



---

**PROBLEM PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

Richul Munawaroh<sup>1</sup>, Indira Arundinasari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Publik, UPN Veteran Jawa Timur

---

**Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*

Diterima: 23 Juli 2024

Disetujui: 12 Agustus  
2024

Dipublikasikan: 8 Oktober  
2024

**Kata Kunci:**

Pelayanan Umum,  
Standar Pelayanan,  
Pelayanan Perizinan

**Abstrak**

Salah satu pelayanan yang krusial yang sering masih ditemui ialah masih ditemui adanya kekurangan dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Keluhan-keluhan juga disampaikan oleh pemohon DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengenai pelayanan yang belum baik, adanya tumpang tindih informasi, serta jangka waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *data conclusion drawing/verification*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik berdasarkan aspek kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, serta faktor sarana pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo masih belum baik. Perlu adanya peningkatan dan evaluasi kerja sehingga kompetensi petugas dalam menyediakan pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang lebih baik lagi untuk meningkatkan responsivitas pegawai terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

---

---

## THE IMPLEMENTATION PROBLEM OF PUBLIC SERVICE STANDARDS AT THE CAPITAL INVESTMENT SERVICES AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICE (DPMPTSP) OF SIDOARJO REGENCY

---

*Keywords:*  
Public Service,  
Service Standards,  
Licensing Services

### **Abstract**

*One of the crucial services that often still encounters shortcomings in the fulfillment of public services to the community is the Capital Investment Services And One Door Integrated Service (DPMPTSP) of Sidoarjo Regency. Complaints were also submitted by DPMPTSP applicants for Sidoarjo Regency regarding poor service, overlapping information, and inappropriate service completion periods. The purpose of this study is to determine the Public Service Standards at the Capital Investment Services And One Door Integrated Service of Sidoarjo Regency. In this study, researchers used qualitative methods with a case study approach. In research using data collection techniques in the form of interviews, observations, documentation and literature studies. Data analysis is carried out through several stages, namely data collection, data condensation, data display and data conclusion drawing/verification. The results obtained from this study show that the implementation of public service standards based on aspects of employee consciousness, the existence of rules, organizational factors, ability and skill factors, as well as service facilities factors in the Capital Investment Services And One Door Integrated Service of Sidoarjo Regency is still not good. There is a need for work improvement and evaluation so that the competence of officers in providing services based on knowledge, expertise, skills, attitudes, and behaviors is even better to increase employee responsiveness to the public service standards that have been set.*

---

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:  
[richulmunawaroh@gmail.com](mailto:richulmunawaroh@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan kemudahan dalam mendapatkan hak dan kebutuhan publik kepada masyarakat pemerintah berupaya agar dapat menyediakan dan memberikan pelayanan publik yang baik (Irfan B et al., 2022; Zhang et al., 2022). Berdasarkan pengertian tersebut bisa dikatakan bahwa pemerintah diharapkan mampu menjamin pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Kegiatan pelayanan publik secara spesifik juga telah diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga dan penduduknya agar dapat memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar mereka melalui sistem pelayanan publik yang

terstruktur dan berkesinambungan. Dalam konteks ini, pemerintah diharapkan untuk menyediakan layanan yang mencakup segala aspek kehidupan masyarakat secara adil, sehingga setiap individu dapat merasakan manfaatnya secara optimal, serta pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 bahwa Setiap lembaga atau individu yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik memiliki kewajiban untuk merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan. Proses ini harus dilakukan dengan mempertimbangkan kapabilitas penyelenggara, kebutuhan yang dihadapi masyarakat, serta kondisi lingkungan di sekitarnya. Mereka bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, sehingga harus memastikan bahwa setiap aspek pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga dapat menyediakan layanan yang bermutu tinggi, memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat dengan efektif dan efisien. Maka diperlukan upaya pemerintah untuk memperbaiki dan menjamin bahwa pelayanan publik dapat memenuhi standar yang berlaku, sehingga masyarakat merasa terjamin, aman dan terlindungi dari adanya penyalahgunaan wewenang.

Hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia selaku pengawas penyelenggaraan pelayanan publik melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dengan maksud mencegah terjadinya maladministrasi yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menunjukkan bahwa masih rendahnya kepatuhan pelayanan publik seperti pada tabel 1:

**Tabel 1 Kepatuhan Pelayanan Publik**

Lembaga	Presentase Kepatuhan Pelaksanaan Pelayanan Publik								
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2019	2021	2022	2019	2021	2022	2019	2021	2022
Kementrian	50.00	70.83	70.83	50.00	29.17	29.17	-	-	-
Lembaga	-	80.00	81.82	100	20.00	18.18	-	-	-
Pemerintah Provinsi	33.33	38.24	27.42	50.00	55.88	55.94	16.67	5.88	8.59
Pemerintah Kabupaten/Kota	33.02	24.76	46.42	47.22	54.33	42.66	26.51	20.91	10.92

Sumber: Ombudsman RI

Berdasarkan tabel di atas, pada 3 tahun terakhir pelaksanaan pelayanan publik menunjukkan kenaikan dalam presentase kepatuhan pelayanan publik zona hijau (kepatuhan tinggi) pada Kementerian dan Lembaga, sedangkan pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota masih dalam zona kuning (kepatuhan sedang) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rendahnya kepatuhan/penerapan standar

pelayanan publik dapat dapat berkaibat pada berbagai jenis maladministrasi, misalnya: ketidakjelasan dalam mendapatkan arahan layanan, lamanya waktu penyelesaian pelayanan, praktek pungutan liar, tindak korupsi, ketidakpastian dalam layanan prizinan, serta tindakalan kesewenang-wenangan, sehingga hal tersebut akan menimbulkan adanya penurunan kepercayaan oleh masyarakat terhadap pemerintah dan aparatnya yang menyebabkan kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pemerintah. (Wahyudi, 2022; Sulistiyowati et al, 2022; Ariyani et al., 2023). Ini juga sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Rohayatin et al (2017), menurunnya angka kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan publik oleh pemerintah dapat menyebabkan peningkatan akan keraguan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat juga terus mengalami pembaruan, mulai banyak reformasi pelayanan yang dilakukan yang mengarah pada perbaikan pelayanan sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022; Fitri et al., 2024). Meskipun demikian, pembaruan pada pelayanan publik dinilai kurang memuaskan, dengan masyarakat yang masih merasa bahwa tidak memiliki kekuatan dan terpinggirkan dalam konteks layanan yang ada (Lestari & Santoso, 2022).

Pemerintah Provinsi atau Kabupaten/Kota memiliki peran strategis dalam memaksimalkan pelayanan publik sebagaimana tujuan adanya otonomi daerah. Salah satu pelayanan yang krusial yang sering masih ditemui adanya kekurangan dalam pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. DPMPTSP bertanggung jawab dalam merumuskan, melaksanakan serta mengembangkan kebijakan terkait penanaman modal serta mengelola administrasi terkait perizinan dan non-perizinan secara menyeluruh dengan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, penyederhanaan, keamanan, kepastian, dan keterbukaan. Dalam melaksanakan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengacu pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil observasi diawal penelitian, masih ditemui pelayanan yang cukup rumit, pemohon berharap seharusnya dibuat berbeda dan disederhanakan. Selanjutnya ialah pada unsur kemudahan prosedur pelayanan yang dinilai kurang baik oleh pemohon karena terdapat informasi tentang prosedur dari *customer service* yang membingungkan. Menurut pemohon, permohonan izin usaha terbit tidak sesuai jangka waktu prosedur yang ada, hal tersebut dikarenakan pelayanan

yang lambat. Pemohon merasa bahwa petugas belum bisa memberikan informasi yang jelas mengenai pelayanan serta perilaku petugas pelayanan yang tidak mengindahkan. Adanya keluhan-keluhan yang disampaikan masih belum bisa tingani dengan cepat.

Ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik berdampak pada penurunan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Lambat atau cepatnya, hal ini akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penurunan kepercayaan ini akan berdampak langsung pada pembatasan pertumbuhan investasi. Masalah dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat pemerintah merupakan masalah nasional yang berasal dari akar persoalan yang hampir sama, yaitu masalah sumber daya manusia di dalam birokrasi, struktur organisasi, proses administrasi, budaya kerja, serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Di samping itu menurut Kementerian Keuangan, komponen standar pelayanan publik didesain dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua informasi dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dasar yang berkontribusi pada kesejahteraan mereka. Dengan memenuhi standar pelayanan ini, diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, pelanggaran prosedur, penundaan yang berlarut-larut, dan sebagainya yang menjadi celah bagi tindakan korupsi.

Berdasarkan dasar *problem* di atas, penulis mencoba melaksanakan penelitian terkait bagaimana standar pelayanan publik diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam permohonan perizinan membangun usaha. Di bawah ini ialah beberapa studi sebelumnya mengenai standar pelayanan publik; pada penelitian yang telah dilakukan oleh Handayani et al (2022), yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati, dalam penelitian tersebut berfokus pada kualitas pelayanan publik yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Yana et al (2020), yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar, dalam penelitian tersebut berfokus pada kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Denpasar yang dianalisis berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ramli & Hasbullah (2021), yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju,

dalam penelitian tersebut berfokus pada kualitas pelayanan publik yang dinilai berdasarkan Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud mempengaruhi kepuasan pemohon.

Dengan merujuk pada studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak selalu konsisten dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam serta mengembangkan pengetahuan tentang *problem* penerapan standar pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan mengembangkan analisis mendalam mengenai suatu kasus yang dimaksudkan untuk memberi gambaran komprehensif dan mendalam terhadap kajian penelitian (Creswell, 2017). Yang mana dalam penelitian ini membahas mengenai standar pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dalam pelaksanaan penelitian ini teknik *purpsive sampling* digunakan untuk memilih beberapa informan atau narasumber dari suatu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia dan sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan (Anggara, 2015). Guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam proses penelitian maka dilakukan wawancara dengan masyarakat yang mengajukan permohonan izin membangun usaha serta pegawai DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo, observasi, dokumentasi serta studi literatur. Selanjutnya ialah analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *data conclusion drawing/verification*. Serta kebasahan data dilakukan dengan triangulasi data yaitu teknik pengumpulan data yang melibatkan penggabungan dan perbandingan berbagai data dan sumber yang telah dikumpulkan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tugas pemerintah mencakup berbagai aspek, termasuk dalam penyelenggaraan layanan dan pengaturan kehidupan masyarakat. Untuk menjalankan tugas tersebut, pemerintah terlibat dalam berbagai kegiatan seperti memberikan layanan, menatur, membina, mengoordinasikan, dan membangun berbagai bidang pelayanan publik yang disediakan melalui berbagai lembaga atau institusi pemerintah. Dalam praktiknya,

aparatus pemerintah berperan sebagai penyedia langsung kepada masyarakat (Moenir 2015; Arini 2014). Dalam melaksanakan fungsi sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat, pemerintah diharapkan mengutamakan perhatian terhadap standar kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Dengan begitu, penting juga bagi aparatur untuk memahami bagaimana masyarakat memandang, merasakan dan menilai proses layanan publik yang ada (Toha, 2008; Rohayatin et al., 2017). Guna mengidentifikasi standar pelayanan publik dalam perizinan membangun usaha di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo akan dijelaskan melalui beberapa indikator yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu; (1) faktor kesadaran pegawai, (2) faktor adanya aturan, (3) faktor organisasi, (4) faktor kemampuan dan keterampilan, (5) faktor sarana pelayanan.

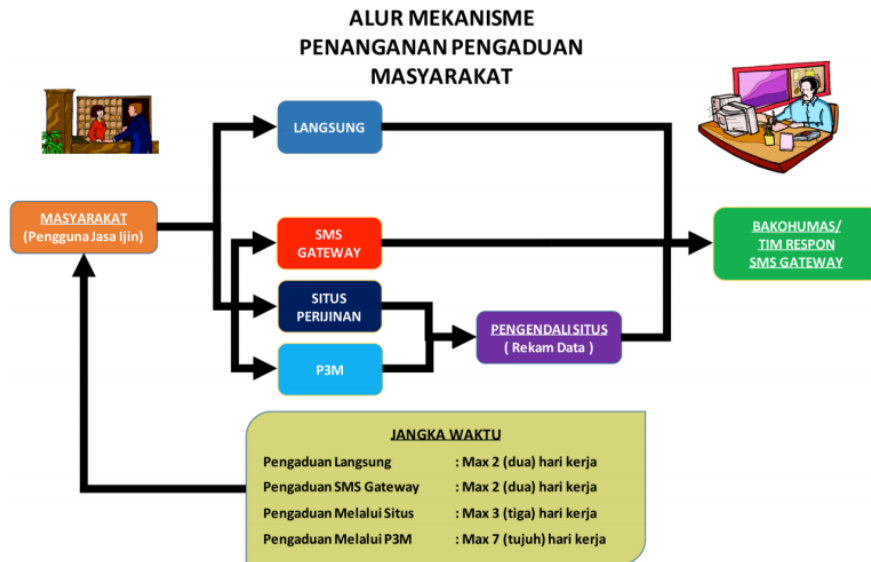
### **Kesadaran Pegawai**

Dalam rangka mencapai pelayanan publik yang efisien dan efektif diharapkan adanya upaya untuk selalu menerapkan standar pelayanan publik berdasarkan standar prosedur yang ada sehingga dapat menjamin tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan. Salah satu aspek yang perlu ditinjau untuk dapat meningkatkan pelayanan publik ialah tingkat kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. Menurut Moenir (2008), timbulnya kesadaran dari pegawai atau petugas ialah sebagai tindak tanduk terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga mendorong adanya pengaruh positif dalam pelayanan yang ada. Agar dapat menilai kesadaran pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah dilakukan wawancara dengan pegawai dinas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dinas dapat diketahui bahwa tiap pekerjaan yang dilakukan pegawai dinas memiliki prosedur terkait tahapan pelayanan yang ada. Pegawai dinas melaksanakan tugas juga berorientasi terhadap pelayanan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, bertanggungjawab, disiplin dan berintegritas sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo mampu memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Masing-masing pegawai memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Sebagai *customer service* membantu mengarahkan pemohon agar mendapatkan pelayanan permohonan izin yang diinginkan. Nanti selanjutnya akan ditinjau bagian *monitoring* mengenai kelengkapan berkas, selanjutnya pada bagian informasi akan menginformasikan kepada pemohon apa saja perbaikan berkas yang perlu dilakukan dan mengupload ulang berkas. Selanjutnya akan dilakukan peninjauan berkas dan disetujui oleh kepala dinas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut

menunjukkan bahwa tiap pegawai atau petugas mempunyai peran dan tanggungjawabnya masing-masing untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kesadaran pegawai akan pekerjaan dan tanggungjawabnya dengan baik maka masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif.

Untuk membuktikan pernyataan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo maka dilakukan wawancara dengan masyarakat yang mengajukan permohonan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pemohon merasa bagian *front liner* sangat membantu dan juga ramah dalam memberikan arahan. Pemohon berharap agar pelayanan di dinas tidak dihilangkan untuk menjembatani kepada para pemohon yang kesulitan dalam mengajukan permohonan izin, sehingga tidak semua pelayanan dilakukan dengan *online*. Namun di samping itu masih ditemui adanya kendala-kendala yang dialami pemohon pada aspek kesadaran pegawai seperti pemohon yang sedang melakukan pengajuan permohonan sertifikat usaha mengalami kendala dengan berkas yang diajukannya, tetapi respon dari pihak dinas membutuhkan waktu yang lama sedangkan pemohon perlu menyelesaikan permohonan dengan segera. Keluhan lain juga disampaikan oleh pemohon yang sedang mengajukan permohonan persetujuan gedung untuk usaha yang tidak ada perkembangan dalam proses verifikasi, pemohon mencoba untuk menghubungi bagian informasi guna menanyakan perkembangan yang ada, namun tidak ada jawaban sehingga pemohon datang ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo langsung untuk menanyakan hal tersebut ternyata dibutuhkan pengaduan yang dilakukan secara *online*. Keluhan juga disampaikan oleh pemohon yang mengajukan mendirikan usaha bahwa pemohon mencoba menghubungi *call center* untuk menanyakan proses verifikasi namun tidak ada respon yang didapatkan oleh pemohon sedangkan pemohon ingin mendapatkan arahan yang lebih jelas melalui *call center*.





Gambar 1 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan

Sumber: <http://www.dpmpstpsidoarjo.go.id/>

Berdasarkan keterangan gambar alur mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di atas maka dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan

No.	Jenis Pengaduan	Keterangan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Pengaduan Langsung	Datang langsung ke kantor atau melalui telepon yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani (Bakohumas dan pelaksana teknis)	Maksimal 2 hari kerja
2.	Pengaduan Tidak Langsung	a. SMS gateway	Maksimal 2 hari kerja
		b. Mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan atau saran dan dimasukkan ke kotak saran yang tersedia	Maksimal 3 hari kerja
		c. Mengisi guestbook perizinan melalui; website <a href="http://www.perijinan.sidoarjo.go.id">http://www.perijinan.sidoarjo.go.id</a> email <a href="mailto:perijinan_sidoarjo@gmail.com">perijinan_sidoarjo@gmail.com</a>	Maksimal 3 hari kerja
3.	Pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M)	Pengaduan dilakukan melalui website <a href="http://p3m-intrasidoarjo.net">http://p3m-intrasidoarjo.net</a>	Maksimal 7 hari kerja

Sumber: <http://www.dpmpstpsidoarjo.go.id/>

Berdasarkan gambar dan tabel mengenai mekanisme pengaduan di atas, pengaduan mengenai layanan perizinan seharusnya mendapatkan respon sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, bergantung pada jenis

pengaduan yang diajukan oleh pemohon. Namun berdasarkan hasil wawancara, petugas dinas tidak memberikan kejelasan mengenai tindak lanjut pengaduan selama berminggu-minggu. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Saguni et al (2023), bahwa dengan kesadaran seharusnya pekerjaan menjadi lebih akurat dan terarah sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Menurunnya kesadaran pegawai akan tanggungjawabnya dapat mengurangi nilai pada kinerja yang dapat berdampak pada turunnya kualitas pelayanan yang ada. Berdasarkan hal tersebut kesadaran pegawai mencakup bagaimana pegawai bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat. Menurut Ferdian et al (2021), dimana pegawai tidak mampu menyediakan pelayanan yang berdasarkan pada standar prosedur yang ada seharusnya pegawai dapat mengkomunikasikan dengan baik kepada masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga salah satu indikator penyebab keterlambatan pegawai dalam bekerja sehingga kesadaran pegawai dianggap menurun.

Dengan demikian pada aspek kesadaran pegawai dalam pelayanan perizinan DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan masih belum cukup baik. Para pegawai belum sadar bahwa pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dapat memengaruhi pekerjaan pegawai yang lain. Sehingga diharapkan masing-masing bidang melakukan tugas, pokok, dan fungsi dengan semestinya sehingga masalah dalam pelayanan perizinan dapat terselesaikan.

### **Adanya Aturan**

Aturan merupakan salah satu indikator yang penting dalam segala aksi dan perilaku orang. Pentingnya pembuatan, kepatuhan, dan pengawasan terhadap fungsi aturan dalam organisasi ialah untuk memastikan bahwa target dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik (Moenir, 2008). Oleh karena itu, adanya aturan dalam organisasi dibutuhkan supaya pekerjaan dalam suatu organisasi bisa dilaksanakan dengan teratur dan terarah. Untuk membuktikan penerapan pelayanan publik pada aspek adanya aturan maka dilakukan wawancara dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko serta berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan pelayanan yang ada di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada. Meskipun sempat terkendala karena adanya pergantian bupati serta perubahan prosedur pelayanan, petugas tetap memberikan arahan kepada masyarakat agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan.

Selanjutnya ialah hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Pemohon tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan untuk mendirikan usaha dapat dilakukan secara *online*. Pemohon datang ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dan langsung diarahkan untuk membuat permohonan. Dengan arahan yang jelas dari petugas permohonan bisa selesai dengan cepat. Keluhan juga disampaikan oleh pemohon yang mengajukan kepengurusan NIB, terdapat pemohon yang tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan dilaksanakan di kantor Mal Pelayanan Publik bukan di kantor perizinan. Sehingga pemohon sudah datang ke kantor dinas dan diarahkan ke Mal Pelayanan Publik agar bisa mendapatkan pelayanan perizinan di sana. Selanjutnya terdapat pemohon datang ke kantor Mal Pelayanan Publik ingin melakukan pengajuan kepengurusan IMB agar lebih mudah dan cepat, namun petugas tidak ada di loket walaupun waktu sudah menunjukkan jika pelayanan kembali dilakukan setelah waktu istirahat selesai.

Menurut Moenir dalam Yudhistira (2020), Ada beberapa aspek penting yang perlu dipertimbangkan terkait dengan aturan, mengingat bahwa manusia berperan sebagai subjek aturan. Pertimbangan pertama meliputi; (1) kesewenangan, yaitu sejauh mana seseorang memiliki hak atau wewenang untuk mengambil tindakan tertentu, (2) pengetahuan dan pengalaman, mencakup tingkat pemahaman dan pengalaman seseorang terhadap aturan yang berlaku, (3) disiplin dalam bekerja, mengacu pada kemampuan seseorang untuk mentaati aturan dengan konsisten dan teliti saat menjalankan tugas. Aturan ialah salah satu indikator paling penting dalam pelaksanaan pelayanan, apabila petugas dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka proses pelayanan dapat berlangsung tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian pada aspek adanya aturan dalam pelayanan perizinan DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan bahwa masih belum cukup baik. Pelaksanaan pelayanan perizinan sendiri sejak tahun 2019 telah diresmikan agar dilakukan di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Seharusnya DPMPSTP semakin giat mengadakan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana ketetapan-ketetapan yang harus dilakukan agar bisa

mendapatkan pelayanan, serta mendisiplinkan pegawai dinas perizinan agar pemohon bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.

### **Faktor Organisasi**

Faktor organisasi ini mencakup pengaturan dan mekanisme kerja dalam suatu organisasi yang diharapkan untuk terus berupaya dalam mewujudkan pelayanan yang memadai, organisasi juga bertanggungjawab dalam memastikan mutu dan kelancaran pelayanan yang diberikan (Moenir, 2008). Sehingga dapat disimpulkan faktor organisasi dalam pelayanan publik mencakup bagaimana sistem, prosedur, dan metode yang berperan sebagai pedoman atau prosedur kerja, yang bertujuan untuk memastikan pelaksanaan pelayanan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo yang mencakup detail dan informasi yang didapatkan berdasarkan aspek faktor organisasi, dapat diketahui bahwa DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo berupaya agar pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem *online* yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal. Seluruh proses pelayanan dapat dilakukan melalui sistem OSS. Setiap pelayanan yang ada sudah ada prosedurnya masing-masing, namun semua bergantung pada kelengkapan berkas yang ada apakah sudah berdasarkan persyaratan yang ada atau belum atau mungkin perlu ada yang dibetulkan sehingga hal tersebut dapat menghambat proses penyelesaian pelayanan.



Gambar 2 Alur Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber: <http://www.dpmpstpsidoarjokab.go.id>

Berdasarkan keterangan gambar di atas, alur pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo ini ialah pemohon melakukan pengajuan pada sistem *online* (OSS atau Sipadu), setelah itu petugas dinas akan memeriksa berkas yang diajukan apakah perlu dilakukan *survey* atau tidak, dan melakukan perhitungan biaya pelayanan. Selanjutnya dilakukan penetapan pemungutan retribusi yang disetujui oleh kepala dinas. Pihak dinas menginformasikan kepada pemohon mengenai kelanjutan pengajuan yang dilakukan serta besar biaya pelayanan yang ada, setelah proses pembayaran dilakukan pemohon menunggu proses verifikasi hingga selesai. Untuk membuktikan pernyataan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dan juga berdasarkan standar prosedur yang ada dilakukan wawancara dengan masyarakat yang mengajukan permohonan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang mengajukan kepengurusan NIB pemohon merasa bahwa pelayanan sangat bertele-tele, tidak ada kejelasan, serta tidak ada tindak lanjut selama berbulan-bulan dengan alasan pergantian pengurus. Keluhan juga disampaikan oleh pemohon yang melakukan pengajuan persetujuan bangunan gedung yang dirasa tidak ada perkembangan atau berkas pemohon tidak berjalan. Meskipun pajak retribusi sudah terbayar permohonan izin belum ada kejelasan pasti.

Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tidak sejalan dengan yang dikemukakan oleh Riani (2021), bahwa faktor organisasi pelayanan yang dilakukan mencakup antara lain kesederhanaan, yaitu dimana diharapkan adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang ada sehingga masyarakat dapat memenuhi persyaratan pelayanan dan mendapatkan hasil pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan yang telah dipaparkan oleh Anggit Saputro & Permadi Mulajaya (2022), selain memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, diutamakan pula agar bisa memberikan keteraturan dalam proses pelayanan, dengan adanya keteraturan dalam pelaksanaan pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kejelasan dalam alur pelaksanaannya bagi masyarakat. Sehingga masyarakat diharapkan memiliki pemahaman yang jelas mengenai langkah-langkah yang diperlukan untuk memperoleh layanan yang diinginkan. Sehingga dapat disimpulkan adanya faktor organisasi dalam pelayanan merupakan representasi dari struktur organisasi yang memiliki andil dalam mengatur fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme kerjanya, yang berpengaruh pada kualitas dan kelancaran pelayanan. Dengan demikian pada aspek faktor organisasi dalam pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan bahwa masih belum bisa dikatakan baik. Diharapkan adanya penyederhanaan prosedur, mekanisme, dan sistem pelayanan perizinan. Sehingga pemohon merasa pelayanan perizinan mudah dilakukan dan kejelasan biaya tidak dipertanyakan pemohon.

### **Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Kemampuan dan keterampilan ialah salah satu indikator yang harus ditingkatkan guna mencapai tujuan organisasi. Karena menurut Moenir (2008), untuk bisa melaksanakan proses pelayanan publik dengan efisien dan efektif, serta pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan semua pihak dibutuhkan kemampuan dan keterampilan dari pegawai yang memadai. Harus ada upaya dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai sejalan dengan kemajuan teknologi saat ini, pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai adalah bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang mencakup detail dan informasi yang didapatkan berdasarkan berdasarkan aspek kemampuan dan keterampilan pegawai dapat diketahui bahwa untuk menjamin kemampuan dan keterampilan pegawai dilaksanakan program sosialisasi dan pelatihan mengenai pelayanan prima sehingga masyarakat bisa merasakan pelayanan yang efektif

dan efisien. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan tidak selalu berjalan lancar akibat *server trouble* yang dialami. Sehingga perlu koordinasi lebih lanjut dengan petugas *server* dan bagian pusat. Hal tersebut memerlukan waktu lebih sehingga proses penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama.

Untuk membuktikan pernyataan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dilakukan wawancara dengan masyarakat yang mengajukan permohonan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui pemohon mendapati kendala dalam kepengurusan NIB, dalam waktu beberapa bulan kepengurusannya baru selesai dan pihak DPM tidak paham mengenai penyebab kendala dalam pengajuan NIB pemohon, pemohon mencoba berdiskusi dengan pihak asosiasi yang bekerja sama dengan pemohon, selanjutnya diketahui ternyata memang ada terkendala dari servernya. Sehingga pemohon diarahkan untuk melapor ke dpm provinsi. Keluhan lain juga disampaikan oleh pemohon yang mengajukan NIB yang mana pelayanannya sudah berjalan satu bulan namun masih belum selesai. Sedangkan pemohon telah bayar resmi sekitar 2,6 juta. Sedangkan pada waktu yang sama, pemohon mengurus NIB di PT FAME di Surabaya tanpa biaya, dan waktu penyelesaiannya seminggu sudah selesai. Keluhan lain juga disampaikan oleh pemohon yang mengajukan kepengurusan sertifikat usaha, rumitnya dalam mengajukan perizinan pemohon merasa harus dibantu oleh notarisnya datang ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

Hal ini menunjukkan bahwa DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo berdasarkan faktor kemampuan dan keterampilan petugas masih banyak menunjukkan respon yang negatif. Hal tersebut tidak sejalan dengan yang dikemukakan Yudhistira (2020), dan Riani (2021), pentingnya memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik adalah karena keduanya saling berkaitan dalam pelaksanaan tugas. Tingkat kemampuan dan keterampilan seseorang memengaruhi kinerjanya secara keseluruhan, semakin tinggi kemampuan dan keterampilannya semakin baik juga kinerjanya. Dengan demikian pada aspek faktor kemampuan dan keterampilan pegawai dalam pelayanan perizinan dapat dikatakan bahwa masih belum bisa dikatakan baik. Harus diberikan pelatihan dan pembekalan yang lebih baik lagi mengenai pelayanan prima agar dengan harapan agar dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Perlu diusahakan agar penugasan dilakukan kepada individu yang memiliki latar belakang yang sesuai, sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal dan efektif.

## **Faktor Sarana Pelayanan**

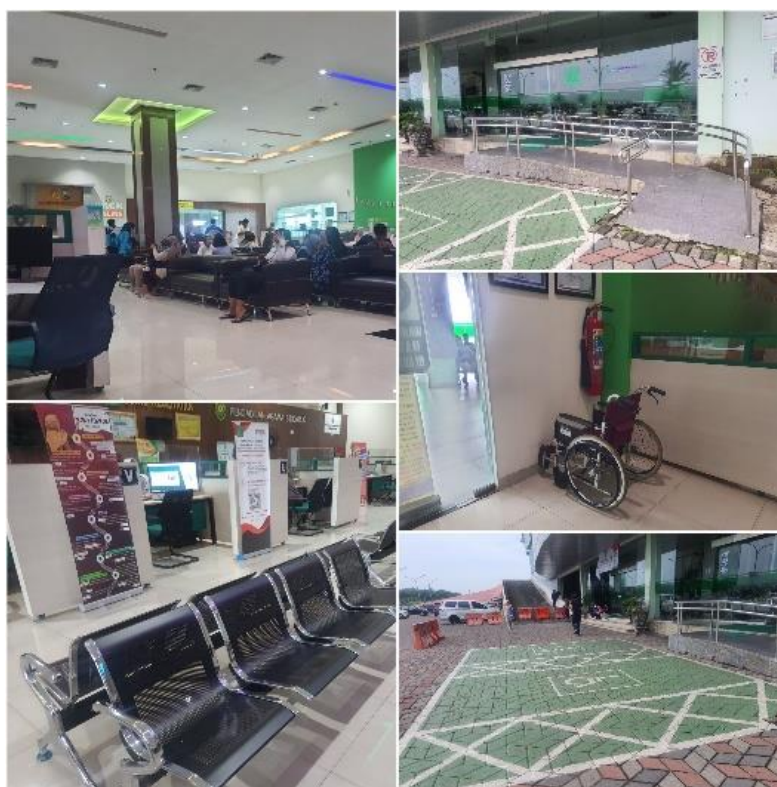
Menurut Moenir (2008), ketersediaan sarana yang memadai memiliki beberapa fungsi penting. Pertama, sarana yang memadai dapat membantu dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, yang pada gilirannya dapat menghemat waktu yang dibutuhkan. Selain itu, juga dapat meningkatkan produktivitas yang baik dalam memproduksi barang maupun jasa. Selanjutnya dengan tersedianya sarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, juga dapat memastikan ketepatan susunan dan stabilitas ukuran yang diperlukan dalam proses pelayanan yang ada. Selanjutnya, tersedianya sarana yang memadai juga akan menciptakan rasa nyaman bagi semua pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Terakhir, sarana yang memadai juga akan membawa rasa puas bagi mereka yang terlibat dalam pelayanan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dibutuhkan dalam organisasi untuk mendukung tiap-tiap kegiatan sehingga dapat terselenggara dengan baik. Sarana dan prasarana bisa meliputi kondisi gedung, komputer, kursi antri, tempat parkir, kamar mandi dan perangkat-perangkat lain yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang mencakup detail dan informasi yang didapatkan berdasarkan aspek sarana pelayanan bahwa salah satu sarana dan prasarana Kabupaten Sidoarjo untuk melaksanakan pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik. Ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo berpedoman pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Investasi atau Kepala BKPM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pemerintah Daerah Serta Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kementerian Negara/lembaga. ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah baik dan pernah mendapatkan penghargaan di tahun 2022.

Untuk membuktikan pernyataan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dilakukan wawancara dengan masyarakat yang mengajukan permohonan. Berdasarkan hasil wawancara dapat



diketahui bahwa menurut pemohon ketersediaan sarana pelayanan publik yang dimiliki bisa dikatakan sudah cukup baik. Hal ini diperkuat dengan observasi dan dokumentasi yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, dimana proses pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan. Berikut ini sarana pelayanan dimiliki diantaranya ialah tempat duduk antri yang nyaman, kursi roda bagi pemohon atau petugas yang sedang dalam keadaan darurat dan membutuhkan, jalur pemohon disabilitas, tersedia wifi untuk umum, tempat parkir disabilitas, tempat parkir yang luas, ruangan ibu menyusui, tempat bermain bagi anak kecil, ruang ibadah.



Gambar 3 Sarana dan Prasarana Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

*Sumber: Penulis (28/4/2024)*

Dengan demikian pada aspek sarana dan prasarana dalam pelayanan perizinan DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan cukup baik. Ketersediaan sarana pelayanan ini sebaiknya agar ditingkatkan, karena dengan sarana pelayanan yang memadai pemohon bisa merasakan pelayanan yang nyaman dan puas.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian yang telah dikakukan dengan melibatkan pegawai dinas dan pemohon yang mengajukan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo terdapat beberapa-aspek yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo masih belum baik. Standar pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menunjukkan respon yang positif pada aspek sarana pelayanan, akan tetapi Pada segi kesadaran pegawai diketahui pada beberapa bidang belum melaksanakan tugasnya dengan baik khususnya pada bidang informasi dan pengaduan pelayanan. Pada segi adanya aturan diketahui adanya pemohon yang tidak mengetahui bahwa pelayanan bisa diakses online. Pemohon tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Pemohon tidak mendapati adanya petugas pada jam operasional pelayanan. Pada segi organisasi adanya ketidakjelasan pelayanan perizinan dalam perkembangan perizinan pemohon selama berbulan-bulan, ketidakjelasan biaya yang harus dibayarkan akibat pelayanan yang lambat, serta pemohon membandingkan pelayanan perizinan di Surabaya lebih baik daripada yang ada di Sidoarjo. Pada segi faktor kemampuan dan keterampilan pegawai, terjadinya gangguan server selama pelayanan, pihak OSS tidak mengetahui penyebab masalah pengajuan sehingga pemohon dibantu dengan pihak asosiasi yang bekerjasama dengan pemohon, proses verifikasi perizinan membutuhkan waktu yang lama. Diharapkan adanya penyederhanaan prosedur, meknisme, dan sistem pelayan perizinan. Sehingga pemohon merasa pelayanan perizinan mudah dilakukan dan kejelasan biaya tidak dipertanyakan pemohon. Perlu adanya peningkatan monitoring dan evaluasi kerja yang maksimal sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada khususnya pada kesadaran pegawai, faktor organisasi, dan faktor kemampuan dan keterampilan pegawai. Diharapkan dengan adanya peningkatan monitoring dan evaluasi kerja yang maksimal dapat memperbaiki kompetensi petugas dalam menyediakan pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang lebih baik lagi untuk meningkatkan responsivitas pegawai terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* (Cetakan I). Pustaka Setia.
- Anggit Saputro, & Permadi Mulajaya. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49–54. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.63>
- Arini, S. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Peneba Pila.
- Ariyani, E. D., Sadikin, S., & Muhammad, A. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai Tolok Ukur Keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Good Governance Di Politeknik Manufaktur Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2). <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3020>
- B, I., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 4(2), 188–198.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan. *KINERJA*, 18(3). <https://doi.org/10.29264/jkin.v18i3.10071>
- Fitri, S. L., Hidayat, R., & Dermawan, M. A. (2024). Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik). *Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM*, 10(1).
- Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/33534/26706#>
- Indriyati, & Hayat. (2015). Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Jurnal Transformasi Administrasi*, Vol 4 (1).
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 272–277.

- <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juispol/article/view/2134>
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indoneisa*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ramli, S., & Hasbullah. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. *Jurnal Forum Ekonomi*, 23(1), 77–85.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *JIP Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Muhammad Hidayat Djabbari. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146–164. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 117(8), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/40086/35981>
- Toha, M. (2008) *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Fajar Interpratama.
- Wahyudi, A. (2022). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek). *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(01), 38–48. <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/download/529/407>
- Yana, A. A. G., Agung, Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 45–53. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>
- Yudhistira, D. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). [https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/2750/pdf\\_668](https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/2750/pdf_668)
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-

analysis and an Agenda for Best Practice. *PAR Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>