



Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kepulauan

Sri Lestari, Maharani

¹ Sri lestari (ex. Ilmu Adminstrasi Negara Universitas Tompotika Luwuk), Email: (ex:srilestari.vira77@com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kepulauan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian deskriptif kualitatif ini melibatkan 8 informan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori Zeithaml digunakan dengan lima indikator kualitas pelayanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan belum optimal karena masih terdapat kekurangan pada sarana prasarana, kompetensi aparatur, dan dukungan anggaran. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi: (1) sarana dan prasarana yang belum memadai, (2) kompetensi ASN yang kurang, dan (3) dukungan APBD yang terbatas. Peneliti menyarankan peningkatan sarana prasarana, pelatihan teknis bagi ASN, serta peningkatan alokasi anggaran agar pelayanan perizinan menjadi lebih berkualitas dan optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, DPTSP

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Banggai Islands Regency and the factors that influence it. This qualitative descriptive study involved 8 informants with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Zeithaml's theory was used with five indicators of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that the quality of licensing services is not optimal due to deficiencies in infrastructure, apparatus competence, and budget support. Factors that influence service quality include: (1) inadequate facilities and infrastructure, (2) insufficient ASN competence, and (3) limited APBD support. The

researcher suggests improving infrastructure, technical training for ASN, and increasing budget allocation so that licensing services become more qualified and optimal.

Keywords: *DPMPTSP Licensing, Banggai Islands Regency, Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 alinea ke empat yang meliputi empat aspek aparatur terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan peran masyarakat dan peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan serta kekuasaan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia. Modernisasi telah memberikan perubahan besar bagi masyarakat Indonesia dalam berbagai aspek kehidupan terutama dalam aspek sosial. Dampak perubahan sosial ini disebabkan adanya faktor internal yang berasal dari lingkungan masyarakat itu sendiri salah satunya terdapatnya penemuan baru terutama erat kaitannya dengan ilmu pengetahuan dan teknologi (Anggraini Dian 2021). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi yang sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Menurut Moenir, A.S (Moenir : 2008), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya yaitu: 1. Tugas layanan Tugas utama dari Pemerintah adalah harus memberikan pelayanan umum sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat. 2. Sistem atau prosedur layanan Prosedur pelayanan publik yaitu terdapatnya sistem informasi, prosedur dan metode yang akan mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. 3. Kegiatan pelayanan Kegiatan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat harus sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim (2008: 22) dijelaskan bahwa “sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan”. Ibrahim (2008: 22) juga menjelaskan kualitas pelayanan juga diartikan sebagai “sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), di

mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Menurut Sumaryadi (2016: 112) “pelayanan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aktor pemerintahan sebagai abdi masyarakat untuk menyejahterakan masyarakat dari satu negara kesejahteraan (welfare state)”. Kurniawan dalam Sinambela (2010: 5) mengartikan pelayanan publik sebagai, “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Bentuk pedoman penyelenggaraan daerah yang terdiri dari kepastian hukum tertip penyelenggaraan negara kepentingan umum, keterbukaan proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan dibidang pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah dimandemkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik ‘ pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah menjadi pemegang kekuasaan tertinggi serta memiliki kuasa memerintah dan memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum berupa peraturan perundang-undangan disuatu wilayah tertentu. Pemerintah mempunyai fungsi yaitu pelayanan. Tugas pokok seorang aparatur yang menjadi abdi masyarakat dan abdi negara adalah melayani. Layanan yang baik adalah layanan yang memenuhi kebutuhan yang akan diberikan memberikannya dengan cepat dan tepat waktu, dan responsif dengan kebutuhan yang diberikan. Tingkat kualitas pelayanan publik menjadi patokan kualitas pelayanan pada masyarakat serta citra aparatur negara untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik oleh aparatur negara melahirkan tema strategis. Akibatnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berulang-ulang.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi dimasyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat pelayanan hanya bersifat. Sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayanan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam hal pelayanan publik. Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan

sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari pelayanan yang diberikan tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat. Ketentuan mengenai survei kepuasan masyarakat tertuang dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Tolak ukur untuk melihat tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum. Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan pemerintah telah berupaya melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penerbitan pelayanan terpadu satu pintu dan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu di daerah yang mewajibkan kepada pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di daerah. Indikator kualitas pelayanan bisa dilihat dari keluhan masyarakat terdapat pelayanan publik yang diterima maka ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml (Nurulhidayati, 2017) diantaranya bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*asurance*), dan empati (*empathy*).

Kaitannya dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banggai Kepulauan sebagai lembaga publik yang juga bertindak untuk menciptakan pemerintahan yang baik semestinya. Akan tetapi dalam pemberian pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Banggai Kepulauan masih relatif kurang memuaskan, hal ini terlihat masih banyak ketidaksesuaian untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat dalam segi kualitas pelayanan yang dihadapi oleh Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kepulauan sehingga dalam kualitas pelayanan tersebut belum dikatakan optimal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang berbentuk informasi yang didapat dalam bentuk lisan maupun tulisan, dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan tentang kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Banggai Kepulauan. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling menurut sugiono (rimbani 2017) snowball sampling merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar penelitian memilih snowball sampling karena dalam penentuan sampel peneliti pertama-tama hanya menentukan satu atau dua orang saja tetapi karena data yang di dapat dirasa belum lengkap maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data tersebut.

Dalam penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan atas dasar "kejadian" yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan, prosesnya berbentuk siklus dan interaktif, bukan linear. Tahapan analisis data yang dipilih oleh peneliti yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman.

HASIL & PEMBAHASAN

a. *Tangibles*

Tangible merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh Masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kepulauan. Dalam penelitian ini yang dilihat yaitu Bangunan pelayanan seperti mall pelayanan/ Gedung pelayanan, kerapian keterampilan pegawai, Pembangunan tempat parkir serta tersedianya peralatan penunjang pelayanan seperti komputer dan printer. Bahwa Gedung pelayanan sebagaimana pada gambar 4.7 dan tempat parkir sebagaimana pada gambar 4.8 sudah tersedia akan tetapi perlu perluasan tempat parkir agar dapat menampung lebih banyak kendaraan.

Sedangkan untuk penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan hasil penelitian sampai saat ini sudah berpenampilan yang rapih. Sementara untuk peralatan penunjang pelayanan sebagaimana komputer dan printer yang belum memadai. sarana dan

prasarana merupakan sesuatu yang perlu pengadaan. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menentukan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kepulauan sangat berpengaruh karena semakin lengkapnya sarana dan prasarana yang ada seperti penambahan unit komputer, printer dan serta perluasan tempat parkir. Maka hal tersebut dapat dikatakan dalam kualitas pelayanan sudah optimal jika dapat terpenuhi tetapi dalam hal ini belum dikatakan optimal. Serta untuk proses pelayanan sudah berjalan dengan baik walaupun masih kekurangan fasilitas penunjang.

- b. *Reability* (kehandalan)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat yang pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kehandalan dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat untuk menyelesaikan permohonan perizinan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Serta pegawai dapat dipercaya oleh pengguna pelayanan dalam melaksanakan pelayanan.

terkait persoalan *reliability* (kehandalan) dalam kecepatan memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan perizinan. Berdasarkan hasil Penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan permohonan izin tidak dilaksanakan dengan cepat karena pada saat pengguna layanan melaksanakan pelayanan pegawai bidang pelayanan tidak ditempatkan dan yang melaksanakan pelayanan yaitu kepala bidang dan hanya diinformasikan kembali melalui whatsapp untuk pengambilan permohonan izin yang sudah jadi kepada Masyarakat. untuk proses pelayanan cukup cepat dalam pembuatan permohonan izin apalagi dengan didukung oleh aplikasi OSS pelayanan online mempermudah Masyarakat dalam proses pelayanan. Namun dalam proses pelayanan yang dilaksanakan dengan tidak cepat dikarenakan belum terdapat satupun pegawai yang berada di ruangan pelayanan. Maka dalam hal ini dapat dikatakan untuk proses pelayanan sudah berjalan dengan baik namun dalam hal kualitas pelayanan belum dikatakan belum efektif.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap)**, yaitu kemampuan menanggapi pengguna layanan

Untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dan tidak menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dengan kata lain ada kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini daya tanggap yaitu kesiapan pegawai merespon informasi permohonan yang disampaikan Masyarakat dan kemampuan pegawai dalam melayani Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan merespon dengan baik pengguna layanan terhadap informasi pembuatan permohonan izin dan membantu pengguna layanan dalam pengumpulan berkas yang harus dilengkapi dalam membuat permohonan izin.

Sesuai hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan merespon dengan baik pengguna layanan terhadap informasi pembuatan permohonan izin tetapi dalam hal ini jika pegawai pelayanan tidak ada satupun yang berada di ruang pelayanan maka untuk pembuatan surat izin tidak sesuai dengan harapan karena dalam hal ini tidak semua pegawai dapat melaksanakan kegiatan pembuatan permohonan izin sehingga dapat menghambat proses pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya kedisiplinan terhadap pegawai yang bertugas sesuai bidangnya dan tidak semua pegawai dapat memberikan informasi secara detail tentang pelayanan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan belum optimal.

- d. **Assurance (jaminan)**, adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Serta dapat dikatakan berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan ini sangat penting pada jasa pelayanan yang memerlukan Tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana Masyarakat akan merasakan nyaman dan terjamin. Dalam hal ini ditetapkan apakah sudah sesuai dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sudah sesuai ketentuan dan ditetapkan yang ada dan jika terdapat kendala mereka tetap mengusahakan pelayanan.

Sesuai hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa sudah sesuai dengan ketentuan tujuan dan sasaran DPMPTSP hal ini dapat diketahui dari perencanaan tiap tahun setelah perencanaan maka ada pelaksanaan lebih lanjut serta dapat diketahui dari kotak saran kepuasan

Masyarakat dan ada penilaian DPMPTSP yang dilakukan tiap tahun. Dalam hal jaminan sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan sudah optimal.

- e. **Empathy (empati)**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Serta *empathy* (empati) meliputi dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar Masyarakat akan merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Empati yang dimaksud yaitu pelayanan yang adil/tidak diskriminasi dan keramahan pegawai pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun. Bahwa petugas pelayanan sudah melakukan tugas mereka dengan baik dan mempunyai sikap peduli pada pelanggan yaitu dengan membantu para pelaku pengguna layanan. Sesuai hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pelayanan yang dilakukan tidak adanya diskriminasi atau membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain serta tugas dan fungsi pegawai yaitu melayani para pengguna pelayanan, senyum dan tegur sapa. Maka dalam hal ini sudah dikatakan optimal berdasarkan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Pelayanan berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dulu. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau layanan yang benar-benar mereka terima. Serta dalam hal kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur yaitu dengan lima dimensi antara lain: *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab 4 (empat) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kepulauan belum optimal dikarenakan dari lima dimensi belum terpenuhi. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti: 1) sarana dan prasarana yang belum memadai, 2) kompetensi aparatur sipil negara yang kurang memadai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, dan yang 3) dukungan anggaran APBD yang relatif kurang memadai hal ini juga yang dapat mengakibatkan tidak optimalnya kualitas pelayanan perizinan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas peneliti memberikan saran untuk perbaikan pelayanan agar kedepannya dapat berkualitas yaitu:

1. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan perizinan seperti perbaikan jaringan internet, pengadaan komputer, pengadaan printer, penyiapan ruang tunggu serta penambahan tempat parkir.
2. Perlu dilakukan pembinaan teknis bagi ASN yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan perizinan agar kompetensi petugas pelayanan semakin baik.
3. Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran yang lebih besar dari saat ini agar kebutuhan pelayanan dapat dipenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini Dian, dkk (2021). Dasar-Dasar Ilmu Sosial. Jakarta : Yayasan Kita Menulis

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju.

Moenir, A.S. (2008). Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Nurulhidayati, F. (2017). *Analisis kualitas pelayanan perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Sleman tahun 2015-2016* [FISIP UMY].
<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/17381>

Rimbani, R. M. (2017). *Bab Iii Metodologi Penelitian [Pdf]*. 20-32.
[http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB%20III.pdf)

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumaryadi, I Nyoman. 2010. Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Bogor: Ghalia Indonesia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal sebagai salah satu bentuk kepastian hukum kepada para penanaman modal baik dalam negeri maupun asing yang akan berinvestasi di Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permenpan NO. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum