

Jejak Artikel:

Unggah: 29 November 2023;

Revisi: 30 November 2023;

Diterima: 1 Desember 2023;

Tersedia Online: 10 Desember 2023

Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam

Agustina Sombo¹, Timbul Dompok²

¹² Universitas Putera Batam

Pb191010027@upbatam.ac.id

This study aims to ascertain, based on existing issues, the outcomes of the implementation of Electronic-Based Services and One-Stop Integrated Services at the Batam City Investment Office. issues that have arisen after the Ministerial Regulation No. 24 of 2018 on Electronically Integrated Business Licensing Services was many changes in the system due to the transition period such as the rules of management from offline to online services or the PTSP system to oss. This research method adopts a qualitative approach with sample purposively. The research instruments were interviews and observations. Interview guidelines are useful in data collection, the use of field notebooks and document examination also support data collection. Interviews and Observations were conducted directly in the field. Data collection was conducted on an ongoing basis. Data analysis through thematic approach. Validity of results through data triangulation. The data analysis process was also conducted openly and reflectively to maintain validity. The DPMPTS Batam City Research ethical Committee accepted this study, stating that it adhered to the research ethical criteria. Complete study details were supplied to participants, who also gave their written informed permission. Results showed an increase in the Competitiveness of Batam City through Online Single Submission (OSS, Easy PTSP online system. Digital Environment Development of third party data service providers, Batam through Easy PTSP Online system, which accelerates and streamlines the licensing process. High quality service in terms of service output and efficiency in terms of input. Karna can easily and clearly visit the PTSP website at <https://PTSP.batam.go.id>. The licensing process is now fast, cheap, simple, clear, guaranteed, and at an affordable price. Realising licensing services that are fast, simple, transparent and guaranteed is one of the objectives that has to be fulfilled. enhancing the standard and degree of innovation to raise the caliber of public services.

Keywords: DPMPTS Batam City, E-Service, Implementation, Online Single Submission, PTSP Online

Pendahuluan

Setiap tindakan yang dilakukan oleh individu, sekelompok individu, atau organisasi untuk membantu dan memfasilitasi masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu selalu dikaitkan dengan layanan publik. Karena pelayanan publik ini selalu melibatkan banyak orang dengan berbagai kepentingan dan tujuan, maka pelayanan publik menjadi semakin signifikan. Oleh karena itu,

¹Coressponden: Agustina Sombo. Universitas Putera Batam. Jl. Raden Patah No.12A, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Pb191010027@upbatam.ac.id

badan-badan pemerintah dan non-pemerintah dapat mengawasi lembaga-lembaga pelayanan publik. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi modern memiliki pengaruh besar yang nyata, yang mengharuskan perubahan dalam berbagai industri, termasuk masalah politik. Perkembangan ini juga perlu terus ditingkatkan oleh pemerintah untuk mencapai produktivitas dan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik ialah tindakan atau rangkaian tindakan Pelayanan publik dilakukan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan persyaratan hukum untuk memenuhi permintaan setiap warga negara dan penduduk akan produk, layanan, dan bantuan administratif. Setiap lembaga penyelenggara negara, perusahaan komersial, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk menjalankan fungsi pelayanan publik, dan organisasi lain yang diorganisir secara tegas untuk menjalankan pelayanan publik, semuanya dianggap sebagai penyelenggara (Petra Hasiholan et al., 2020).

Setiap tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi permintaan warga negara atau penduduk atas produk, layanan, dan dukungan administratif dari penyedia layanan publik dengan tetap mematuhi persyaratan hukum dikenal sebagai layanan publik. Penyelenggara adalah organisasi yang menyediakan layanan publik, seperti perusahaan, penyelenggara negara, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk menyediakan layanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk menyediakan layanan publik (Suryana, 2019).

Adanya tuntutan dari masyarakat yang mengharapkan Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik merupakan tujuan dari pelayanan publik yang bertanggung jawab, transparan, efisien, dan efektif. *Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berlandaskan demokratis, efektif dan bersih. Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan kerja sama antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Dewasa ini, teknologi komunikasi dan informasi berkembang dengan cepat dimana segala sesuatu kini dengan sangat mudah dilakukan dan didapat karena adanya perkembangan teknologi yang memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Adanya perkembangan teknologi ini membuat penyelenggaraan pemerintahan juga berkembang mengikuti tren yang ada. Perkembangan teknologi ini dimanfaatkan pemerintah untuk mengawasi segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan mulai dari kinerja pegawai, memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta memberikan informasi-informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Perkembangan teknologi ini merupakan salah satu yang mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu pemanfaatan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan yaitu munculnya konsep Elektronik (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022).

Sistem informasi nasional harus diselenggarakan untuk memberikan bantuan informasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka revolusi industri keempat, berdasarkan dengan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 23 ayat 1 tentang pelayanan. Selain itu, menurut UU No. 25 Tahun 2009, pasal 23 ayat 4, penyelenggara juga diharapkan untuk mengelola sistem informasi, baik elektronik maupun non elektronik. Sistem tersebut antara lain menempatkan dan mengelola profil, penilaian kerja, penanganan pengaduan, standar pelayanan, dan informasi pelayanan (Muslihin & Erfandy, 2020).

Birokrasi bertugas menyelenggarakan pemerintahan melalui pelayanan publik. Birokrasi yang tidak efektif dan tidak fokus pada layanan yang diberikannya sebenarnya merupakan awal dari pertumbuhan layanan publik sejak lama. Sistem pelayanan publik masih terus berkembang hingga saat ini, menjadi lebih sesuai dan efisien dalam penggunaannya. Tiga gagasan, yang pertama terkait dengan administrasi publik yang baru, menggambarkan bagaimana pelayanan publik berubah dan memberikan dasar bagi perkembangan ini. Salah satu prinsip utama dari administrasi publik baru adalah memperlakukan warga secara setara (Sinaga, 2018).

Pelayanan akan mengarah pada keadilan sosial, kemandirian masyarakat akan didorong oleh pemberdayaan, dan kesejahteraan masyarakat akan ditingkatkan melalui pembangunan. Alasan mengapa pelayanan publik diperiksa adalah karena Salah satu ukuran efektivitas entitas

pemerintah dalam menjalankan mandat dan operasinya adalah kualitas layanan publik yang disediakan. Salah satu tujuan utama pemerintah dalam mengejar agenda ini adalah menyediakan produk, layanan, dan dukungan administratif yang berkualitas tinggi, termasuk layanan non perizinan dan perizinan. Dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan, strategi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, akurat, terjangkau, transparan, dan efisien sangat erat kaitannya dengan upaya mendorong perluasan dan pengembangan usaha, investasi, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, melalui berbagai inovasi pelayanan publik, peran dan kewajiban Peran pemerintah sebagai katalisator, fasilitator, dan regulator dalam memfasilitasi bisnis dan kenyamanan masyarakat sangat penting (Fikri, 2020).

Awalnya dirancang sebagai sarana untuk merekrut pegawai negeri yang berkualitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berevolusi dari cetak biru layanan Satu Atap. PTSP adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen perizinan, yang dilakukan dalam satu tempat dengan proses pengelolaan yang terintegrasi. Berdasarkan gagasan ini, pemohon cukup bertemu dengan petugas front desk di satu lokasi. Hal ini dapat mengurangi waktu kontak antara pemohon dan petugas dan mencegah terjadinya pemerasan atau pungutan liar (Fadhilah & Prabawati, 2019).

Sejumlah faktor berkontribusi terhadap lemahnya pelayanan publik, yang pertama adalah ketidaktahuan masyarakat akan tanggung jawab dan tugas mereka. Oleh karena itu, mereka bekerja dan melayani dengan cara yang santai, bahkan ketika orang-orang yang mereka bantu sudah merasa khawatir dengan hasil kerja mereka. Hal ini menyebabkan kurangnya disiplin dalam bekerja. Teknik, proses, dan sistem Pekerjaan yang tidak memadai menghasilkan pengoperasian mekanisme kerja yang tidak tepat. Ketiga, adanya ketidaksesuaian dalam cara pengorganisasian tugas pelayanan, yang menyebabkan ketidakjelasan pembagian tugas, kegiatan yang mubazir, atau tugas yang terpecah-pecah dan tidak terselesaikan. Keempat, bahkan kebutuhan hidup yang paling mendasar pun tidak terpenuhi oleh pendapatan karyawan. Oleh karena itu, para pekerja merasa tidak nyaman saat bekerja dan berusaha mendapatkan lebih banyak uang di luar jam kerja reguler, seperti melalui layanan "jualan". Kelima, kemampuan karyawan tidak memadai untuk tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Akibatnya, hasil dari tugas tersebut tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kurangnya fasilitas layanan yang sesuai berada di urutan keenam. Akibatnya, pekerjaan menjadi lambat, banyak waktu yang terbuang, dan perbaikan masalah menjadi lebih lama (Rowley, 2006).

Presiden Joko Widodo pertama kali membentuk PTSP pada tahun 2015 sekarang PTSP menjadi salah satu inisiatif pemerintah untuk meningkatkan layanan publik, mengurangi birokrasi yang terkait dengan layanan perizinan dan non perizinan, dan bekerja untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (Widiyaningrum, 2022). Produk PTSP ini merupakan salah satu fasilitas yang dihasilkan oleh BP Batam dan pemerintah kota Batam. Sebuah program berbasis situs web yang dirancang untuk menawarkan layanan administratif kepada publik secara online digunakan dalam pengurusan perizinan *online* Pelayanan Terpadu Satu Pintu, atau PTSP. Aplikasi PTSP ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengajukan permohonan berbagai macam perizinan. Aplikasi layanan ini didorong oleh Undang-Undang Penanaman Modal Nomor 25 Tahun 2007. Seseorang dapat memperoleh 52 jenis perizinan dan non perizinan dari 11 kategori usaha yang berbeda melalui aplikasi layanan ini. Karena DPMPTSP memiliki pembagian kerja dalam bentuk layanan, diharapkan PTSP ini dapat menawarkan layanan yang lebih efisien.

Pemerintah telah mengumumkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, atau PTSP. Aplikasi PTSP ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengajukan permohonan berbagai macam perizinan. Aplikasi layanan ini didorong oleh Undang-Undang Penanaman Modal Nomor 25 Tahun 2007. Seseorang dapat memperoleh 52 jenis perizinan dan non perizinan dari 11 kategori usaha yang berbeda adalah sebuah platform yang memungkinkan perizinan diselesaikan secara elektronik. DPMPTSP Kota Batam membuat situs web resmi yang terbuka untuk umum.

Situs web ini menawarkan banyak informasi mengenai perizinan yang ditangani oleh Mal Pelayanan Publik, persyaratan untuk mendapatkan izin terkait, profil Mal Pelayanan Publik, data, dan topik terkait lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal Kota Batam berdasarkan isu-isu yang ada saat ini.

Tinjauan Pustaka Implementasi

Dalam buku (Winarno, 2002), Ripley dan Franklin menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan dan memberikan otoritas program, kebijakan, manfaat, atau produk konkret. Frasa "implementasi" menggambarkan berbagai tindakan yang sesuai dengan tujuan dan konsekuensi yang diinginkan dari program pemerintah. Tujuan implementasi adalah untuk memastikan bahwa program dijalankan melalui tindakan (atau tidak adanya tindakan) dari berbagai pihak, terutama para birokrat.

Yang terjadi setelah disahkannya undang-undang yang mengesahkan kebijakan, manfaat, program, atau produk konkret lainnya dikenal sebagai implementasi. Frasa "implementasi" menggambarkan berbagai tindakan yang sesuai dengan tujuan dan konsekuensi yang diinginkan dari program pemerintah (Mulyasa, 2013). Tujuan implementasi menurut (Sulistiyastuti & Purwanto, 2012) adalah untuk membuat program berfungsi melalui tindakan - atau ketiadaan tindakan - dari berbagai pelaku, terutama birokrat. Adapun indikator implementasi yang dicantumkan oleh (Bilyastuti, 2019) ialah :

1. Cakupan : Indikator ini mengukur sejauh mana kelompok sasaran-mereka yang mendapatkan layanan perizinan dan nonperizinan-telah dijangkau oleh kebijakan publik yang telah ditetapkan.
2. Bias : metrik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah layanan pelaksana condong (menyimpang) ke arah kelompok masyarakat yang tidak ditargetkan atau ke arah kelompok masyarakat yang tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan hibah, bantuan, atau layanan lain dari pemerintah sebagai hasil dari kebijakan atau program.
3. Akses : Kemudahan kelompok sasaran untuk mengakses program atau layanan dinilai dengan menggunakan indikator akses.
4. Kesesuaian Program dengan kebutuhan : Indikator ini digunakan untuk menentukan apakah kebutuhan kelompok sasaran terpenuhi atau tidak oleh berbagai hasil kebijakan atau program.

Menurut Lane, ada dua komponen dalam gagasan implementasi persamaan fungsi dari tujuan, keluaran, dan hasil, dan implementasi aktual itu sendiri. Penjelasan ini menunjukkan bahwa formula implementasi adalah sebuah fungsi yang terdiri dari hasil sebagai produk, hasil dari dampak, serta tujuan dan sasaran. Selain itu, kebijakan, formulator, implementor, inisiator, dan waktu semuanya mempengaruhi implementasi (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022). Kebijakan itu sendiri merupakan fokus utama dari kedua fungsi tersebut, diikuti dengan hasil yang dicapai dan tindakan yang diambil oleh pelaksana dalam jangka waktu tertentu (Akib, 2010).

Pelayanan publik

Setiap tindakan pemerintah yang dilakukan terhadap individu yang memiliki kepentingan Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian kepuasan kepada perusahaan itu sendiri, meskipun hasilnya dilakukan sesuai dengan norma dan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak berkaitan dengan suatu hal yang bersifat fisik. Pelayanan publik adalah penyediaan barang atau jasa sesuai dengan tuntutan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Layanan langsung atau tidak langsung dapat diberikan untuk entitas seperti lembaga, organisasi, dan sebagainya yang berkepentingan dengan penyedia layanan. Sistem layanan publik modern juga memungkinkan pemanfaatan sumber daya internet seperti situs web dan aplikasi (Winarno, 2002).

Pemberian layanan dalam bentuk komoditas atau jasa yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Layanan dapat diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada entitas seperti lembaga, organisasi, dan lain sebagainya yang berkepentingan dengan penyedia layanan tersebut (Robby, U. B. dan Tarwini, 2019). Sistem layanan publik modern juga memungkinkan pemanfaatan sumber daya internet seperti situs web dan aplikasi.

Penggunaan fasilitas publik, baik untuk jasa maupun non-jasa, dianggap sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh entitas publik, terutama pemerintah. Dalam konteks pemerintahan, aparatur pemerintah dengan segala institusi dan perangkatnya adalah pihak yang memberikan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan secara harfiah diartikan sebagai bantuan menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, seperti pelanggan atau pengunjung. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa standar, seperti menyadari kebutuhan masyarakat, memiliki empati terhadap mereka, selalu meningkatkan pelayanan, membuat perencanaan, berinisiatif, memberikan perhatian, dan selalu melakukan peninjauan ulang.

E-Service (Layanan Elektronik)

Menurut Wikipedia Salah satu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang paling populer di beberapa industri adalah Layanan Elektronik, atau E-Layanan yang biasa disingkat E-Layanan. Namun, karena berbagai penelitian telah mendefinisikan layanan elektronik secara berbeda, sulit untuk membuat definisi spesifik tentang layanan elektronik. Terlepas dari perbedaan dalam definisi-definisi ini, dapat diklaim bahwa mereka semua setuju dengan peran teknologi dalam memungkinkan layanan, yang mengangkatnya ke status layanan elektronik.

Layanan elektronik adalah prosedur, teknik, atau tindakan di mana teknologi informasi bertindak sebagai perantara. Layanan pelanggan, *e-tailing*, dan dukungan semuanya termasuk dalam layanan elektronik. Tiga elemen kunci diwakili dalam definisi ini: penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran layanan, atau teknologi. Sebagai contoh, individu memberikan layanan kepada PTSP, yang bertindak sebagai penyedia layanan; penduduk dan perusahaan adalah penerima layanan. Yang dimaksud dengan "saluran layanan" adalah layanan elektronik yang menjadi prasyarat ketiga. Meskipun saluran tradisional lainnya juga dipertimbangkan, Internet berfungsi sebagai sumber utama untuk penyampaian layanan elektronik. Kemudian, dalam kaitannya dengan harapan konsumen, lima karakteristik kualitas layanan adalah empati, berwujud, daya tanggap, jaminan, dan keandalan. Konsumen mengevaluasi kualitas layanan dengan membandingkan harapan mereka dengan lima kriteria kualitas ini.

Salah satu Layanan elektronik, yang sering dikenal sebagai E-Layanan atau *E-Common* atau *E-Services*, adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang paling banyak digunakan dalam industri tertentu. Namun, karena berbagai penelitian telah mendefinisikan layanan elektronik secara berbeda, sulit untuk membuat definisi spesifik tentang layanan elektronik. Terlepas dari perbedaan dalam definisi-definisi ini, dapat diklaim bahwa mereka semua setuju dengan peran teknologi dalam memungkinkan layanan, yang mengangkatnya ke status layanan elektronik (Fadhilah & Prabawati, 2019).

Penyampaian layanan melalui jaringan listrik, seperti internet, disebut sebagai *e-service*. Lebih lanjut, *E-Service* berfungsi sebagai kunjungan pertama dari beranda hingga layanan yang diminta selesai atau produk jadi dikirim dan siap digunakan. Situs web PTSP merupakan salah satu inisiatif berbasis *E-Service* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Hal ini memungkinkan masyarakat umum untuk menangani semua masalah dokumentasi

perizinan dengan mudah dari *smartphone*, meniadakan kebutuhan untuk mengunjungi kantor. Tim Operator *Back Office* bertanggung jawab untuk memastikan kinerja yang optimal dan dipantau secara berkala oleh Tim Pengendali.

Metode

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam tentang pelayanan berbasis elektronik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas dan konteks yang terlibat dalam pelayanan. Peserta studi dipilih secara *purposive* berdasarkan karakteristik yang relevan dengan pelayanan publik. Jumlah peserta ditentukan melalui konsep kejenuhan data, di mana pengumpulan data terus berlanjut hingga tidak muncul informasi baru. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi partisipan. Pedoman wawancara telah disusun sebelumnya untuk memastikan konsistensi dalam pengumpulan data. Selain itu, penggunaan buku catatan lapangan dan pemeriksaan dokumen juga mendukung pengumpulan data. Wawancara dilakukan dalam pengaturan yang nyaman bagi peserta dan direkam untuk analisis lebih lanjut. Pengamatan dilakukan secara langsung dilapangan untuk memahami konteks pelayanan yang ada. Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan selama periode penelitian. Analisis data dilakukan melalui pendekatan tematik, dimana pola dan tema yang muncul dari data diidentifikasi. Pengkodean dibuat untuk mengatur dan mengelompokkan informasi. Proses analisis dilakukan secara iteratif untuk memastikan kedalaman pemahaman. Validitas hasil penelitian dipertahankan melalui triangulasi data, yang menggunakan beberapa metode pengumpulan data atau pemikiran peneliti independen. Proses analisis data juga dilakukan secara terbuka dan reflektif untuk menjaga validitas. Penelitian ini sesuai dengan pedoman etika penelitian dan mendapat persetujuan dari Komite Etik Penelitian DPMPTS Kota Batam. Peserta diberi informasi lengkap tentang penelitian dan memberikan persetujuan tertulis.

Hasil

Kota utama di Provinsi Kepulauan Riau adalah Kota Batam. Pulau-pulau kecil di Selat Singapura dan Selat Malaka, serta Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang, membentuk Kota Batam. Jembatan Barelang menghubungkan Pulau Rempang, Galang, dan Batam. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam melaporkan bahwa pada tahun 2021, terdapat 1.193.088 penduduk di Batam, dengan kepadatan 1.153 jiwa. Kawasan perdagangan bebas Batam-Bintan-Karimun (BBK) mencakup Kota Batam. Salah satu kota yang memiliki posisi yang sangat menguntungkan adalah Batam. Selain terletak di jalur pelayaran internasional, kota ini juga berbatasan langsung dengan Malaysia dan Singapura. Salah satu kota yang direncanakan di Indonesia dengan tingkat pertumbuhan tercepat adalah Batam. Hanya ada 6.000 orang yang tinggal di kota ini ketika didirikan pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (sekarang BP Batam). Hanya dalam waktu 40 tahun, jumlah tersebut telah meningkat 158 kali lipat. Suku Melayu, yang terkadang disebut sebagai Orang Selat, awalnya menetap di Pulau Batam sekitar tahun 231 Masehi. Pada tahun 1960-an, pemerintah memanfaatkan pulau yang dulunya digunakan oleh Laksamana Hang Nadim sebagai tempat pertempuran melawan penjajah ini sebagai pangkalan logistik minyak bumi di Pulau Sambu. Salah satu dari 329 pulau yang membentuk wilayah Batam terletak di antara Selat Malaka dan Singapura. Pulau ini merupakan bagian dari Kepulauan Riau. Tidak banyak catatan tertulis tentang pulau ini; Perjanjian London, yang mengatur pembagian wilayah Belanda dan Inggris, adalah satu-satunya karya yang menyebutkan Batam. Namun, para pengunjung dari Cina mengklaim bahwa orang-orang telah tinggal di pulau ini sejak tahun 231 Masehi, saat Singapura masih dikenal sebagai Pulau Ujung, sebelum pemerintah pusat memberikan perhatian ekstra, Batam adalah sebuah pulau yang gersang dengan hutan yang

hampir tidak memiliki tanda-tanda kehidupan. Ada beberapa kelompok masyarakat yang berbeda yang pertama kali menyebut pulau ini sebagai rumah mereka. Mereka bertani dan memancing. Mereka tidak memainkan peran penting dalam mengubah bentuk alami pulau ini-yaitu hutan belantara.

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Batam yang turut mendorong perkembangan dan perluasan ekonomi Provinsi Kepulauan Riau pada umumnya dan Kota Batam pada khususnya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam. DPMPTSP Kota Batam merupakan koordinator bagi dinas, badan, dan kantor yang terlibat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang juga dikenal sebagai Pelayanan Satu Atap, sejak tahun 2001, ketika Surat Keputusan Walikota Batam No: Kpts. 315 atau HK atau IX atau 2001 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dikeluarkan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam didirikan berdasarkan peraturan-peraturan sebagai berikut: Perwako Batam Nomor 55 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dengan 71 jenis perizinan, menggantikan Perwako sebelumnya yaitu Perwako Nomor 38 Tahun 2015 dengan 52 jenis perizinan; Peraturan Walikota Batam Nomor 56 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Batam; dan Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) OPD.

Sebuah program online yang disebut Perizinan Terpadu Satu Pintu dibuat untuk menawarkan layanan administrasi online kepada penduduk Kota Batam. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan Aplikasi PTSP *Online*, yang juga dikenal sebagai Aplikasi Mudah sejak tahun 2020 (Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu), untuk melakukan layanan aplikasi perizinan. Program online yang disebut *Easy Licensing Online* dibuat untuk menawarkan layanan administrasi kepada penduduk Kota Batam. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengajukan berbagai jenis izin. Peraturan Walikota No. 55/2017, yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam, tentang pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Batam, menjadi pendorong di balik aplikasi layanan ini. Sebanyak 52 jenis perizinan dan non perizinan dari 11 jenis industri yang berbeda dapat diperoleh di satu lokasi dengan aplikasi layanan ini. Sejak 20 November 2017, salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Batam, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), telah mulai menyediakan layanan permohonan perizinan secara online. Peraturan Walikota (Perwako) Nomor 55 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam memberikan landasan hukum untuk pembangunan aplikasi PTSP Online atau EASY. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik memberikan landasan hukum untuk penerapan *Online Single Submission* (OSS).

Salah satu komponen utama dari pelayanan publik adalah perizinan, dan perizinan terpadu adalah layanan yang sangat rumit. Dalam upaya menarik investor ke suatu daerah, kualitas pelayanan pemerintah yang diberikan di bidang perizinan usaha sangatlah penting. Kebijakan pemerintah daerah yang mendorong dan melegitimasi lembaga-lembaga perizinan di daerah untuk memberikan layanan secara lebih efektif dan efisien juga menunjukkan kualitas layanan perizinan itu sendiri. Dalam hal pemberian izin, pejabat birokrasi sering kali menjalankan prosedur yang sangat rumit, sulit diakses, tanpa jaminan waktu dan tidak ada persyaratan transparansi harga layanan. Jika proses yang berbelit-belit ini terus berlanjut, maka secara alamiah orang akan menjadi lamban dan tidak mau mengajukan permohonan perizinan. Pemerintah, komunitas bisnis, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam diantisipasi untuk mendapatkan keuntungan dari pembentukan badan ini. Dengan dibentuknya DPMPTSP Kota Batam, bagi masyarakat umum. Pelayanan publik yang lebih baik, proses perizinan usaha yang lebih sederhana, serta kejelasan dan kepastian hukum,

semuanya dapat menguntungkan bagi masyarakat umum. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam dapat menghindari duplikasi layanan perizinan dan non perizinan dengan mengurangi beban administratif sebagai konsekuensi dari penawaran layanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, hal ini berdampak positif terhadap perkembangan PAD karena semakin banyak orang yang percaya pada layanan publik yang dikelola oleh pemerintah, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Salah satu metode untuk menyediakan layanan perizinan adalah Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan menggunakan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Badan ini didirikan pada tahun 2012 sebagai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemudian pada tahun 2013 menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang terbaik, dan itulah tujuan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Agar pelayanan publik dapat berjalan seefisien mungkin, maka informasi mengenai proses, waktu, dan biaya harus diungkapkan.

Cakupan

Indikator ini mengukur sejauh mana kelompok sasaran-mereka yang mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan-telah dijangkau oleh kebijakan publik yang telah ditetapkan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa definisi istilah "cakupan" adalah hasil mencakup. Jangkauan adalah definisi lain dari cakupan. Ukuran yang disebut cakupan sering kali diberikan dalam bentuk persentase. Pada DPMPTSP Kota Batam, terdapat dua bidang yang melakukan pelayanan perizinan yaitu bidang ekonomi dan sosial dan bidang pembangunan dan lingkungan hidup, semua bidang dalam jumlah pelayanannya sama yaitu hanya melayani 50 pemohon dalam perharinya. Lalu Pegawai lainnya juga menjelaskan bahwa yang bisa melakukan perizinan adalah semua orang, dalam wawancaranya.

“Semua pelaku usaha tanpa terkecuali bisa dan boleh membuat perizinan dan non perizinan di DPMPTSP kota Batam”

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai terkait apakah semua pelaku usaha di kota batam telah mengajukan permohonan perizinan atas usahanya PTSP Kota Batam

“Kemungkinan sudah, pelaku usaha di kota batam yang mengajukan permohonan perizinan atas usahanya. Karena usaha besar maupun kecil harus mempunyai tanda legalitas nya pada bentuk izin usaha dalam bentuk satu lembar, maka setiap usaha harus memiliki izin secara legal”

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan pegawai terkait tentang pemohon yang melakukan pemberkasan tanpa prosedur yang berlaku :

“Tidak ada, Setiap perusahaan harus mendaftar dengan membuat nama pengguna dan kata sandi di situs web OSS untuk mendapatkan akses. Perusahaan yang merupakan warga negara Indonesia (WNI) harus memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), sedangkan warga negara asing (WNA) harus memiliki nomor paspor. Untuk mendaftar akun di platform OSS, baik WNI maupun WNA harus memiliki alamat email yang aktif. Memasuki dunia perusahaan dan nilai investasi adalah tahap selanjutnya. NIB akan dikeluarkan oleh sistem setelah semua data selesai diisi. Semua instansi pemerintah yang berwenang memberikan izin usaha akan diberitahukan. Instansi pemerintah yang disetujui akan mengonfirmasi kelayakan bisnis jika diperlukan verifikasi”.

Dari hasil observasi yang dilakukan, Upaya Peningkatan Daya Saing Kota Batam melalui sistem digital yaitu Online Single Submission (OSS), pemohon kini dapat memperoleh izin usahanya dengan lebih cepat dan mudah. Keunggulan kompetitif, dalam istilah yang lebih praktis, adalah daya saing. Dengan adanya perizinan online menggunakan sistem Easy PTSP online, pemohon dapat dengan mudah menavigasi dan memahami situs web PTSP online.

Memilih jenis layanan atau perizinan yang akan diajukan misalnya, ketika mengajukan permohonan perizinan baru, mengisi formulir dan memberikan informasi yang diperlukan (seperti nama, alamat, dan lain-lain). Penerapan situs web PTSP sangat baik dan memenuhi kebutuhan pemohon. Penerapan program ini untuk pemohon perizinan dan nonperizinan didasarkan pada kebutuhan untuk mengatasi masalah-masalah terkait berkas dan informasi lain yang dihadapi pemohon.

Bias

Bias sebuah kebijakan atau program dapat diketahui dengan melihat indikator-indikator yang menunjukkan apakah layanan yang diberikan oleh pelaksana kebijakan atau program tersebut condong ke arah kelompok masyarakat yang bukan merupakan penerima yang dituju atau kelompok masyarakat yang tidak memenuhi syarat layanan dari pemerintah. Hasil wawancara dengan pengguna yang mengurus izin praktik terkait apakah DPMPTSP Kota Batam sudah melakukan sosialisasi terkait PTSP online:

“Sudah, tetapi saya mendapatkan sosialisasi setelah melakukan pengurusan. hal ini menurut saya terlalu terlambat karna harusnya sosialisasi dilakukan saat PTSP Online disah kan sebagai pengurusan online”.

Selanjutnya wawancara dengan pegawai DPMPTSP Batam terkait pemahaman tentang website PSTP online:

“Masih belum memahami fungsi website PTSP secara keseluruhan, sehingga pelatihan atau bimbingan teknis penyelenggaraan Pelayanan Prima masih sangat dibutuhkan”.

Berdasarkan hasil observasi Pengembangan Ekosistem Digital penyedia layanan data pihak ketiga seperti pengurusan perizinan di DPMPTSP Kota Batam melalui sistem OSS atau Easy PTSP online, yang berupaya untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengurusan perizinan perusahaan. Pendekatan ini diyakini akan memungkinkan komunitas pengusaha makro dan mikro untuk mendapatkan perizinan dengan lebih cepat, murah dan mudah. Maka dengan adanya pelatihan dan sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat terkait situs web PTSP Kota Batam dapat mendorong pengembangan ekosistem digital di Kota Batam, karna dapat memperkaya pengalaman pengguna dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Kota Batam.

Akses

Kemudahan kelompok sasaran untuk mengakses program atau layanan dapat diketahui dengan menggunakan indikator akses. Lebih jauh lagi, akses menunjukkan bahwa mereka yang termasuk dalam kelompok sasaran kebijakan atau program dapat dengan mudah berhubungan dengan individu yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan atau program tersebut untuk meminta informasi atau mengajukan pengaduan. Hasil wawancara dengan pengguna yang mengurus izin usaha terkait permohonan dari tahun ketahun menyatakan bahwa :

“Semakin Mudah Mengurus Izin dan non Perizinan Dengan PTSP Online atau EASY yaitu sebuah aplikasi online yang dirancang untuk memberikan layanan administrasi kepada masyarakat Kota Batam. Layanan yang mudah diakses oleh masyarakat”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pengguna yang mengurus izin praktik terkait pengaduan permasalahan yang ada pada website PTSP menyatakan bahwa :

“sangat mudah karna pts online dibangun untuk memberikan layanan administratif kepada penduduk Batam”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pengguna yang memiliki urusan mengurus izin operasional terkait apakah website PTSP link alamatnya jelas dan mudah dijangkau dan ditemukan oleh pemohon perizinan

“Iya sudah jelas, website PTSP link alamatnya bisa di akses di <https://PTSP.batam.go.id>. Penerimaan dengan tunduk pada batasan hukum, aplikasi perizinan dan nonperizinan yang telah atau akan dapat diakses di kedua sistem tersebut melalui sistem OSS dan PTSP Online”.

Berdasarkan hasil observasi peningkatan prosedur efisiensi layanan bermanfaat bagi para pekerja DPMPTSP di Kota Batam dan memiliki efek yang baik pada loyalitas dan kepuasan masyarakat selain mengesankan pemohon layanan. DPMPTSP Kota Batam mampu menyediakan input layanan, seperti layanan perizinan dan nonperizinan yang menyangkut daftar perizinan, prasyarat, dasar hukum, dan biaya yang tersedia di <https://PTSP.batam.go.id/Daftar>, maka layanan akan menjadi efisien. Sejumlah besar pengguna dapat memperoleh manfaat dari pengetahuan terkait.

Selain segala sesuatu yang tersedia, aksesibilitas juga mengacu pada ketersediaan yang mudah diperoleh. Aksesibilitas yang berkaitan dengan lingkungan, termasuk situs web dan infrastruktur bangunan. URL situs web PTSP sudah jelas dan mudah ditemukan oleh para pemohon izin. URL situs web PTSP adalah <https://PTSP.batam.go.id>. Kecuali ditentukan Selain yang diamanatkan Sesuai peraturan perundang-undangan, penerimaan permohonan perizinan dan non perizinan melalui sistem OSS dan PTSP Online sesuai dengan kategori yang telah dan akan dapat diakses pada kedua sistem tersebut, sehingga lebih memudahkan dalam melakukan pengecekan atau verifikasi terhadap keaslian dan kelengkapan berkas dalam rangka pemenuhan kewajiban maupun untuk tujuan lain dalam rangka memenuhi persyaratan PTSP Online maupun oleh sistem OSS.

Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan

Kesesuaian program tergantung pada seberapa baik program tersebut selaras dengan kebutuhan kelompok sasaran (penerima manfaat), seberapa baik program tersebut sesuai dengan kapasitas organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, dan seberapa baik program tersebut menyelaraskan persyaratan yang ditetapkan dengan kegiatan-kegiatan yang dapat dicapai oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan-tujuannya. Hasil wawancara dengan pengguna yang memiliki urusan mengurus izin operasional mengenai apakah *website PTSP online* adalah mudah untuk dipelajari dan digunakan oleh pemohon

“Menurut pendapat saya mengenai website PTSP Online kota Batam. Bahwa penampilan website, kemudahan penggunaannya, lalu navigasi (penempatan dan pengarahannya menu) dan gambaran yang disampaikan oleh website sudah sangat jelas dan mudah”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pengguna yang berurusan mengurus izin operasional terkait kesesuaian dengan visi dan misi PTSP Kota Batam menyatakan bahwa :

“Menurut saya sudah, Sasaran penyelenggaraan PTSP adalah mewujudkan pelayanan bagi pengguna jasa dengan cepat yaitu sekitar 7 harian untuk menyelesaikan pengurusan, mudah, murah hanya dengan membayar 50 ribu untuk sekali pengurusan, transparan, pasti, terjangkau dan terkoordinasi.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan pengguna yang memiliki urusan mengurus izin usaha terkait profesionalitas kerja para pegawai, informan menyatakan bahwa :

“bahwa anggota staf memiliki keterampilan memberikan layanan yang kuat, sebagaimana dibuktikan dengan fakta bahwa layanan masyarakat secara konsisten diberikan tepat waktu dan akurat. Tanggung jawab dan peran setiap karyawan benar-benar menjelaskan operasi layanan dalam bahasa yang sederhana”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pengguna yang memiliki urusan mengurus izin Praktik terkait setiap tindakan pegawai sesuai dengan standar pelayanan pelayan (SOP) yang telah ditetapkan menyatakan bahwa:

“Menurut saya Sudah, bertugas menyelenggarakan kegiatan kenegaraan, pemerintahan, dan pembangunan serta melayani masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata. Kemampuannya untuk menghasilkan pelayanan publik yang sebesar-besarnya ditunjukkan dengan pencapaian sasaran kinerja di bawah manajemen yang baik, transparan, dan bertanggung jawab”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai terkait untuk meningkatkan efektivitas pada website PTSP menyatakan bahwa :

“Meningkatkan efektivitas pada website PTSP di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Batam dengan terus memberikan inovasi terbaru mengenai pelayanan dan juga terus memperbaharui yang telah ada sesuai dengan keinginan masyarakat”.

Berikut hasil wawancara dengan pengguna yang memiliki urusan dalam pengurusan izin usaha terkait Apakah Website PTSP Kota Batam sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemohon.

“Menurut saya sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan yang saya butuhkan dalam pengurusan berkas izin usaha dagang saya. Pelaksanaan pemeriksaan atau verifikasi kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen untuk pemenuhan komitmen atau keperluan lainnya dalam rangka pelengkapan persyaratan, baik yang dipersyaratkan oleh sistem OSS maupun PTSP Online”.

Sesuai hasil observasi tujuan dari Meningkatkan standar dan tingkat inovasi dalam layanan publik yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah adalah cara terbaik untuk meningkatkan kualitasnya dalam menanggapi tuntutan dan harapan masyarakat. Diakui bahwa situs web PTSP online mudah dipelajari dan digunakan oleh para pemohon. Di PTSP Kota Batam, proses perizinan kini menjadi cepat, murah, sederhana, jelas, terjamin, dan dengan harga yang terjangkau. Mewujudkan layanan perizinan yang cepat, sederhana, transparan, dan terjamin adalah salah satu tujuan yang harus dicapai. Penugasan yang profesional diberikan kepada anggota staf di DPMPTSP Kota Batam untuk memberikan pelayanan perizinan. Karena masyarakat menerima layanan dengan cepat, maka dapat dipastikan pula bahwa kualitas layanan tersebut tinggi berdasarkan seberapa cepat masyarakat dilayani. Setiap tindakan yang dilakukan oleh staf pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Batam telah sesuai dengan SOP.

Kesimpulan

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi Penggunaan layanan berbasis elektronik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam telah membuahkan hasil yang positif; (1) Peningkatan Daya Saing Kota Batam melalui sistem digital *Online Single Submission* (OSS) yaitu Sistem *Easy PTSP online*, pemohon kini dapat memperoleh izin usahanya dengan lebih cepat dan mudah; (2) Lingkungan Digital Pengembangan penyedia layanan data pihak ketiga, seperti perizinan perusahaan di DPMPTSP Kota Batam melalui sistem OSS atau *Easy PTSP Online*, yang mempercepat dan merampingkan proses perizinan. Karena dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan membantu perluasan ekonomi digital Kota Batam, sistem ini dapat mendorong pengembangan ekosistem digital kota; (3) DPMPTSP Kota Batam secara optimal menawarkan layanan berkualitas tinggi dalam hal output layanan. Sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah menggunakan sistem layanan ditentukan oleh efisiensi dari sisi input. Calon pemohon izin dapat dengan mudah dan jelas mengunjungi situs web PTSP. Situs web PTSP dapat ditemukan di <https://PTSP.batam.go.id>; (4) Di PTSP Kota Batam, proses perizinan melalui Sistem *Easy PTSP online* kini menjadi cepat, murah, sederhana, jelas, terjamin, dan dengan harga yang terjangkau. Mewujudkan layanan perizinan yang cepat, sederhana, transparan, dan terjamin adalah salah satu tujuan yang harus dicapai. Penugasan yang profesional diberikan kepada anggota staf di DPMPTSP Kota Batam untuk memberikan pelayanan perizinan.

Karena masyarakat menerima layanan dengan cepat, maka dapat dipastikan pula bahwa kualitas layanan tersebut tinggi berdasarkan seberapa cepat masyarakat dilayani; (5) Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan standar dan tingkat inovasi dalam pelayanan publik. Mewujudkan layanan perizinan yang cepat, sederhana, transparan, dan terjamin adalah salah satu tujuan yang harus dicapai. Penugasan yang profesional diberikan kepada anggota staf di DPMPTSP Kota Batam untuk memberikan pelayanan perizinan. Karena masyarakat menerima layanan dengan cepat, maka dapat dipastikan pula bahwa kualitas layanan tersebut tinggi berdasarkan seberapa cepat masyarakat dilayani. Setiap tindakan yang dilakukan oleh staf pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Batam telah sesuai dengan SOP.

Daftar Pustaka

- Akib, H. (2010). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Adm Publik*, 1(1), 34–41.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 8(3), 911–924.
- Fikri, A. T. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional*, 548–568.
- Mulyasa, E. (2013). *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muslihin, Dr., & Erfandy, Ir. T. (2020). *Digitalisasi pelayanan publik*. Pustaka Bangsa, ISBN: 978-623-6592-00-7.
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, & Ika Sartika. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 405–422. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>
- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. In *Publisher: Emerald Group Publishing Limited* (Vol. 16, Issue 3).
- Sinaga, K. (2018). Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Publik Reform*, 4(1).
- Sulistiyastuti, D. R., & Purwanto, E. A. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 09(01), 56–70.
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(November), 57–68.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan proses kebijakan publik*. Media Pressindo, Yogyakarta.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- GOVERNMENT DALAM PROGRAM LAYANAN PERIZINAN ONLINE (LAPERON) DI DPMPTSP KABUPATEN BADUNG. *JURNAL CAKRAWARTI*, 05(01), 45–56.