

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG

Theresia Debora  
[Theresia14@gmail.com](mailto:Theresia14@gmail.com)

### ABSTRAK

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dan menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan informan penelitiannya diambil secara purposive sampling. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci, informan utama, dan informan tambahan yaitu Kepala Dinas, sekretaris, Kepala bidang dan masyarakat yang mengurus izin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang yang dilihat dari dimensi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan pelayanan) dan empathy (kemampuan dalam memahami) secara umum sudah cukup baik. Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang perlu memperkuat fungsi penyederhanaan dan percepatan pelayanan perizinan dengan melengkapi dan mengembangkan struktur organisasi, sehingga fungsi pelayanan baik pada pelayanan online, front office maupun back office dapat berjalan dengan baik. Untuk itu perlu dilakukan penambahan staf yang sesuai dengan kebutuhan saran prasaran untuk memenuhi pelayanan perizinan.

Kata Kunci: kualitas Pelayanan, Perizinan Terpadu Satu Pintu.

## Abstrack

Nowadays, the implementation of public services is still faced with conditions that are not in accordance with the needs and changes in various areas of community, national and state life. For this reason, a conception of public service system is needed that contains values, perceptions, and behavioral references that are able to realize humanrights as mandated by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia can be applied so that the community obtains services in accordance with the hopes and ideals of national goals. By considering the above, the Government has issued Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. This study aims to analyze the quality of public services at the Department of Man Power, Investment and Integrated One-Stop Services of Malang City and analyze what factors influence the quality of public services at the Department of Manpower, Investment and Integrated One-Stop Services of Malang City. The method used is descriptive qualitative, with research informants taken by purposive sampling. In this study, the researcher used key informants, main infortmants, and additional informants, namely the Head of Service, secretary, Head of Division and the community who take care of permits. The results of this study indicated that the quality of public services at the Department of Manpower, Investment and Integrated One-Stop Services of Malang City as seen from the dimensions of tangible ( physical evidence ), reliability, responsiveness, assurance ( service guarantee ) and empathy (ability to understand) is generally quite good. The department of Manpower, Investment and Integrated One-Stop Services of Malang City needs to strengthen the function of simplifying and accelerating licensing services by completing and developing the organizational structure, so that service functions both in online services, front office and back office can run well. For this reason, it is necessary to add staff in accordance with the needs of infrastructure to meet licensing services.

Keywords: Service quality, One-Stop Integrated Licensing.

## Pendahuluan

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Selain itu pada dua tahun terakhir wabah covid-19 mendunia, secara khusus di Indonesia sangat berdampak kuat yang mengganggu sistem pelayanan pemerintahan di semua bidang kehidupan. Pemerintah Kota Malang telah membentuk Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker-PMPTSP) yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Ketenagakerjaan, Penanaman modal, dan Layanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu satu pintu sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan. Dasar hukum pembentukan lembaga ini adalah Perda Kota Malang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang tugasnya melaksanakan urusan pemerintahan dibidang tenaga kerja dan penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah, serta pelayanan terpadu satu pintu.

Sejarah pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di kota malang: (a) tahun 1998-2001 Unit pelayanan Masyarakat Terpadu (UPMT), (b) tahun 2001-2009 Dinas Perizinan Kota Malang, (c) tahun 2009-2016 Dasar Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T): menyelenggarakan 14 Perizinan dan 3 Non perizinan, (d) tahun 2017 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP): menyelenggarakan 47 jenis Perizinan dan 9 Non Perizinan, (e) tahun 2020 sampai sekarang Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker-PMPTSP) menyelenggarakan 109 Jenis Perizinan dan 22 Non Perizinan.

Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang telah melaksanakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan yang berkordinasi langsung dengan instansi terkait dan mengembangkan teknologi informasi atau SIM perizinan dan Online Single Submission (OSS) sesuai yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, dengan cara menerapkan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2017 tentang pemerintahan daerah khususnya yang mengatur pembagian urusan konkuren antara pemerintah/pemerintah provinsi/kabupaten/kota ada perubahan yang mendasar pada pembagian bidang tenaga kerja sub bidangketenagakerjaan yaitu bahwa urusan konkuren tersebut hanya antara pemerintah dan pemerintah provinsi, sehingga penyelenggara pengawasan ketengakerjaan yang dilakukan pemerintah kabupaten/kota beralih ke provinsi sekaligus status kepegawaiannya pertanggal 1 januari 2017.

Selanjutnya Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang juga melakukan kajian potensi dan peluang penanaman modal, promosi investasi serta pelatihan tenaga kerja, sosialisasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu terhadap masyarakat dan pelaku usaha, di Kota Malang serta senantiasa membina hubungan/komunikasi yang harmonis sehingga pekerja dan pengusaha mendapatkan hak-haknya untuk mengurangi angka perselisihan kerja, pemogokan kerja dan pemutusan hubungan kerja (PHK). Beberapa permasalahan yang masih muncul terkait tugas pokok dan fungsi di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diantaranya adalah: Belum optimalnya peningkatan daya saing yang merata dan berkelanjutan Adanya kesejahteraan dan kerukunan sosial yang berpihak pada masyarakat rentandan gender Kurang optimalnya kualitas sistem yang efektif Belum sepenuhnya integrasi teknologi dan informasi Permasalahan tersebut diatas harus segera diatasi mengingat Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang adalah salah satu SKPD pengembangan pelayanan publik dan pelaksana misi pertama kepala daerah. Menurut Sianipar (1998:4), pelayanan adalah cara melayani membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Sedangkan arti pelayanan menurut Boediono (2003:60), adalah bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam pendapat Gie (1993:105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sinambela (2010:3) mengatakan bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan cara atau usaha memberikan bantuan atau sesuatu kepada seseorang atau orang lain dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-

baiknya agar orang tersebut dapat mengatasi masalah yang dihadapi dan biasanya masih terkait dengan bidang kehidupan sosial.

Publik merupakan istilah yang berasal dari Bahasa Inggris *public* yang mempunyai arti umum, masyarakat, atau negara. Istilah tersebut sudah tidak asing bagi kita. Hampir di berbagai media kita melihat dan mendengar kata publik. Kata publik sebenarnya identik dengan khalayak atau masyarakat. Menurut Kriyanto (2012:15), mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Definisi pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Keberadaan pemerintah bukanlah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan dan profesioanl.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

### **Metode Penelitian**

Metode diartikan sebagai salah satu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan yang dimaksud penelitian adalah upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip yang dilakukan dengan sabar, hati-hati dan sistematis guna mewujudkan kebenaran (Mardalis, 2014:24). Berdasarkan pada permasalahan yang telah dikemukakan pada

bab sebelumnya maka penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif (deskriptif research) adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin. Menurut Hasan (2002:22) metode deskriptif bukan hanya menjabarkan (analitis) tetapi juga memadukan, bukan saja melakukan klasifikasi tetapi juga organisasi. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, menurut Kontour (2004:16) penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya adalah data kualitatif, umumnya dalam bentuk narasi atau gambar-gambar. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Penelitian dengan pendekatan kualitatif juga lebih menekankan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentative.

## **Hasil dan Pembahasan**

Tahapan Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dijelaskan pelayanan yang telah dilakukan oleh Disnaker-PMPTSP Kota Malang, sehingga asas-asas pelayanan tersebut dapat dipenuhi, yaitu sebagai berikut: Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menyelenggarakan pelayanan khususnya perizinan yang transparansi, baik dari segi pemberian prosedur pelayanannya hingga biaya retribusi. Prosedur pelayanan mulai dari pengambilan formulir, pendaftaran hingga biaya retribusi dapat dengan mudah diperoleh secara langsung dari petugas yang ada pada kantor Disnaker-PMPTSP maupun secara online melalui OSS dan atau melalui situs resmi milik Disnaker-PMPTSP. dalam situs tersebut terdapat layanan permintaan informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam meminta informasi terkait prosedur pelayanan. Sebagai salah satu badan penyelenggara pelayanan publik, Disnaker-PMPTSP Kota

Malang tentu saja bertanggungjawab atas semua tindakan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan komitmen Disnaker-PMPTSP Kota Malang yaitu *“Siap memberikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan”*. Dengan demikian poin kedua dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi.

Pelayanan terpadu satu pintu pada Disnaker-PMPTSP Kota Malang diselenggarakan untuk memenuhi harapan masyarakat akan terpenuhinya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan pelayanan publik menggunakan sistem terpadu satu pintu, pemberian pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga poin ketiga dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi. Peran serta petugas dalam sebuah pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari adanya penyuluhan yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat. Pemberian penyuluhan dilakukan di tempat tempat tertentu seperti hotel ataupun balai pertemuan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan poin keempat dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Disnaker-PMPTSP tidak ada suatu diskriminasi atau membeda-bedakan ras, agama, golongan, maupun status ekonomi dari masyarakat. Semua masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang sama dari petugas. Dengan demikian poin kelima dari asas-asas pelayanan juga telah terpenuhi dalam proses pelayanan terpadu satu pintu pada Disnaker-PMPTSP Kota Malang. Dalam memberikan pelayanan perizinan pada masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan tidak terdapat diskriminasi pemberian pelayanan, semua mendapatkan pelayanan yang sama tanpa memandang mengenai status sosial masyarakat tersebut. Semua mendapatkan pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur pemberian pelayanan perizinan yang ada. Berdasarkan pemaparan yang disampaikan tersebut, dan berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik, Disnaker-PMPTSP Kota Malang telah mengacu pada KEPMENPAN Nomor 36

Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk melihat seberapa jauh kualitas pelayanan khususnya perizinan yang ada pada Disnaker-PMPTSP Kota Malang. Dengan melihat asas-asas pelayanan yang telah dikemukakan diatas Disnaker-PMPTSP Kota Malang memenuhi semua poin penting dalam pemberian pelayanan.

## **Penutup**

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu pelayanan publik di kantor Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, maka dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang berhasil tim kumpulkan adalah untuk periode Januari s/d Juni 2020 hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang sebesar 81,49 (sangat baik). Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang merupakan badan perizinan yang terstruktur, dinamis dan terbukti memberikan kepuasan bagi masyarakat terbukti dengan adanya mekanisme pengaduan yang jelas bagi peningkatan dan perbaikan pelayanan dan juga sistematika dan prosedur perizinan dengan 109 lebih jenis dan bentuk perizinan jelas dan dapat dibaca di kantor Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menduduki peringkat ke-4 se-Indonesia. Dari segi kedisiplinan pun, pelayanan sesuai dan tepat waktu dari jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, ditinjau dari kapasitas pemberian pelayanan, didukung dengan

sebagian besar berasal dari lulusan S1. Ini cukup menunjang kinerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang untuk mengutamakan segi kualitas dan kuantitas pelayanan untuk masyarakat.

## Referensi

- Adnyana, Ketut Ngurah Darma, 2016. *“Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata”*. Jurnal Manajemen & Bisnis ISSN: 18928486, Volume 13 Nomor 3 Juni 2016 @JMB 2016  
<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/issue/archive>
- Sinambela, Lijan Poltak, 2016. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Enggarani, Nuria Siswi, 2016. *“Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”*. Jurnal Law and Justice Vol. 1 No. 1 Maret 2016
- Fitzsimmons, James A., Mona AF., 2014, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, London.
- Gaspersz, V., 2004, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Iron, Ken, 2004, *Managing Services Companies: Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing.
- Indriani, Delly, Sugeng Rusmiwari, Agung Suprojo, 2017. *“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah*

*Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu*". JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 6. No. 2 (2017).

Kurniawan, Robi Cahyadi, 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-. Copyright © 2015-2016. Journal Fiat Justisia. Faculty of Law, Lampung University, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 | e-ISSN: 24776238. Open Access: <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>

Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tanjung, Fatimahtuzahro, 2018. "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjung balai" *Jurnal Wacana Publik* Vol 1 No 2, 2018 hlm 24 - 32 24.

Osborne, David, dan Ted Gaebler, 2012, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.

Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison-Wesley.

Pemerintah Kota Malang, 2020. *Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Waliota Kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang*.

Pemerintah Kota Malang, 2018. *Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Tahun 2018-2023*.

Ratminto, 2009, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.

Republik Indonesia, 2014. *Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan*

*Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia, 2009. *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Robbins, S.P., 2005, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Rosyada, Ayu Amrina, 2016. "*Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu SatuPintuDi Kota Samarinda*". *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 4 (1) 2016:102-114ISSN 2477-

2631, *Ejournal.Ip.Fisip-Unmul.Ac.Id*© Copyright 2016.

Siagian, Sondang P., 2004, *Patologi Birokrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta. Soetopo, 2009, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Supriatna, Tjahya, 2006, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.

Thoha, Miftah, 2006, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.

Utomo, Warsito, 2007, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.

Walsh, Kieron, 2011, *Quality and Public Service*, dalam majalah *Public Administration*, volume 69.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2008, *Seroqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2010, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

Mulyani, Sri., 2019, *Dasar-Dasar Kepemimpinan*, Jenggala Pustaka Utama, Surabaya