

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan ekonomi nasional yang berkelanjutan merupakan amanat Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 harus dilaksanakan secara berkelanjutan dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur serta mencapai tujuan bernegara. Untuk mewujudkan pembangunan ekonomi nasional tersebut, diperlukan peningkatan penanaman modal dan kedaulatan politik serta ekonomi untuk mengolah potensi ekonomi menjadi kekuatan ekonomi riil yang menggunakan modal, baik berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, peningkatan penanaman modal sangat diperlukan untuk menciptakan iklim penanaman modal yang kondusif, promotif, dan memberikan kepastian hukum, keadilan, dan efisien dalam rangka keikutsertaan Indonesia dalam berbagai kerja sama internasional guna mengembangkan kepentingan ekonomi nasional.

Peranan penanaman modal menjadi semakin penting, khususnya dalam era globalisasi yang sedang terjadi dan akan terus terjadi kedepannya. Oleh karena itu, Indonesia sebagai negara yang memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha bagi semua warga negaranya, khususnya bagi para investor atau pemilik modal, berupaya memfasilitasi perlindungan hukum dalam kegiatan penanaman modal tersebut melalui Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (UU Penanaman Modal). Adanya kepastian hukum menjadi faktor dan daya

tarik utama yang menjadi bahan pertimbangan dari para investor, baik investor lokal ataupun investor asing yang hendak melakukan investasi di Indonesia, sehingga sistem hukum dan peraturan hukum penanaman modal tersebut harus mampu menciptakan efisiensi, keadilan, dan kepastian.<sup>1</sup> Diharapkan dengan hadirnya UU Penanaman Modal terjadi peningkatan penanaman modal untuk mengolah potensi ekonomi menjadi kekuatan ekonomi riil dengan menggunakan modal, baik yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri.<sup>2</sup> Meskipun keadilan dan kepastian hukum merupakan landasan bagi kesejahteraan sosial, tetapi kemampuan ekonomi juga mempengaruhi peningkatan pendapatan yang secara adil dan merata.

Kemampuan ekonomi yang berkembang akan meningkatkan stabilitas dan pertumbuhan ekonomi yang mana hal tersebut berasal dari permodalan, khususnya permodalan yang berasal dari proyek-proyek produktif. Karena jika hanya mengharapkan permodalan dari bantuan luar negeri, maka akan sangat terbatas dan diperlukan kehati-hatian ekstra, mengingat kepentingan suatu negara dan negara lainnya tentulah berbeda, khususnya mengenai kepentingan politik dan ekonomi internasionalnya.<sup>3</sup>

Kebutuhan permodalan yang dimaksud adalah permodalan yang berbentuk investasi dengan memanfaatkan pemupukan dan pemanfaatan modal dalam negeri dan modal luar negeri secara maksimal, yang utamanya diarahkan terhadap usaha-

---

<sup>1</sup> Agung Sudjati Winata, "Perlindungan Investor Asing dalam Kegiatan Penanaman Modal Asing dan Implikasinya Terhadap Negara", *Ajudikasi*, Vol. 2, (2018), hal. 130.

<sup>2</sup> M. Makhfudz, "Seberapa Penting Investasi Asing Dipertahankan Di Indonesia", *Adil*, Vol. 7, (2016), hal. 20.

<sup>3</sup> Frits Marannu Dapu, "Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Investasi Menurut UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal", *Lex Crimen*, Vol. 3, (2014), hal. 83.

usaha seperti rehabilitasi, pembaharuan, perluasan, dan pembangunan di bidang produksi barang-barang dan jasa.<sup>4</sup> Tetapi, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghambat permodalan dan investasi di Indonesia, antara lain:<sup>5</sup>

1. Faktor politik, yaitu yang menentukan iklim usaha yang kondusif bagi usaha-usaha penanaman modal, khususnya penanaman modal asing. Dengan melihat kondisi dan situasi politik Indonesia yang dinamis, bahkan cenderung memanas dari tahun ke tahun sebelumnya, mengakibatkan ketidakstabilan dan kurang menentunya penetapan regulasi serta kebijakan, sehingga kegairahan investasi menjadi menurun;
2. Faktor ekonomi, yang menentukan keinginan investor atau penanam modal untuk berinvestasi. Faktor ekonomi dan politik akan saling mempengaruhi dan berkaitan. Sehingga, apabila perekonomian suatu negara mengkhawatirkan, maka para investor atau penanam modal akan merasakan ketidakpastian dalam menanamkan modalnya;
3. Faktor hukum, yang sangat penting dan menjadi perhatian bagi investor atau penanam modal. Hal ini berkaitan dengan ketetapan dan regulasi yang menjadi payung perlindungan hukum yang diberikan oleh Pemerintah terhadap kegiatan investasi. Daya tarik investor atau penanam modal untuk

---

<sup>4</sup> Hadi Haerul Hadi, "Undang-Undang Penanaman Modal Pasca Lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal", Jurnal Ilmiah Hukum Dan Keadilan, Vol. 3, (2016), hal. 76.

<sup>5</sup> Dhaniswara K. Harjono, "Hukum Penanaman Modal: Tinjauan Terhadap Pemberlakuan Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal". <http://repository.uki.ac.id/1026/1/Hukum%20Penanaman%20Modal.pdf>, diakses pada 25 September 2023, hal. 9

melakukan kegiatan investasinya akan sangat berpengaruh pada sistem hukum yang diterapkan, dimana sistem hukum tersebut harus menciptakan kepastian, keadilan, dan efisiensi hukum.

Adapun, kendala dan hambatan lain yang dihadapi dalam menggerakkan investasi di Indonesia, yang dibagi atas persoalan internal dan eksternal, yaitu:<sup>6</sup>

1. Kendala internal, yang meliputi:
  - a. Kesulitan perusahaan dalam mendapatkan lahan dan proyek yang sesuai;
  - b. Kesulitan dalam memperoleh bahan baku dan mentah oleh produksi;
  - c. Kesulitan dari segi pembiayaan proyek;
  - d. Kesulitan dalam pemasaran produk;
  - e. Terdapat sengketa atau perselisihan di antara para pemegang saham dalam suatu perusahaan;
2. Kendala eksternal, yang meliputi:
  - a. Faktor lingkungan bisnis, baik nasional, regional, maupun global yang tidak mendukung dan tidak memfasilitasi insentif dan investasi yang diberikan oleh Pemerintah;
  - b. Masalah pengaturan hukum;
  - c. Keamanan, yang menjadi indikator penting bagi stabilitas politik dan keberlangsungan para investor dalam menjaminkan modal yang diikutsertakan;

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hal. 12.

- d. Terdapat peraturan yang inkonsistensi dan cenderung tumpang tindih dengan peraturan yang lebih tinggi, seperti Peraturan Daerah, Keputusan Menteri ataupun peraturan lainnya, yang mengganggu peraturan mengenai penanaman modal;
- e. Terdapat undang-undang yang menghambat kepastian dalam pemanfaatan area dan lahan sekitar bagi para penanam modal untuk menanamkan modalnya, seperti Undang-Undang RI No. 41 Tahun 1991 tentang Kehutanan yang mengakibatkan ketidakpastian dalam pemanfaatan areal hutan bagi industri pertambangan.

Oleh karena itu, prioritas visi dan misi Pemerintah pada Tahun 2010-2014 yang berhubungan dengan iklim investasi dan usaha tertuang dalam “*prioritas nomor 7*”, yang menyebutkan bahwa dengan peningkatan investasi melalui perbaikan kepastian hukum, prosedur, penyederhanaan, perbaikan sistem informasi, dan pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) akan mendorong substansi inti program aksi bidang iklim investasi dan usaha.<sup>7</sup> Berikut uraian “*prioritas nomor 7*”, antara lain:

1. Kepastian hukum, yaitu melalui reformasi regulasi secara bertahap pada tingkat nasional dan daerah, sehingga menimbulkan harmonisasi peraturan perundang-undangan yang menciptakan kepastian dan konsistensi dalam implementasinya;

---

<sup>7</sup> BAPPENAS, “Buku I RPJMN Tahun 2010-2014”. [https://bappeda.ntbprov.go.id/wp-content/uploads/2013/11/RPJMN2010\\_2014\\_Buku1\\_PrioritasNasional.pdf](https://bappeda.ntbprov.go.id/wp-content/uploads/2013/11/RPJMN2010_2014_Buku1_PrioritasNasional.pdf), diakses pada 25 September 2023, hal. 56

2. Penyederhanaan prosedur, yaitu melalui Penerapan sistem pelayanan informasi dan perizinan secara elektronik (SPSE) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di beberapa kota. Adapun penyederhanaan prosedur tersebut untuk mengurangi permasalahan dan pengurangan biaya untuk memulai usaha, seperti Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
3. Logistik nasional, yaitu melalui pengembangan dan penetapan sistem logistik nasional, yang menjamin kepastian kelancaran arus barang dan mengurangi biaya transaksi dan ekonomi biaya tinggi;<sup>8</sup>
4. Sistem informasi, yaitu melalui beroperasinya secara penuh *National Single Window* (NSW) untuk impor dan ekspor;
5. Percepatan realisasi proses penyelesaian bea cukai di luar pelabuhan dengan implementasi tahap pertama melalui *Custom Advanced Trade System* (CATS);
6. Kawasan Ekonomi Khusus, yang dikembangkan secara bertahap di beberapa wilayah Indonesia melalui skema *public-private partnership*; dan
7. Kebijakan ketenagakerjaan, yang melalui sinkronisasi kebijakan ketenagakerjaan dan iklim usaha guna memperluas penciptaan lapangan kerja.

Meskipun telah banyak dorongan dan inovasi mengenai peningkatan investasi melalui perbaikan kepastian hukum, prosedur, penyederhanaan, perbaikan sistem informasi, dan pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), tetapi

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hal. 57.

dalam UU Penanaman Modal dijelaskan bahwa permasalahan pokok yang dihadapi oleh penanam modal dalam memulai usaha di Indonesia adalah terdapat pada pengaturan mengenai pengesahan dan perizinan. Adapun masalah lain yang berbentuk pungutan liar oleh para pihak bahkan instansi tertentu, ketidakjelasan dalam pengawasan lembaga yang berwenang, serta pelayanannya yang tidak efektif dan efisien.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, terdapat pengaturan mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dinilai dan diharapkan dapat menciptakan penyederhanaan perizinan dan percepatan penyelesaian segala macam masalah yang khususnya berkaitan dengan pengurusan perizinan berusaha. Berikut peraturan-peraturan yang secara khusus mengatur mengenai PTSP, antara lain:

1. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden RI No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Kebijakan-kebijakan tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang dalam hal ini PTSP serta memberikan akses yang lebih luas kepada

---

<sup>9</sup> Yuli Tirtariandi El Anshori, *et.al*, "Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu", Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 12, (2014), hal. 229.



masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, salah satunya dengan bentuk pelaksanaan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien.<sup>10</sup>

Meskipun telah melalui berbagai rangkaian pembentukan peraturan maupun kebijakan mengenai PTSP, namun pelaksanaan dan penyelenggaraan PTSP di lapangan pada kenyataannya masih belum maksimal. Masih terdapat beberapa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten/Kota yang belum menunjukkan kinerja yang maksimal dalam melaksanakan PTSP, baik di bidang layanan maupun perizinan. Dengan demikian hal ini dinilai sangat tidak efisien dan efektif dari segi waktu maupun biaya. Sementara konsep PTSP itu sendiri pada dasarnya merupakan penyelenggaraan kegiatan perizinan dan non perizinan, yang proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen akan dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.<sup>11</sup>

Oleh karena itu dibutuhkan sebuah landasan dan dasar dalam penyelenggaraan serta pelaksanaan PTSP guna memperbaiki efisiensi dan efektivitasnya. Menurut penulis, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan penanaman modal, khususnya PTSP akan tercipta jika didasarkan dengan asas-asas yang terdapat dalam Pasal 3 ayat (1) UU Penanaman Modal, antara lain:

1. Kepastian hukum;
2. Keterbukaan;

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 230.

<sup>11</sup> Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng, & Anto Hidayat, *Op.Cit.*, hal. 231.



3. Akuntabilitas;
4. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara;
5. Kebersamaan;
6. Berkelanjutan;
7. Berwawasan lingkungan;
8. Kemandirian; dan
9. Keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Berdasarkan UU Penanaman Modal, asas akuntabilitas merupakan asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari penyelenggaraan penanaman modal harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, khususnya para penanam modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berkaitan dengan pelaksanaan dan penyelenggaraan PTSP, asas ini menekankan bahwa semua kegiatan di dalam PTSP, mulai dari proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen harus dilakukan sesuai dengan pedoman yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur, dilaporkan, serta dipertanggungjawabkan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan para pihak terkait, yang dalam hal ini adalah para penanam modal atau pelaku usaha. Keharusan dalam penerapan asas ini adalah melalui pertimbangan karena kegiatan Pemerintah dibiayai dari uang rakyat dan kegiatan penanaman modal merupakan perwujudan pembangunan ekonomi nasional.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Cekli Setya Pratiwi, *et.al*, *Penjelasan Hukum: Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Jakarta: Lembaga Kajian dan Advokasi Untuk Independensi Peradilan (LeIP), 2016), hal. 109

Salah satu contoh penerapan asas akuntabilitas berupa penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat sebagai bentuk penilaian atau pengukuran keberhasilan PTSP yang diselenggarakan oleh DPMPTSP. Survei kepuasan masyarakat ini kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP. Survei kepuasan masyarakat ini dibagikan kepada mereka yang menerima pelayanan publik, yaitu masyarakat umum, dunia usaha (pengusaha dan investor), serta lembaga instansi pemerintah sebagaimana yang dicantumkan dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin mengkaji dan menganalisis lebih lanjut mengenai pengaturan dan pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB RI No. 14 Tahun 2017. Karena penulis menilai bahwa dengan mengetahui lebih lanjut pengaturan dan pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat, penulis dapat mengetahui seberapa akuntabel para penyelenggara PTSP dan menyimpulkan apa yang menjadi kekurangan dari kebijakan tersebut sehingga penulis dapat mengolah informasi tersebut menjadi suatu saran bagi penyelenggara PTSP, khususnya DPMPTSP Kota Manado. Maka, penulis tertarik menjadikan hal tersebut sebagai suatu isu hukum dalam penelitian yang berjudul **“PENGUKURAN KEBERHASILAN KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

## **MELALUI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL KOTA MANADO”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaturan pelaksanaan dan penyelenggaraan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Bagaimana pelaksanaan dan penerapan asas akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado melalui indeks kepuasan masyarakat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk memecahkan persoalan hukum mengenai tinjauan hukum pelaksanaan dan penyelenggaraan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Untuk memecahkan persoalan hukum terkait pelaksanaan dan penerapan asas akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado melalui indeks kepuasan masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan dapat meningkatkan wawasan penulis mengenai penanaman modal dan pelayanan publik, serta peraturan perundang-undangan terkait yang mengatur penanaman modal dan pelayanan publik.
2. Diharapkan dapat meningkatkan wawasan penulis mengenai penerapan asas akuntabilitas dan relevansinya terhadap penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai pentingnya mengetahui penanaman modal dan pelayanan publik dengan segala peraturan perundang-undangan serta asas yang mengatur, serta mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam menilai kinerja pelayanan publik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran singkat mengenai isi skripsi yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Isi dari bab Tinjauan Pustaka yang akan menjelaskan teori-teori secara umum maupun konseptual mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Penanaman Modal, Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Asas Akuntabilitas, Kebijakan Publik, dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang memuat mengenai Jenis Penelitian, Jenis Data, Teknik/Metode Pengumpulan Data, Jenis Pendekatan, dan Sifat Analisis Data yang digunakan oleh Penulis dalam melakukan penelitian.

## BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan bab yang memuat dan menjelaskan mengenai tinjauan hukum dan penyelenggaraan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB RI No. 14 Tahun 2017 serta pelaksanaan dan penerapan asas akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado melalui indeks kepuasan masyarakat.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menyimpulkan hasil analisis dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya secara keseluruhan dan penulis juga akan memberikan saran yang berkaitan dengan penyelenggaraan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB RI No. 14 Tahun 2017 serta

pelaksanaan dan penerapan asas akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado melalui indeks kepuasan masyarakat.

