

IMPLEMENTASI PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA BATAM

Agustina Sombo¹, Timbul Dompok²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

email: pb191010027@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the results of the implementation of One-Stop Integrated Services and Electronic-Based Services at the Batam City Investment Office based on current issues. Problems that have existed since the Government issued Ministerial Regulation No. 24 of 2018 on Electronically Integrated Business Licensing Services. There are 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. The sample was selected purposively based on relevant characteristics. 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. The analysis process is iterative. Validity of results through data triangulation. The data analysis process was also conducted openly and reflectively to maintain validity. This study complied with the research ethics guidelines and was approved by the Research Ethics Committee of DPMPTS Batam City. Participants were given full information about the study and provided written informed consent. Results showed an increase in the Competitiveness of Batam City through Online Single Submission (OSS) i.e. Easy PTSP online system. Digital Environment Development of third party data service providers, Batam through OSS or 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 goals that must be achieved. Improving the quality of public services by increasing the standard and level of innovation in public services.

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

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, lembaga pelayanan publik dapat dikelola oleh organisasi pemerintah dan non-pemerintah. 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 yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan dukungan administratif. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, badan usaha, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan organisasi lain yang berbadan hukum yang dibentuk khusus untuk melaksanakan pelayanan publik (Petra Hasiholan et al., 2020).

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dikenal sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang

dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik (Suryana, 2019).

Adanya tuntutan dari masyarakat yang mnegharapkan pelayanan publik yang transparan, efektif, efesien, akuntabel hal ini bertujuan agar mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good governace. 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 antra pemerintah, masyrakat dan pihak swasta. Pada saat sekarang ini Perkembangan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi semakin berkembang dengan pesat, dimana segala sesuatu kini dengan sangat nmudah dilakukan dan didapat karena adanya perkembangan teknologi yang memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Adanya perkembangan teknologi ini membuat penyelenggaraan pemrintahan 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 goog 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, sesuai dengan Pasal 23 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan. Selanjutnya, penyelenggara wajib mengelola sistem informasi, baik elektronik maupun non elektronik, yang meliputi: profil pelaksana dan penyelenggara, penilaian kerja, penanganan pengaduan, standar pelayanan, dan informasi pelayanan UU No. 25 Tahun 2009, pasal 23 ayat 4 (Muslihin & Erfandy, 2020).

Birokrasi bertugas menyelenggarakan pemerintahan melalui pelayanan publik. Perkembangan pelayanan publik pada dasarnya dimulai sejak lama dengan birokrasi yang tidak efisien dan tidak fokus pada pelayanan yang diberikan. Hingga saat ini, sistem pelayanan publik terus berkembang dan menjadi efisien serta tepat guna dalam penggunaannya. Landasan untuk perbaikan ini berasal dari tiga teori yang menjelaskan bagaimana pelayanan

publik berkembang, yang pertama terkait dengan administrasi publik baru. Memperlakukan warga secara adil adalah prinsip utama dari administrasi publik baru (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. Sejalan dengan pencapaian agenda ini, salah satu tujuan utama pemerintah adalah menawarkan produk, layanan, dan dukungan administratif yang berkualitas tinggi, termasuk layanan nonperizinan dan perizinan. Dalam hal pelayanan perizinan dan nonperizinan, 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).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diciptakan sebagai upaya untuk menemukan pelayan publik yang berkualitas, dan kemudian dikembangkan dari desain pelayanan Satu Atap. PTSP adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, dengan proses pengelolaan yang terintegrasi dan diselesaikan dalam satu tempat, dimulai dari tahap permohonan dan diakhiri dengan tahap terbitnya dokumen izin. 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 kerja yang tidak memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya. 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 dalam bekerja dan berusaha mencari uang tambahan di luar jam kerja, antara lain dengan "menjual" jasa. Kelima, keterampilan pekerja tidak mencukupi untuk pekerjaan yang diberikan. Akibatnya, hasil kerja tidak sesuai dengan kriteria 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 nonperizinan, 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 PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Tujuan dari aplikasi PTSP ini adalah untuk memfasilitasi pengajuan aplikasi publik untuk berbagai jenis perizinan. Motivasi dari aplikasi layanan ini adalah Undang-Undang Penanaman Modal Nomor 25 Tahun 2007. Sebanyak 52 jenis perizinan dan non perizinan dari 11 bidang usaha yang berbeda dapat diperoleh melalui aplikasi layanan ini. Karena DPMPSTP memiliki pembagian kerja dalam bentuk layanan, diharapkan PTSP ini dapat menawarkan layanan yang lebih efisien.

Pemerintah telah mengumumkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018, yang berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 menyatakan dalam paragraf pertama bahwa Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, atau yang biasa disingkat OSS, adalah jenis perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi atas nama menteri, kepala lembaga, gubernur, bupati, atau walikota. Dalam OSS, ada dua jenis perizinan yang berbeda: non perizinan dan perizinan. Online Single Submission, atau OSS, adalah sebuah platform yang memungkinkan perizinan diselesaikan secara elektronik. DPMPSTP 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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal Kota Batam berdasarkan isu-isu yang ada saat ini.

KAJIAN TEORI

2.1 Implementasi

Menurut Ripley dan Franklin di dalam buku (Winarno, 2002), berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti persyaratan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksud membuat program berjalan.

Apa yang terjadi setelah pemberlakuan undang-undang yang mengesahkan suatu program, kebijakan, manfaat, 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.

Konsep implementasi dikemukakan oleh Lane bahwa implementasi sebagai konsep dapat dibagi ke dalam dua bagian yakni implementasi merupakan persamaan fungsi dari maksud, *output* dan *outcome*. Berdasarkan deskripsi tersebut, formula implementasi merupakan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk, dan hasil dari akibat. Selanjutnya, implementasi merupakan persamaan fungsi dari kebijakan, formator, implementor, inisiator, dan waktu (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022). Penekanan utama kedua fungsi ini adalah kepada kebijakan itu sendiri, kemudian hasil yang dicapai dan dilaksanakan oleh implementor dalam kurun waktu tertentu (Akib, 2010).

2.2 Pelayanan publik

Setiap tindakan pemerintah yang dilakukan terhadap individu yang memiliki kepentingan terhadap organisasi itu sendiri yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan suatu barang yang berwujud dan dilakukan sesuai dengan kebijakan dan proses yang telah ditetapkan disebut sebagai pelayanan publik. 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 sebagainya yang berkepentingan dengan penyedia layanan. Sistem layanan publik modern juga memungkinkan pemanfaatan sumber daya internet seperti situs web dan aplikasi (Winarno, 2002).

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pemberian layanan berupa barang atau jasa, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan dapat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan pemberi layanan, seperti sebuah instansi, organisasi dan lain sebagainya (Robby, U. B. dan Tarwini, 2019). Sistem pelayanan publik saat ini juga sudah ada yang dapat dilakukan via media *online* seperti penggunaan aplikasi atau *website*.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan". Dalam hal pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan dan kelembagaannya. Pelayanan secara harfiah sebagaimana terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesiamerupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu, pembeli. Pelayanan publik ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi antara lain kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan kemasa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.

Kekuatan yang mendorong siswa untuk menciptakan dan mengarahkan kegiatan belajar untuk mencapai tujuan mereka dikenal sebagai motivasi belajar. Siswa sering kali bekerja dengan cepat dan tekun selama proses belajar mengajar karena mereka merasa harus dan ingin mencapai tujuan pembelajaran yang nyata. (Andrianto & Dkk, 2023).

2.3 E-Service (Layanan Elektronik)

Menurut Wikipedia Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat *E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik.

Layanan *E-Service* adalah kegiatan, cara atau perbuatan yang prosesnya di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama- penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan yaitu, teknologi. Misalnya, masyarakat membuat layanan ke PTSP, PTPS adalah penyedia layanan dan rakyat negara serta usaha penerima layanan. Saluran pelayanan artinya persyaratan ketiga berasal dari layanan elektro. Internet merupakan saluran utama asal layanan elektronika pengiriman sementara saluran klasik lainnya pula dipertimbangkan. Lalu lima dimensi

service quality yang terkait dengan harapan pelanggan yaitu: *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Pelanggan menggunakan kelima dimensi kualitas ini untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap layanan.

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 (Fadhilah & Prabawati, 2019).

Pengertian dari *E-Service* menjadi penyediaan layanan melalui jaringan elektro seperti internet. Selain itu, *E-Service* menjadi kunjungan awal berasal *homepage* hingga layanan yang diminta kompliat atau produk akhir telah disampaikan serta layak digunakan. Salah satu program berbasis *E-Service* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam adalah *website* PTSP yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus segala bentuk dokumen perizinan cukup dari *smartphone* tanpa harus datang ke Kantor yang didukung oleh Operator *Back Office* Team yang bekerja secara maksimal dengan kinerja yang terukur dan dipantau setiap harinya oleh Tim *Controller*.

Dua kategori fasilitas pembelajaran adalah sebagai berikut: produk dan perabot yang digunakan dalam pendidikan secara langsung, seperti alat tulis, media pembelajaran, dan alat peraga. Di sisi lain, infrastruktur adalah perangkat keras yang diperlukan yang secara tidak langsung membantu pelaksanaan proses pendidikan, seperti toilet, ruang perpustakaan, dan ruang kelas. (Utami, 2020).

METODE PENELITIAN

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 DAN PEMBAHASAN

Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang terkoneksi oleh Jembatan Borelang. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, pada tahun 2021 jumlah penduduk Batam mencapai 1.193.088 jiwa, dengan kepadatan 1.153 jiwa, Kota Batam merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas Batam-Bintan-Karimun (BBK). Batam merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (saat ini

bernama BP Batam), kota ini hanya dihuni sekitar 6.000 penduduk dan dalam tempo 40 tahun penduduk Batam bertumbuh hingga 158 kali lipat. [Pulau Batam](#) dihuni pertama kali oleh orang [Melayu](#) dengan sebutan orang selat sejak tahun 231 Masehi. Pulau yang pernah menjadi medan perjuangan Laksamana Hang Nadim dalam melawan penjajah ini digunakan oleh pemerintah pada dekade 1960-an sebagai basis logistik minyak bumi di [Pulau Sambu](#). Batam adalah salah satu pulau dalam gugusan Kepulauan Riau dan merupakan sebuah pulau di antara 329 pulau yang terletak antara [Selat Malaka](#) dan [Singapura](#) yang secara keseluruhan membentuk wilayah Batam. Langkanya catatan tertulis tentang pulau ini, di mana hanya ada satu literatur yang menyebut nama Batam, yaitu Traktat London yang mengatur pembagian wilayah kekuasaan antara [Belanda](#) dan [Inggris](#). Namun, menurut para pesiar dari [China](#), pulau ini sudah dihuni sejak 231 Masehi ketika Singapura masih disebut Pulau Ujung. Sebelum mendapat perhatian khusus dari pemerintah pusat, Batam merupakan sebuah pulau kosong berupa hutan belantara yang nyaris tanpa denyut kehidupan. Namun, terdapat beberapa kelompok penduduk yang lebih dahulu mendiami pulau ini. Mereka berprofesi sebagai penangkap ikan dan bercocok tanam. Mereka sama sekali tidak banyak terlibat dalam mengubah bentuk fisik pulau ini yang merupakan hamparan hutan belantara.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam (DPMPTSP) merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Batam yang turut memberikan andil dalam menggerakkan roda perekonomian dan pertumbuhan pembangunan Kota Batam, khususnya dan Provinsi Kepulauan Riau umumnya. Sejak tahun 2001 dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Walikota Batam Nomor: Kpts. 315 atau HK atau IX atau 2001 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Perizinan Usaha (*One Stop Service*) Kota Batam, dimana Dinas Penanaman Modal Kota Batam sebagai Koordinator bagi Dinas, Dinas dan Kantor yang terlibat dalam Pusat Pelayanan Perizinan Usaha, yang dikenal dengan istilah Pelayanan Satu Atap. Terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lainnya dan Peraturan Walikota Batam Nomor 56 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Batam, Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) OPD dan Perwako Batam Nomor

55 tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dengan jumlah perizinan 71 jenis, menggantikan Perwako terdahulu Nomor 38 Tahun 2015 dengan jumlah izin 52 jenis.

Perizinan Terpadu dalam Satu Pintu adalah sebuah aplikasi berbasis *website* yang dibangun untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Batam secara *online*. Aplikasi PTSP *Online* atau yang dikenal dengan Aplikasi *Easy* sejak tahun 2020 (Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu) adalah aplikasi yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk melakukan pelayanan pengajuan perizinan. *Easy Perizinan Online* adalah sebuah aplikasi berbasis *website* yang dibangun untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Batam secara *online*. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan pengurusan berbagai macam perizinan. Aplikasi pelayanan ini dilatarbelakangi oleh Peraturan Walikota Nomor 55 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu kota Batam yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam. Aplikasi Pelayanan ini terdiri dari 52 jenis lisensi dan non-lisensi dari 11 sektor yang dapat diperoleh dari satu tempat. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Batam yang telah melakukan pelayanan pengajuan perizinan melalui aplikasi *online* sejak 20 November 2017. Dasar hukum dari pengembangan aplikasi PTSP Online atau EASY adalah Peraturan Walikota (Perwako) Nomor 55 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Sedangkan dasar hukum dari implementasi *Online Single Submission* (OSS) adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pelayanan perizinan terpadu merupakan suatu pelayanan yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif. Dalam hal penyediaan pelayanan

perizinan, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah. Bagi masyarakat umum, dengan adanya DPMPTSP Kota Batam. Masyarakat umum dapat memperoleh manfaat dari peningkatan pelayanan publik, prosedur perizinan perusahaan yang lebih mudah, serta kejelasan dan kepastian hukum. Sebagai hasil dari penyediaan layanan yang lebih efektif dan efisien, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam dapat mengurangi beban administrasinya yang mencegah duplikasi layanan perizinan dan nonperizinan. Selain itu, hal ini berdampak positif terhadap pertumbuhan PAD karena semakin banyak masyarakat yang percaya terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah teknik pelayanan perizinan. Badan ini dibentuk dengan memanfaatkan Layanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, pertama sebagai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tahun 2012 dan kemudian sebagai Badan Perizinan Terpadu dan melakukan investasi pada tahun 2013. Tujuan dari Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal adalah untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang unggul. Transparansi dalam informasi pelayanan publik mengenai proses, waktu, dan biaya diperlukan agar pelayanan dapat berjalan seefektif mungkin.

1. 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, semua pelaku usaha mendaftar melalui situs web OSS supaya mendapatkan akses dengan membuat nama pengguna dan kata sandi. Untuk pelaku usaha yang berkewarganegaraan Indonesia (WNI), syaratnya adalah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), sedangkan untuk warga negara asing (WNA), syaratnya adalah memiliki nomor paspor; baik WNI maupun WNA harus memiliki email aktif untuk membuat akun di platform OSS. Langkah berikutnya adalah memasukkan bidang usaha dan nilai investasi. Setelah semua data dilengkapi, sistem akan mengeluarkan NIB. Pemberitahuan akan diberikan kepada tiap lembaga pemerintah yang berwenang sebagai penerbit izin usaha. Jika verifikasi diperlukan, lembaga pemerintah yang berwenang akan memverifikasi kesesuaian usaha"

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.

2. 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 bertujuan mempercepat dan mempermudah pembuatan izin usaha. Dengan sistem ini di harapkan agar masyarakat kalangan usahawan baik makro maupun mikro dapat membuat izin lebih mudah, murah & cepat. 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.

3. 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 berbasis website yang dibangun untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Batam. Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan

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

“sangat mudah karna ptps online dibangun untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat kota 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 permohonan perizinan dan Nonperizinan, baik melalui sistem OSS maupun PTSP Online sesuai dengan jenisnya, baik yang sudah maupun yang akan tersedia dalam kedua sistem tersebut, kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.”

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 oleh peraturan perundang-undangan, penerimaan permohonan perizinan dan nonperizinan melalui sistem OSS dan PTSP Online sesuai dengan kategori yang telah dan akan dapat diakses pada kedua sistem tersebut, sehingga jauh lebih memudahkan dalam pelaksanaan pemeriksaan atau verifikasi kelengkapan dan keaslian berkas dalam rangka pemenuhan kewajiban atau alasan lain dalam rangka pemenuhan persyaratan yang dipersyaratkan baik oleh PTSP Online maupun oleh sistem OSS.

4. 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) 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 kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, dengan ukuran bahwa

pelayanan yang di berikan kepada masyarakat selalu tepat waktu dan benar. Prosedur pelayanan sebenarnya sudah tertuang dengan jelas pada tugas dan fungsi masing – masing pegawai”

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

“Menurut saya Sudah, bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Sudah mampu menciptakan pelayanan publik yang maksimal, kerena dilihat dari pencapaian target kinerja dengan pengadministrasian yang baik, bersih, dan akuntabel.”

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 peningkatan kualitas pelayanan publik adalah untuk terus meningkatkan standar dan tingkat inovasi dalam pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah 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, terjangkau, 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 DPMPSTP 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 DPMPSTP Kota Batam telah sesuai dengan SOP.

KESIMPULAN

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam membuahkan hasil yang cukup baik:

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 DPMPSTP 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. DPMPSTP 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 DPMPSTP 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 DPMPSTP 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 DPMPSTP Kota Batam telah sesuai dengan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, h. (2010). Implementasi kebijakan: apa, mengapa, dan bagaimana. *Jurnal adm publik*, 1(1), 34–41.
- Andrianto, a. D., & dkk. (2023). *Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi belajar (studi pada mahasiswa s1 akuntansi uhw perbanas*. 2(3).
- Bilyastuti, m. P. (2019). Pelayanan publik dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp) 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. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Fikri, a. T. (2020). Inovasi mal pelayanan publik kota probolinggo dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik. *Prosiding simposium nasional*, 548–568. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/psip/article/view/3510>
- Mulyasa, e. (2013). *Implementasi kurikulum tingkat satuan pendidikan*. Bumi aksara, jakarta.
- Muslihin, d., & erfandy, i. 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, nomor 3).
- Sinaga, k. (2018). Implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan perijinan terpadu satu pintu kota medan. *Jurnal publik reform*, 4(1). Doi: <https://doi.org/10.46576/jpr.v4i0.401>
- 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.
- Utami, i. T. (2020). Pengaruh fasilitas belajar terhadap prestasi belajar pada mata kuliah korespondensi indonesia. *Jurnal sekretari & administrasi (serasi)*, 18(2), 13–23. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi/article/view/1176>
- Widiyaningrum, w. Y. (2022). Efektivitas mall pelayanan publik (mpp) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu (dpmpstsp) 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 dpmpstsp kabupaten badung. *Jurnal cakrawarti*, 05(01), 45–56.