



PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara

Analysis of Public Services at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service in Batu Bara Regency

Ihramli Efendi¹⁾, Heri Kusmanto²⁾ & Isnaini^{1)*}

¹⁾Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

²⁾Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 18 September 2021; Direview: 12 November 2021; Disetujui: 30 Desember 2021

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan instrumen pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan analisis data menggunakan deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara kurang baik atau kurang memuaskan. Pada reabilitas (reability) belum tergolong baik dan dalam pemberian pelayanan waktu terbilang lama. Tim teknis tidak berada di tempat dikarenakan tim teknis yang juga merangkap jabatan lain. Namun pada bukti fisik (tangibles), reabilitas (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empaty dapat dikatakan sudah baik. Hambatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara adalah gagal teknologi. Tidak semua perizinan dapat diakses oleh masyarakat. Seperti izin mendirikan bangunan. Dalam pelaksanaannya juga belum dilaksanakan secara maksimal. Serta sumber daya yang terbatas, dikarenakan tim teknis tidak berada di tempat, serta merangkap dengan jabatan lain, dan berada di dinas masing-masing.

Kata Kunci: Analisis; Pelayanan Publik.

Abstrak

The formulation of the problem in this study is How is the service quality of the Office of Investment and One Stop Integrated Services in Batu Bara Regency in managing permits to the community?. And What are the obstacles for the Batu Bara Regency Investment and One Stop Service Office in obtaining permits to the public? The method used in this study is a qualitative research, with data collection instruments are interviews, documentation, and observation. While the data analysis used descriptive analysis. The results showed that the quality of public services at the Investment and One Stop Service Office of Batu Bara Regency refers to the theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Parasuraman, 1988), namely: public services that are in poor or unsatisfactory. In terms of reliability, the Office of Investment and One Stop Integrated Services of Batu Bara Regency is not yet classified as good. In providing service, the time is quite long. The technical team is not in place because the technical team also holds other positions. However, the physical evidence (tangibles), reliability (reability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy can be said to be good. The service barrier at the Investment and One Stop Service Office of Batu Bara Regency is technological failure. Not all permits can be accessed by the public. Like building permits. In practice, it has not been implemented optimally. And limited resources. This is because the technical team is not in place, and concurrently with other positions, and is in their respective offices.

Keywords: Analysis; Public Service.

How to Cite: Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini., (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *PERSPEKTIF*, 11 (2): 493-503.

*Corresponding author:
E-mail: isnaini@staff.uma.ac.id

PENDAHULUAN

Birokrasi sangat erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan (*service*) merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pelanggan (Gronroos, 1984). Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut dengan penyelenggara Negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasar Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagaimana menurut Pasolong (2014) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Meskipun tuntutan kepada pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak dilayani. Hal ini akan berdampak buruk terhadap perkembangan pelayanan itu sendiri dengan terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi meningkatkan pelayanan. Jika pelayanan baik maka akan dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Namun masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari layanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan yang belum efektif. Di dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan tersebut, timbul permasalahan yang menghambat proses pelayanan perizinan. Permasalahan yang terjadi di dalam prosedur proses percepatan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara adalah waktu pelayanan. Pengurusan perizinan dalam izin mendirikan bangunan dengan jumlah pemohon yang melakukan perizinan sangat membutuhkan waktu pelayanan cukup lama selama 3 bulan.

Seharusnya waktu penyelesaian pelayanan perizinan tersebut hanya dalam waktu ± 14 hari kerja. Dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara masih melakukan input data sendiri dan menunggu proses rekomendasi dari Dinas terkait. Prosedur percepatan proses pelayanan sangat penting diperlukan untuk mempermudah layanan perizinan kepada para pemohon atau masyarakat yang ingin melakukan perizinan. Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawaa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula layanan yang dilaksanakan oleh aparat.

Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Penelitian ini lebih di khususkan pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara penting untuk dilakukan, dikarenakan sebagai orang yang mendapat pelayanan belum merasa puas dari segi waktu yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang mudah, terukur dan cepat kepada masyarakat khususnya dalam sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

Penelitian Sujipto, Haning & Suratman (2019), mendeskripsikan bahwa Kompleksitas dalam membangun struktur internal DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Sudah terlaksana dengan baik hal ini terlihat dengan adanya peningkatan kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Sedangkan koherensi di DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah Kemampuan DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam menguraikan tugas pokok dan fungsi tiap-tiap bidang yang mengacu pada Visi Misi instansi yang dituangkan dalam bentuk dokumen Resntra (Rencana Strategi) dan RENJA (rencana awal Kerja) serta Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Penelitian Prasetyo & Mustam (2018), yang mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Semarang memenuhi sembilan prinsip pelayanan yang berkualitas, terlihat dari kepuasan masyarakat yang diterima dari pelayanan yang diberikan di DPMPTSP Kabupaten Semarang. Beberapa kekurangan terjadi pada prinsip kualitas pelayanan berupa kurangnya sosialisasi, prosedur yang kurang efektif dan efisien bagi karyawan, kurangnya sumber daya manusia sumber daya, dan kurangnya sarana dan prasarana pegawai di DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Penelitian Latjuba (2017), mendeskripsikan bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah, yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menunjukkan tingkat pelayanan kualitas baik karena semua aspek ini, tidak ada yang menghalangi kualitas layanan perizinan masyarakat. Sedangkan dari aspek tangibles ada kendala yaitu kurangnya pelayanan fasilitas seperti kurangnya fasilitas komputer dan room service yang kurang memadai. Penelitian Khainuddin, Kusmanto & Isnaini (2019) mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Akan tetapi ketersediaan fasilitas yang kurang baik, kurang informasi dalam perhitungan biaya, serta

komunikasi yang tidak bagus. Untuk meningkatkan pelayanan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas, memperbaiki prosedur perhitungan biaya pengobatan, menyediakan sumber informasi yang dapat memudahkan pasien untuk mengetahui jenis layanan yang terdapat pada rumah sakit. Disamping itu tenaga kesehatan perlu melakukan komunikasi dengan mengungkapkan bahasa yang tidak dimengerti oleh pasien atau keluarganya, serta menjalin komunikasi yang harmonis dengan pasien dan keluarganya. Penelitian Prasetyo, Isnaini & Adam (2021) yang mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPTSP Kota Binjai yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance (jaminan), Empathy (empati) secara keseluruhan dinilai baik, tetapi tidak optimal. DPMPTSP Kota Binjai diharapkan memiliki tim teknis yang berada di Dinas dan Dinas untuk melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem OSS kepada masyarakat agar masyarakat dapat mendaftarkan izinnya sendiri dan tidak melalui pihak ketiga atau perantara.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang berbentuk tulisan tentang orang atau kata-kata orang dan perilakunya yang tampak dan kelihatan. Penggunaan metode ini dipandang sebagai prosedur penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sejumlah orang dan perilaku yang diamati (Tanzeh, 2004). Pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa jika pengumpulan data penelitian ini tidak menggunakan angka maka penelitian tersebut dinamakan penelitian

kualitatif. Jadi jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif karena data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Dengan demikian karena jenis datanya hanya berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Yaitu tentang gambaran dan fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara tentang pelayanan publik kepada masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan.

Sumber Data, terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung, seperti hasil dari wawancara dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang di cari (Azwar, 2004). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual dan kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian data primer bisa di dapat melalui survey dan metode observasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan data primer dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, yaitu wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, sekretaris, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebanyak 3 orang dan beberapa masyarakat pengguna layanan.

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh dan di catat oleh orang lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan (Silalahi, 2003). Data sekunder peneliti peroleh ketika peneliti sedang mengadakan observasi di lokasi penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2002) metode dokumentasi adalah mencari data, presentasi, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini di gunakan untuk mengumpulkan data-data dengan jalan menyelidiki dokumen-dokumen yang sudah ada dan merupakan tempat untuk menyiapkan sejumlah data dan informasi. Dalam praktek nyatanya peneliti diberikan dokumen resmi dalam bentuk berkas-berkas, surat keputusan, visi dan misi, serta arsip-arsip lain yang

memadai. Teknik ini dilakukan peneliti dengan mengumpulkan dokumen tertulis maupun tidak tertulis dari lokasi penelitian yang berkaitan dengan pokok penelitian.

Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data tentang sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Semuanya dapat mendukung data hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan yang selanjutnya di gunakan sebagai bahan penyusunan tesis. Dan instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara

Bukti fisik (*tangibles*). Menurut Parasuraman (1988) bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik gedung, peralatan, pegawai, sarana prasarana dan teknologi. Arianto (2008) yang berpendapat bahwa fasilitas dapat di artikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang. Jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

Sumaryadi (2010) bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu yang pertama pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Diwiryono, 1996 (Juliawan, 2015:6) yang menyatakan bahwa fungsi prasarana adalah untuk melayani dan mendorong terwujudnya lingkungan permukiman dan lingkungan usaha yang optimal sesuai dengan fungsinya, upaya memperbaiki lingkungan membutuhkan keseimbangan antar tingkat kebutuhan masyarakat.

Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah baik. Dengan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Karena tanpa adanya fasilitas dan sarana kerja maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara tidak dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dalam memberikan pelayanan, salah satu faktor pendukung pelayanan yang baik dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu dengan ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket) yang tertata rapi dan terstruktur.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara juga menyediakan tempat khusus yang diperuntukkan bagi masyarakat atau instansi yang melakukan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara terbuka dengan kritik dan saran yang disampaikan masyarakat demi kemajuan pelayanan yang diberikan, serta menjadi evaluasi pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Keaktifan pegawai dalam menanyakan tingkat kepuasan dan kritik saran terbilang cukup baik. Kemudian dalam pelaksanaan saran yang diajukan pelanggan atau pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara selalu berupaya melaksanakan saran yang telah disampaikan walaupun belum secara keseluruhan karena dalam pelaksanaannya butuh proses. Hal ini berhubungan dengan teori menurut Parasuraman selain indikator sarana dan prasarana, bukti fisik (tangibles) juga meliputi pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

Faktor sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebab bagaimanapun bila sumber daya manusia tidak tercukupi dan kompeten, maka suatu kebijakan akan mengalami kegagalan. Hal ini sesuai dengan teori Pudyatmoko (2009) yang mengatakan bahwa Aparatur Sipil Negara juga merupakan salah satu faktor penyebab persoalan dalam penanganan perizinan, misalnya menyangkut kapasitas personil, baik dalam jumlah maupun kemampuannya. Jika jumlah personil terbatas maka akan menjadi penghambat kelancaran pemohon mengajukan perizinan.

Pentingnya penyamaan pemahaman terkait isi pesan yang disampaikan yang sejalan dengan pandangan Robbins (dalam Enifah, 2012) bahwa kualitas SDM dapat diukur dari keberhasilan peningkatan kemampuan teoritis, peningkatan kemampuan teknis, peningkatan kemampuan konseptual, peningkatan moral dan peningkatan keterampilan teknis.

Keterkaitan kuantitas aparatur dalam meningkatkan suatu pelayanan sangat berpengaruh besar. Karena apabila dalam pelaksanaannya jumlah aparatur terlalu banyak maka output juga tidak menjamin untuk menghasilkan optimalisasi pemberian pelayanan itu sendiri. Aspek kuantitas, kualitas aparatur dan sarana dan prasarana dalam suatu organisasi sangat mendukung kinerja yang nyata sehingga pelaksanaan kerja yang baik dapat tercapai sesuai dengan harapan.

Reabilitas (*reability*). Reabilitas (*reability*) kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan terampil, segera, akurat, dan memuaskan. Pelayanan harus sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap simpatik petugas dan memiliki akurasi yang tinggi. Baik buruknya pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, sangat ditentukan oleh masyarakat atau pemohon yang mengajukan izin di kantor tersebut. Masyarakat yang lebih banyak mengurus keperluan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara adalah terkait izin mendirikan bangunan. Di luar dari pada itu seperti izin lokal yaitu bidang yang statusnya hanya sebagai profesi. Masih banyaknya keluhan dari pemohon, yang menyatakan

bahwa prosedur atau proses penyelenggaraan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara masih berbelit-belit dan lambat. Sedarmayanti (2018) bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Maka proses pelayanan yang terkesan lama dan berbelit-belit harus ditinggalkan. Di karenakan harapan publik terhadap pelayanan publik adalah kecepatan. Untuk itu konektivitas dan kecepatan menjadi hal terpenting dari pelayanan publik.

Gaspar (Tjiptono, 2007) bahwa pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Artinya pelayanan jasa menjadi tidak sempurna bila salah satu unsur pelayanan diabaikan. Untuk mendapatkan hasil yang unggul setiap karyawan harus memiliki keterampilan yang baik serta kecepatan dan ketepatan waktu dalam bekerja serta bisa menangani keluhan pelanggan dengan baik.

Keterbukaan pelayanan sudah memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan itu sendiri kepada pemohon (masyarakat). Pelayanan publik pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara menjalankan tanggungjawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Sama halnya dengan yang di kemukakan oleh Tambunan (2011) bahwa SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. Karena itu SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan tidak melalui prosedur yang panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan.

Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Dengan tertanamnya jiwa profesionalisme dalam bekerja tersebut secara langsung maupun tidak langsung berdampak positif terhadap kepuasan dari masyarakat (pelanggan) akan pelayanan yang diberikan, sekaligus dapat merubah paradigma proses birokrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yang terkesan masih berbelit-belit, serta membutuhkan waktu yang lama.

Tidak adanya tim teknis di satu tempat, dan itu akan membuat pengurusan menjadi tidak fokus, di karenakan berada di Dinas yang berbeda-beda. Dan membuat proses pemberkasan yang seharusnya 14 hari hampir menjadi 3 bulan lamanya. Selanjutnya upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yaitu dengan pemanfaatan secara optimal teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk mempercepat sistem perizinan yang sebelumnya dirasakan oleh masyarakat terkesan berbelit-belit. Dengan adanya sistem teknologi informasi yang berteknologi tinggi diharapkan membuat izin menjadi lebih mudah, cepat dan murah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah pusat telah menciptakan sebuah sistem Online Single Submission (OSS) yang diresmikan pertengahan 2018. Dengan hadirnya sistem OSS diharapkan perizinan dapat terintegrasi dengan baik. Dengan adanya sistem OSS hanya bersifat menjadi pendampingan pengisian OSS bagi pemohon yang ingin melakukan perizinan di wilayah Kabupaten Batu Bara.

Hasil wawancara ini didukung juga oleh Suwondo (2001) bahwa definisi pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Tidak dapat berjalan dengan maksimal karena tidak semua perizinan dapat di akses oleh masyarakat. Seperti izin mendirikan bangunan. Menindaklanjuti dari uraian di atas, bahwa pada dasarnya tingkat pelayanan aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam

upaya peningkatan pelayanan belum dapat dikatakan berkualitas.

Ketepatan waktu yang diberikan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam memproses belum tergolong baik. Dalam pemberian pelayanan tersebut waktu yang diberikan lama. Bahkan waktu yang diberikan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara lebih lama dari apa yang tertera dalam peraturan atau standar yang ada, yaitu 14 hari kerja. Dan tim teknis yang tidak berada di tempat di karenakan tim teknis yang juga merangkap jabatan. Dan salah satu pihak dinas yang memiliki jabatan juga merangkap sebagai tim teknis.

Maka dari itu masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya masyarakat yang kurang puas ternyata memberikan alasan bahwa dalam pemberian pelayanan perizinan masih menjadi kemoloran dalam penyelesaian terbitnya satu dokumen perizinan.

Daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap (*responsiveness*) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Pelayanan yang tanggap merupakan harapan setiap pelanggan. Karena dengan pelayanan yang cepat maka pelanggan akan semakin tertarik untuk berkunjung ke pelayanan tersebut.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang berpendapat bahwa suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara telah menjalankan pelayanan sesuai dengan prinsip penyusunan standar pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Yang menjelaskan kesederhanaan Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Zubaedi (2013), bahwa konsep pemberdayaan muncul dari kegiatan dan upaya

penguatan modal sosial yang dimiliki oleh suatu kelompok masyarakat.

Sabran (2012) yang berpendapat daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya respon cepat dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara terkait pelaksanaan pelayanan, keluhan atau masalah, dan kesulitan tentu dapat memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanannya sendiri. Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah baik. Aparat pemerintahan dapat dengan cepat tanggap terhadap perubahan situasi atau kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.

Jaminan (*assurance*). Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dengan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan yang baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dan senang. Aspek penting yang menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam organisasi adalah peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan aspek-aspek lainnya. Di karenakan kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang memiliki motivasi kinerja yang tinggi.

Veithzal (2003) yang menyebutkan, kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut atau karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya. Usman (2006) yang menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga

diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif. Maka dapat di simpulkan pengetahuan dan kompetensi pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan sudah baik. Pengetahuan dan kompetensi yang di miliki dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Karena hakikatnya dengan memiliki pengetahuan dan kompetensi baik yang di miliki setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara, maka akan sangat membantu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya di bidang izin mendirikan bangunan. Dengan begitu tidak akan mengalami kendala dalam pelaksanaannya, karena proses adaptasi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah bekerja dengan berdasarkan SOP yang ada. Kemudian pelayanan publik juga merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan yang ramah. Hal tersebut harus dapat di buktikan dengan daya tanggap pegawai pelayanan terhadap masyarakat yang memiliki kesulitan atau memiliki keluhan, yang langsung dapat di atasi oleh pegawai.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yang mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan yang dimiliki para pegawai, sudah baik dalam pelayanan publik.

Empaty. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Laksmi (2008) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh

hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

Suparlan (2000) yaitu pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Pada indikator empati pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dapat di katakan sudah baik.

Hambatan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara

Gagal Teknologi. Seperti yang diketahui pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara telah berbasis teknologi informasi dan online. Akan tetapi OSS hanya dapat di akses untuk perizinan usaha tidak untuk izin mendirikan bangunan. Dan tidak terintergrasi dengan aplikasi tersebut. Sehingga masyarakat lebih memilih mengajukan perizinan langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Selain itu hasil observasi peneliti mendapatkan bahwa dalam pelaksanaannya belum dilaksanakan secara maksimal, dimana tampak bukti nyata pengguna pelayanan memilih untuk mengajukan di tempat daripada online karena pengajuan dengan cara online yang cukup menyusahkan.

Hal tersebut disebabkan harus meng-upload berkas-berkas yang ada, sedangkan berkas-berkas dari tiap bidang yang ada cukup banyak. Seluruh upaya yang dimiliki oleh pemerintah untuk mewujudkan reformasi pelayanan yang baik melalui sistem online tidak selamanya berjalan dengan baik dan tanpa hambatan. Dalam pelaksanaannya kepada masyarakat, tetap ada tantangan dan hambatan yang menghampiri pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam melaksanakan pelayanan dengan menggunakan sistem online.

Menghadapi kondisi itu maka diperlukan peran pemerintahan dalam memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan secara profesional. Sejatinya inovasi dengan merubah sistem offline ke online tetaplah inovasi yang memiliki kontribusi, walaupun dalam pelaksanaannya ada beberapa masalah yang

mendera pihak penyelenggara pelayanan khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Sebab pelaksanaan sistem online dengan segala kompleksitas masalahnya memiliki andil yang cukup besar dalam menjawab tantangan dan masalah di sektor pelayanan perizinan pada saat ini.

Harapan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan perizinan. Maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara belum memaksimalkan pelayanan perizinan yang berkualitas. Di karenakan dalam penerapan dan pelaksanaannya masih terdapat masalah yang muncul seperti masyarakat yang tidak dapat mengakses jika ingin mengurus izin mendirikan bangunan.

Sumber Daya Yang Terbatas. Kemudian hambatan selanjutnya yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yaitu kurangnya ketersediaan tim teknis di tempat. Dengan adanya hambatan tersebut pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara selalu berupaya untuk memenuhi ketersediaan pegawai. Tim teknis yang tidak berada di tempat, serta merangkap dengan jabatan lain, dan berada di dinas masing-masing, akan membuat waktu yang berkepanjangan. Maka diperlukan kesiapan SDM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sehingga memiliki kapabilitas dalam mengelola berbagai administrasi. Namun pelaksanaan yang terjadi, masyarakat belum terpuaskan dengan pelayanan publik. Ditandai dengan banyak keluhan pengurusan izin mendirikan bangunan yang tidak tepat waktu.

Dengan adanya keluhan koordinasi antara tim teknis terkait, menjadi dampak pelayanan kurang maksimal dan terjadi pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pelaksanaan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara harus didukung oleh komunikasi kebijakan, koordinasi dengan tim teknis yang baik, serta sumber daya yang ada dalam menunjang pelayanan memadai, sikap dan perilaku pihak internal dan pihak eksternal yang mendukung pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu. Untuk meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat tentunya pelaksanaan kebijakan haruslah sesuai dengan harapan masyarakat sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Dan agar masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara tidak lagi ke beberapa dinas untuk meminta rekomendasi sebelum izin diterbitkan.

SIMPULAN

Pada bukti fisik (tangibles) sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah baik. Dengan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan public; Pada reabilitas (*reability*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam memproses belum tergolong baik. Di karenakan dalam pemberian pelayanan waktu yang diberikan terbilang lama. Bahkan tim teknis yang tidak berada di tempat di karenakan tim teknis yang juga merangkap jabatan lain; Daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sudah baik. Aparat pemerintahan dapat dengan cepat tanggap terhadap perubahan situasi atau kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat; Jaminan (*asurance*) pengetahuan dan kompetisi pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan sudah baik. Pengetahuan dan kompetisi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat; *Empaty* pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dapat dikatakan sudah baik. Terlihat saat memberikan pelayanan tanpa melihat atau memandang status sosial pemohon yang datang. Hambatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara sebagai berikut: Gagal Teknologi. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara telah berbasis teknologi informasi dan online. Akan tetapi

tidak semua perizinan dapat di akses oleh masyarakat. Seperti izin mendirikan bangunan. Dalam pelaksanaannya juga belum dilaksanakan secara maksimal, dimana tampak bukti nyata pengguna pelayanan memilih untuk mengajukan perizinan langsung di tempat daripada online karena pengajuan perizinan dengan cara online yang cukup menyusahkan; Sumber Daya Yang Terbatas. Kurangnya ketersediaan tim teknis di tempat. Di karenakan tim teknis yang tidak berada di tempat, serta merangkap dengan jabatan lain, dan berada di dinas masing-masing, sehingga membuat waktu yang berkepanjangan; Karena masih adanya hambatan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara kurang baik atau kurang memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, S. (2008). Pengertian Fasilitas Belajar, [Online], <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas-belajar.html>
- Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2004). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diwiryo, R. (1996). Panel Nasional Ahli Pembangunan Prasarana: Pembangunan prasarana perkotaan di Indonesia. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum.
- Enifah, E. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Sebagai Upaya memaksimalkan produktivitas Perusahaan. *skripsi*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*.
- Juliawan, K. G. S., Darmawiguna, I. G. M., & Kesiman, M. W. A. (2015). Simulasi Metode Penugasan dan Transportasi untuk Pembelajaran Riset Operasional Berbasis Web. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 4(3), 96-103.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.
- Laksmi, P. W., Harimurti, K., Setiati, S., Soejono, C. H., Aries, W., & Roosheroe, A. G. (2008). Management of immobilization and its complication for elderly. *Acta Med Indones*, 40(4), 233-40.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman, A, Berry, L.L, and Zeithaml, V.A. (1988). "SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol: 64 (Spring), 12-40.
- Pasolong, H. (2014). Teori administrasi publik.
- Prasetyo, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *PERSPEKTIF*, 10(2), 710-727.
- Prasetyo, D. H., & Mustam, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 194-213.
- Pudiatmoko, Y.S., (2009). Perizinan, Problem dan Upaya Pembenahan. Grasindo. Jakarta.
- Sabran, B., (2012). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63-77.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujipto, A., Haning, M. T., & Suratman, S. (2019). ANALISIS LAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 80-94.
- Sumaryadi, I.N. (2010). Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suparlan. (2000). Asas Manajemen. Jakarta.
- Suwondo. (2001). Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tambunan, R.M. (2011). "Standar Operasional Prosedur" Maestas Publishing: Medan.
- Tanzeh, A., (2004). Metode Penelitian Praktis. Tulungagung: P3M STAIN Tulungagung.
- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, M.U. (2000). Menjadi Guru Profesional. Bandung : Rosda Karya

Veitzal, R. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Zubaedi, (2013). *Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Peraturan Pemerintah:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Laporan Peraturan Bupati Kabupaten Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tanggal 23 Oktober 2020, tentang Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.