10	15	26	4	5	60
		16,67	25	43,33	6,67	8,33	100%
5	Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan	20	15	18	5	2	60
		33,33	25	30	8,33	3,33	100%
6	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan hasil pelayanan	10	12	26	7	5	60
		16,67	20	43,33	11,67	8,33	100%
7	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	7	10	18	15	10	60
		11,67	16,67	30	25	16,67	100%
8	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	10	10	13	25	2	60
		16,67	16,67	21,67	41,67	3,33	100%
9	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	12	10	24	10	4	60
		20	16,67	40	16,67	6,66	100%
10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	10	15	15	15	5	60
		16,67	25	25	25	8,33	100%
11	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	5	15	15	20	5	60
		8,33	25	25	33,33	8,33	100%
12	Kecepatan pelayanan	7	8	10	25	10	60
		11,67	13,33	16,67	41,67	16,67	100%
13	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	9	15	24	8	4	60
		15	25	40	13,33	6,67	100%
14	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	12	14	18	10	6	60
		20	23,33	30	16,67	10	100%
15	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	8	7	10	25	10	60
		13,33	11,67	16,67	41,67	16,67	100%
16	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	8	10	17	16	9	60
		13,33	16,67	28,33	26,67	15	100%
17	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	8	9	18	14	11	60
		13,33	15	30	23,33	18,33	100%
18	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	10	11	18	12	9	60
		16,67	18,33	30	20	15	100%
19	Kenyanaman di lingkungan unit pelayanan	13	15	18	7	7	60
		21,66	25	30	11,67	11,67	100%
20	Penanganan keluhan pelanggan	5	6	14	25	10	60
		8,33	10	23,34	41,67	16,67	100%
21	Kejujuran petugas	5	12	20	16	7	60
		8,33	20	33,33	26,67	11,67	100%

dikemukakan bahwa ada faktor kelembagaan sangat mempengaruhi derajat suatu daerah menjadi pilihan lokasi investasi secara signifikan. Selain itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) (Majalah *Tempo*, 13 Oktober 2003: IV) menyatakan bahwa buruknya birokrasi menurunkan minat investasi. Dengan demikian, secara prinsip KPPOD dan Menpan memiliki kesamaan pendapat, yaitu faktor

kelembagaan memengaruhi investasi.

Faktor kelembagaan antara lain meliputi aspek regulasi, koordinasi, sumber daya manusia, dan transparansi serta partisipasi masyarakat (KPPOD, 2002). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa di Kota Medan, khususnya Badan Penanaman Modal, aspek regulasi yang dihasilkan oleh pemerintah Kota Medan dan

Badan Penanaman Modal masih sangat terbatas. Dalam praktiknya, aspek regulasi tentang investasi yang dijadikan dasar pelayanan masih lebih banyak berdasarkan regulasi pemerintah pusat antara lain Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal; Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2010 tentang Daftar Bidang Usaha yang Tertutup dan Bidang Usaha yang Terbuka dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130 Tahun 2011, tentang Pemberian Fasilitas Pembebasan Atau Pengurangan Pajak Penghasilan Badan, Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nasional Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal, dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009. Dalam Peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2009 belum diatur tentang pemberian insentif atau keringanan untuk merangsang investor menanamkan investasi di Kota Medan. Ini tentu memengaruhi banyaknya investor yang akan melakukan investasi.

Aspek koordinatif yang menyangkut ada tidaknya koordinasi dan pembagian tugas yang jelas dan sistematis, antara satu bagian/unsur dengan unsur/bagian lainnya, dalam satu lembaga/institusi. Hingga saat penelitian ini dilakukan, secara kelembagaan Badan Penanaman Modal Kota Medan masih memiliki otoritas yang terbatas. Dalam praktiknya, otoritas untuk meluluskan investasi tertentu lebih banyak ditentukan oleh pemerintah pusat. Keterbatasan ini menjadikan BPM seolah-olah mandul dan lebih banyak berfungsi sebagai pengawasan, monitoring, dan evaluasi. BPM dibatasi hanya melakukan koordinasi, dan tidak memiliki kekuatan dan kekuasaan yang otonom dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan investasi. Ini memengaruhi kualitas pelayanan investasi yang diberikan.

Lemahnya aspek koordinasi yang dapat dilihat, antara lain, masih tumpang tindihnya (*overlapping*) bidang tugas yang berkaitan dengan investasi yang ada di Kota Medan. Misalnya, ada beberapa Satuan Kerja Perangkat daerah (SKPD) yang mengurus investasi bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), antara lain, Dinas Koperasi dan UKM, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan Badan Penanaman Modal (BPM) sendiri dan sebagainya. Sebaliknya dalam praktik, inkonsistensi peraturan, baik peraturan pusat mulai dari Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun peraturan di daerah, masih terjadi. Adanya ketidaksinkronan antara kewenangan pusat dan daerah, sehingga sering membingungkan dunia usaha. Keadaan di mana pemerintah pusat tetap melaksanakan kewenangan/urusan daerah, sehingga seolah-olah ada tarik ulur kewenangan. Sementara itu, perundangan di daerah juga sering terjadi inkonsistensi, ketidakjelasan hak dan kewajiban,

ketidakjelasan objek dan subjek pajak/retribusi, ketidakpastian struktur biaya dan waktu, antara peraturan tertulis dan implementasinya. Walaupun Badan Pelayanan Terpadu sudah terbentuk di Kota Medan, akan tetapi ada beberapa jenis pelayanan yang masih ditangani oleh beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tertentu.

Berikutnya, aspek Sumberdaya Manusia (SDM) merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan investasi, mengingat SDM merupakan pelaksana dan motor dari suatu kelembagaan. Sedemikian pentingnya aspek SDM dalam pelayanan investasi, sehingga muncul istilah "*The man behind the gun*". Adapun SDM yang diharapkan dalam pelayanan investasi menyangkut profesionalitas, yaitu kemampuan, keahlian, sikap dan penampilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Masih terbatasnya kompetensi, yaitu kemampuan dan keterampilan, sikap dan *performance* aparatur dalam melayani investor menjadikan dasar apakah investor akan mau menanamkan modalnya di Kota Medan.

Aspek transparansi diwujudkan dengan kejelasan tentang pelayanan investasi yang diharapkan. Walaupun aspek transparansi diwujudkan dengan terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) sudah terbentuk pada tahun 2008, namun masih belum memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, *website* yang belum lengkap menjadikan keterbatasan informasi masyarakat untuk mengetahui secara transparan tentang pelayanan investasi yang disediakan. Selain itu, Standar Pelayanan Minimum BPPT yang dapat diberikan secara minimal juga belum tersusun, sehingga masyarakat tidak mengetahui persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Demikian halnya di BPM Kota Medan belum memiliki SPM, sehingga pelayanan investasi masih kurang maksimal.

Aspek masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan investasi. Masyarakat sebagai subjek dan objek pembangunan perlu menjadi *social control* (pengawasan masyarakat) dalam memberikan kritik dan masukan yang berharga dalam peningkatan kualitas pelayanan investasi. Posisi masyarakat harus diperlakukan sebagai subjek yang harus dilayani dan dipuaskan kebutuhannya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan investasi yang diberikan haruslah dipandang dari tingkat kepuasan masyarakat (pengusaha) sebagai pelanggannya. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan yang baik, seorang pelayan (aparatur) haruslah mampu berkomunikasi dengan baik terhadap yang dilayaninya. Ada beberapa hal yang penting untuk dilihat di sini, yaitu bahwa dalam berkomunikasi terutama dalam konteks pemerintah dan masyarakat investor haruslah dipenuhi hal-hal sebagai berikut: 1) pemerintah dan pengusaha (investor) perlu secara bersama memiliki pola pikir yang positif tanpa ada kecurigaan (*distrust*) satu sama lain. 2) pengusaha (investor) perlu

ditempatkan pada posisi yang sederajat dengan pemerintah mengingat hasil yang baik hanya terbentuk jika pengusaha (investor) menangkap pesan dari pemerintah.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa model pelayanan yang responsif kebutuhan masyarakat dan responsif gender sangat diperlukan yaitu memperhatikan kebutuhan masyarakat dan hak-hak perempuan, mengingat masyarakat sebagai pengguna dan hak-hak perempuan merupakan pengarusutamaan gender, yaitu relasi yang harmonis antara peran perempuan dan laki-laki.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disimpulkan hal-hal sebagai berikut : (1) Tingkat kecenderungan pelayanan investasi di Kota Medan berada pada kategori cukup. Hal ini tampak dari hasil rata-rata skor jawaban responden adalah 3, yaitu berkategori cukup. (2) Model Pelayanan Investasi masih bersifat *Top-Down*, belum responsif kebutuhan masyarakat dan gender. (3) Bentuk pelayanan investasi yang perlu mendapat perhatian dalam pelayanan investasi di Kota Medan, yaitu kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang, kecepatan pelayanan yang kurang, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, serta penanganan keluhan pelanggan yang masih kurang dilakukan. (4) Terbataskan otoritas Badan Penanam Modal Kota Medan menjadi-k pelayanan Investasi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Medan hanya pada pekerjaan monitoring dan evaluasi (*money*) belum pada pengambilan keputusan. Adapun saran penulis adalah (1) Perlu semakin meningkatkan kualitas pelayanan investasi agar dapat mengundang investor untuk menanamkan investasinya di Kota Medan. (2) Perlu pemberian delegasi wewenang yang lebih besar kepada BPM Kota Medan agar memiliki wewenang dalam mengelola investasi dan Pelayanan Investasi belum responsif kebutuhan masyarakat dan gender yaitu memperhatikan hak-hak pengusaha pelayanan investasi dan perempuan.

Daftar Pustaka

- Ariany dan Putera. (2013). "Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kota Pariaman." *Jurnal Mimbar Sosial Pembangunan*. Vol. 29 No.1. Hal.33-40. Bandung: LPPM UNISBA.
- Cook, Sarah dan Steve Macaulay. (1996). *Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Alih Bahasa Joshua I Sambodo. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy. (2002). "Upaya untuk Mengatasi Kesalahan Konsep dalam Pengajaran Kimia dengan Menggunakan Strategi Konflik Kognitif." *Jurnal*

- Ilmu Kimia dan Pembelajarannya*. Supported by JICA Jurusan Pendidikan Kimia FPMIPA UNM.
- Fitzsimmons, James A and Mona J Fitzsimmons. (1994). *Service Management For Competitive Advantage*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas. Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah, Hardiansyah. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Kota Di Kota Palembang. *Jurnal Mimbar Sosial Pembangunan*. Vol. 28 No.2. Bandung : LPPM UNISBA.
- Kompas*, 4 Pebruari 2006
- Koran Warta Kita*, 13 Januari 2004.
- Kotler, Philip. (1996). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ohmae, Kenichi. (2002). *The End of the Nation State: The Rise of Regional Economics (Hancurnya Negara Bangsa: Bangkitnya Negara Kawasan dan Geliat Ekonomi Regional di Dunia Tak Terbatas*. Terjemahan Ruslani. Yogyakarta: PT Qalam.
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2007 tentang investasi. Jakarta: Sekretariat Negara
- Rasyid, Muhammad Ryaas. (1997). *Makna Pemerintahan. Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone. Cetakan Ketiga.
- Surabaya Pos*, 20 Oktober 2004)
- Suryatman, Herman. (2003). *Kinerja Birokrasi Pemerintah Sebagai Pengelola Sistem Informasi Manajemen Kependudukan Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Sivil Di Kabupaten Sumedang*. Tesis. Bandung: PPS UNPAD.
- Thoha, Miftah. (1998). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : Penerbit Rajawali Press. Cetakan Pertama.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi, Cetakan Pertama. Edisi Pertama.
- Tjiptoherijanto. Prijono. (2004). *Kependudukan, Birokrasi, dan Reformasi Ekonomi ; Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta.
- Waworuntu, Bob. (1997). *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Zeithaml, Valerie A Parasuraman A dan Leonard L.Berry. (1990). *Delivery Quality Service, Balancing Customer Perceptions And Expectation*. New York: The Free Press.
- Zulkarnaen. (2000). *Hubungan Birokrasi Pemerintah Dan Lembaga Adat Dalam Implementasi Program Pembangunan Pada Masyarakat Dayak Kalimantan Barat*. Disertasi. Bandung: PPS UNPAD.