

**EVALUASI PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA  
BERDASARKAN STANDAR ISO NOMOR 9001 TAHUN 2015  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**PUTRI KUMALA DEWI**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM 7 Kebun Nenas Teluk Kuantan, Kab. Kuantan Singingi

**Email : [putrikumaladewi76@gmail.com](mailto:putrikumaladewi76@gmail.com)**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem pemerintahan presidensial, dimana sistem pemerintahan ini merupakan sistem yang terpusat pada kekuasaan presiden sebagai kepala pemerintahan sekaligus sebagai kepala negara. Dalam sistem ini lembaga eksekutif tidak bergantung kepada lembaga legislatif dan begitu pula sebaliknya. Sehingga dalam menyelenggarakan pemerintahan lembaga Eksekutif dan Legislatif dapat melakukan mekanisme *checks and balances* agar terciptanya suasana pemerintahan yang saling bersinergi.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 mengamanatkan perlunya perbaikan iklim investasi dan usaha dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi dan juga memberikan perhatian yang lebih besar pada usaha mikro, kecil dan menengah.

Kondusif atau tidaknya iklim usaha dan investasi suatu daerah dapat diketahui dari beberapa indikator seperti masalah kebijakan dan pengaturan ekonomi, kondisi makro ekonomi, kriminalitas, persaingan tidak sehat, sistem perijinan, penyediaan berbagai infrastruktur (jalan dan transportasi, listrik, komunikasi/ telepon, dan air bersih), akses permodalan, pungutan pajak dan retribusi daerah serta masalah ketenagakerjaan (WorldBank,2012).

Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai upa guna meningkatkan kualitas untuk pemereintahan yang lebih baik khususnya pada kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan ketenagakerjaan hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mengangkat judul **“Evaluasi Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Untuk lebih jelasnya masalah yang akan penulis teliti, maka penulis akan merumuskan permasalahan ini dalam bentuk pertanyaan, yaitu : “Bagaimana Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritik**

1.4.1.1 Untuk memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015.

1.4.1.2 Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang membahas mengenai masalah yang sama.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1.4.2.1 Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis bagi penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai Evaluasi Pelayanan Dikantor

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015.

1.4.2.2 Secara akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada prodi Ilmu Administrasi Negara Di Fakultas Ilmu Sosial.

## **LANDASAN TEORI**

### **2.1 Kajian Teori**

#### **2.1.1. Teori Ilmu Administrasi Negara**

Ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari tentang proses dinamika kerjasama manusia. Kerja sama merupakan gejala yang sifatnya universal dan sudah ada dan berlangsung sejak jaman primitif sampai jaman modern. Administrasi dalam arti luas merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam kerangka kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (A.W. Widjaja, 2014:33)

#### **2.1.2. Teori Kebijakan**

Isitilah kebijakan (*policy*) seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Bagi para pembuat kebijakan (*policy makers*) istilah-istilah tersebut tidaklah akan menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan.

#### **2.1.3. Teori Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan. (Nurcholis, 2017:54)

Berdasarkan kamus besar Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya. Menurut Jones evaluasi adalah suatu aktivitas yang dirancang untuk menimbang manfaat program dalam spesifikasi kriteria, teknik pengukuran, metode analisis dan bentuk rekomendasi. (Kamus Besar Indonesia, 2018:213)

#### **2.1.4. Teori Organisasi**

Mengenai perumusan organisasi sebenarnya sangat tergantung dari konteks dan perspektif dari seseorang yang merumuskannya. Seperti misalnya rumusan dari *ThomsonVictor* yang menyatakan bahwa suatu organisasi adalah suatu integrasi dari sejumlah spasialis-spesialis yang bekerja samasangat rasional dan impersonal untuk mencapai beberapa tujuan yang spasifik yang telah diumumkan sebelumnya. (Miftah Toha ,2017: 124)

Chestaer *Barnard* merumuskan organisasi sebagai suatu sistem dari aktivitas- aktivitas orang yang terkoordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang atau lebih. (Miftah Toha ,2017: 124)

#### **2.1.5. Teori Peran Daerah**

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai berikut : pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar pemusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak urusan daerah yang bersifat istimewa.

#### **2.1.6. Teori Pelayanan Publik**

Menurut(H.A.S Moenir, 2015:45) Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi penggunaan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

#### **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir adalah hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori yang ada tentang variabel yang diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian. (Sugiono, 2009 : 91).

#### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : Diduga Pelayanan Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015 belum terlaksana.

#### **2.4 Konsep Operasional dan Operational variabel**

##### **2.4.1 Konsep Operational**

Konsep operational merupakan bagaimana variabel itu di ukur, kemudian juga berfungsi untuk keseragaman pengertian dalam pengolahan dan analisa data.

1. Kesederhanaan  
Kesederhanaan dalam pelayanan agar pelayanan tidak berbelit-belit dan sesuai alur yang sudah di tetapkan.
2. Kejelasan  
Kejelasan mengenai pelayanan, bagaimana tata cara atau prosedur dalam pelayanan.
3. Kepastian waktu  
Kepastian waktu dalam pelayanan, jadwal pelayanan, serta kepastian mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan.
4. Akurasi  
Akurasi pelayanan yang diberikan petugas, petugas yang sudah handal dan paham mengenai apa-apa yang menjadi tugasnya agar layanan yang diberikan sesuai standar.
5. Keamanan  
Keamanan mengenai data, dan keamanan di lokasi pelayanan.
6. Tanggung jawab  
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Kemudahan akses  
Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

- Yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan
9. Kenyamanan  
Kenyamanan memberikan pelayanan dan yang dilayani.
  10. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Sarana prasarana untuk menunjang pelayanan yang sesuai standarisasi.

## 2.5 Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelayanan dan item pertanyaan indikator dalam penelitian ini dikualifikasikan dalam 5 (Lima) kategori yaitu : Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Untuk mengarahkan analisis data uraian masing-masing pengukuran tersebut dapat dinilai yaitu :

- |             |   |
|-------------|---|
| Sangat Baik | : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 - 5,00. |
| Baik        | : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 - 4,19. |
| Cukup Baik  | : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 - 3,39. |
| Kurang Baik | : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 - 2,59. |
| Tidak Baik  | : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 - 1,79  |

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8)

Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.(Sugiyono, 2012 : 13). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan seberapa baik Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kuantan singingi apakah sudah Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015.

### 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.2.1. Populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.(Sugiyono, 2012: 119)”

#### 3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 91). Teknik penarikan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila

semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. (Sugiyono, 2012 : 61).

Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.3 Sumber Data**

Penulis melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data mengenai objek yang diteliti, data tersebut dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis data, yaitu :

#### **3.3.1 Data primer**

Data primer ialah data yang peneliti peroleh langsung dari Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **3.3.2 Data sekunder**

Data sekunder yaitu data dan informasi yang diperlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperjelas permasalahan yang diteliti, dan data yang diambil dari buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015 Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena ingin mengetahui bagaimana Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kuantan Singingi apakah sudah Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.5.1 Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2017:162)

#### **3.5.2 Observasi**

Teknik Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik observasi ini dimaksudkan untuk mendapatkan pengamatan secara langsung. (Sugiyono, 2017: 51)

#### **3.5.3 Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak diambil secara langsung oleh peneliti, tetapi memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan oleh pihak lain. (Sugiyono, 2017: 54)

### **3.6 Metode Analisa Data**

Dalam operasional variabel peneliti menggunakan skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk memberikan informasi nilai pada jawaban. Setiap item penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk

kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Sugiyono, 2017 : 93)

## **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi**

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Swatantra 1 Riau Tanggal 1 September 1958 No. 250/22D/58. Salah satu daerah swatantra 1 Riau adalah Kabupaten Indragiri Hulu yang terbentuk pada tahun 1963, selanjutnya pada perkembangan Tata Pemerintahan lahir Undang-Undang Otonomi Daerah No. 22 tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah, merupakan kewenangan mengatur rumah tangganya secara luas. Pada tahun 1999 pemekaran oleh pemerintah sedang gencarnya, Daerah Kabupaten Tingkat II ingin daerah tersebut dimekarkan salah satunya Kabupaten Indragiri Hulu dan Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan Undang-Undang No. 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Pelalawan, Rokan Hulu, Rokan Hilir, Siak, Karimun, Natuna, Kuantan Singingi dan Kota Batam.

### **1.2 Tugas Pokok dan Fungsi**

Adapun tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

#### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan, membina, mengawasi, mengendalikan dan monitoring, mengevaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja.

### **1.3 Aktivitas Organisasi**

Aktivitas yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Penetapan pemberian fasilitas/insentif dibidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten;
2. Pembuatan peta potensi investasi kabupaten;
3. Penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah kabupaten;
4. Pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah kabupaten;
5. Pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah kabupaten;
6. Pengelolaan data dan informasi perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi pada tingkat daerah kabupaten;
7. Pelaksanaan pelatihan berdasarkan unit kompetensi;

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

## 5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 35 orang. Dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, dan pendidikan.

### 5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden didapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	19	54%
2	Perempuan	16	46%
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 35 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 19 orang dengan persentase 54%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 16 orang dengan persentase 46%.

### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	-	-
2	31 – 40	20	57 %
3	41 – 50	10	29 %
4	>51	5	14 %
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwatidak ada responden yang berumur kecil dari 30 tahun, antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 20 orang (57%) dan antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 10 orang (29%), serta umur antara diatas 51 tahun sebanyak 5 orang (14%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu usia 31-40 tahun.

### 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	-	-
2	SLTA	2	5%
3	Diploma	-	-
4	Strata I	24	69%

5	Strata II	9	26%
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTA sebanyak 2 orang (5%), Strata I sebanyak 24 orang (69%), dan Strata II sebanyak 9 orang (26%). Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan Strata II.

## 5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah data terkumpul penulis memberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan mencari rata-rata. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka.

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

Sangat Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 - 5,00.

Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 - 4,19.

Cukup Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 - 3,39.

Kurang Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 - 2,59.

Tidak Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 - 1,79.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap Variabel Evaluasi Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015 yang dipaparkan berikut ini :

### 5.2.1 Variabel Evaluasi Pelayanan

Evaluasi Pelayanan adalah dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Indikator/item Instrumen pertanyaan untuk Evaluasi Pelayanan adalah:

#### 5.2.1.1 Kesederhanaan.

Kesederhanaan dalam pelayanan agar pelayanan tidak berbelit-belit dan sesuai alur yang sudah di tetapkan, Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kesederhanaan, dengan pertanyaan Bagaimana Kesederhanaan pelayanan (Kemudahan prosedur yang tidak berbelit-belit dan sesuai alur yang sudah di tetapkan) di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

Tabel 5.4 : Tanggapan Responden tentang Kesederhanaan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
----	------------------	------	------------------	-------	------------

1.	Sangat Baik	5	2	10	6%
	Baik	4	8	32	23%
	Cukup Baik	3	25	75	71%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>117</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,34</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.4 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (6%), menjawab baik sebanyak 8 responden (23%), menjawab cukup baik sebanyak 25 responden (71%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 3,34 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kesederhanaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 3,34 yang menunjukkan Kesederhanaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa Kemudahan (kesederhanaan) prosedur pelayanan dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan memang Cukup Baik, terlihat tidak terlalu berbelit-belit proses bagi orang yang ingin mengurus sesuatu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan ini, sesuai prosedur yang ada, apabila ada persyaratan yang belum lengkap petugas akan memberi arahan untuk melengkapi berkas terlebih dahulu.

#### 5.2.1.2 Kejelasan.

Kejelasan mengenai pelayanan, bagaimana tata cara atau prosedur dalam pelayanan, Berikut tanggapan responden untuk item ke dua yaitu mengenai Kejelasan mengenai pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kejelasan pelayanan (bagaimana tata cara atau prosedur dalam pelayanan) yang diberikan pihak kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini :

Tabel 5.5: Tanggapan Responden mengenai Kejelasan mengenai pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	1	5	3%
	Baik	4	7	28	20%
	Cukup Baik	3	27	81	77%
	Kurang Baik	2	0	0	0%

	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>114</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,26</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (3%), menjawab baik sebanyak 7 responden (20%), menjawab cukup baik sebanyak 27 responden (77%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,26 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan pihak kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Dari hasil Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 3,26 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan pihak kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa Kejelasan pelayanan yang diberikan pihak kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan sudah cukup baik, terlihat dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sesuai tata cara atau prosedur dengan standar yang ditetapkan.

### 5.2.1.3 Kepastian waktu.

Kepastian waktu dalam pelayanan, jadwal pelayanan, serta kepastian mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan, Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu mengenai Kepastian waktu dalam pelayanan, dengan pertanyaan Kepastian jadwal pelayanan serta kepastian mengenai waktu penyelesaian tugas pelayanan kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan ini dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Mengenai Kepastian waktu dalam pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
3.	Sangat Baik	5	1	5	3%
	Baik	4	5	20	14%
	Cukup Baik	3	29	87	83%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>112</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,20</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (3%), menjawab baik sebanyak 5 responden (14%), menjawab cukup baik sebanyak 29 responden (83%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,20 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kepastian jadwal pelayanan serta kepastian mengenai waktu penyelesaian tugas pelayanan kantor Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan ini termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Dari hasil Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 3,20 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kepastian jadwal pelayanan serta kepastian mengenai waktu penyelesaian tugas pelayanan kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan ini termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Namun Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Kepastian jadwal pelayanan serta kepastian mengenai waktu penyelesaian tugas pelayanan kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan belum lah baik seperti hasil sebaran kuesioner yang menyatakan sudah cukup baik, namun kenyataan dilapanagn terlihat kepastian jadwalnya tidak sesuai standar pengurusan yang di tetapkan, dan terkadang molor dari waktu yang ditetapkan.

#### 5.2.1.4 Akurasi.

Akurasi pelayanan yang diberikan petugas, petugas yang sudah handal dan paham mengenai apa-apa yang menjadi tugasnya agar layanan yang diberikan sesuai standar. Berikut tanggapan responden untuk item ke empat yaitu Bagaimana kepastian/Akurasi pelayanan yang diberikan petugas kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut ini :

Tabel 5.7 : Tanggapan Responden tentang Akurasi pelayanan yang diberikan petugas.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
4.	Sangat Baik	5	2	10	6%
	Baik	4	10	40	29%
	Cukup Baik	3	23	69	66%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>119</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,40</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.7 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (6%), menjawab baik sebanyak 10 responden (29%), menjawab cukup baik sebanyak 23 responden (66%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 3,40. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa kepastian/Akurasi pelayanan yang diberikan petugas kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 3,40. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa kepastian/Akurasi pelayanan yang diberikan petugas kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Dari hasil pengamatan penulis bahwa kepastian/Akurasi pelayanan yang diberikan petugas memang sudah cukup baik, terlihat dengan

pelayanan yang tanggap dan tepat yang diberikan petugas, terlihat dengan petugas yang sudah mahir memberi pelayanan hingga pelayanan yang diberikan akurat.

### 5.2.1.5 Keamanan.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke lima yaitu mengenai Keamanan di lokasi pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Keamanan dalam pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5.8: Tanggapan Responden mengenai Keamanan di lokasi pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
5.	Sangat Baik	5	1	5	3%
	Baik	4	10	40	29%
	Cukup Baik	3	24	72	69%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>117</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,34</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (3%), menjawab baik sebanyak 10 responden (29%), menjawab cukup baik sebanyak 24 responden (69%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 3,34 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Keamanan dalam pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 3,34 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Keamanan dalam pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Dari hasil pengamatan penulis bahwa Keamanan dalam pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan memang sudah cukup baik, terlihat dengan adanya petugas keamanan yang akan memberikan keamanan dalam proses pelayanan pada kantor dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan ini.

### 5.2.1.6 Tanggung Jawab.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke enam yaitu mengenai Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9: Tanggapan Responden mengenai Pemberian pelayanan yang tertib.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
----	------------------	------	------------------	-------	------------

			en		
6.	Sangat Baik	5	3	15	9%
	Baik	4	8	32	23%
	Cukup Baik	3	24	72	69%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>119</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,4</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 3 responden (9%), menjawab baik sebanyak 8 responden (23%), menjawab cukup baik sebanyak 24 responden (69%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 3,4 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 3,4 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan. Dari hasil pengamatan penulis Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan memang sudah cukup baik, terlihat dengan petugas memberikan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya dan memberikan pelayanan seusa tugas dan fungsi masing-masing.

#### 5.2.1.7 Kemudahan Akses.

Berikut tanggapan responden untuk item ke tujuh yaitu mengenai Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini :

Tabel 5.10 : Tanggapan Responden tentang Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
7.	Sangat Baik	5	1	5	3%
	Baik	4	11	44	31%
	Cukup Baik	3	23	69	66%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>118</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,37</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (3%), yang menjawab baik sebanyak 11

responden (31%), yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden (66%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 3,37. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 3,37. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Dari hasil pengamatan penulis bahwa Kemudahan akses informasi dan kemudahan akses pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan memang sudah baik, terlihat dengan mudahnya akses untuk informasi dan pelayanan, karena dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan sudah bisa mengakses banyak informasi disitus resmi dinas serta juga bisa mengurus perizinan secara online.

#### 5.2.1.8 Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke delapan yaitu mengenai Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dengan pertanyaan Bagaimana Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini :

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden mengenai Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
8.	Sangat Baik	5	3	15	9%
	Baik	4	7	28	20%
	Cukup Baik	3	25	75	71%
	Kurang Baik	2	0	0	0%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>	<b>118</b>	<b>100</b>
<b>Rata - Rata</b>			<b>3,37</b>		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 3 responden (9%), menjawab baik sebanyak 7 responden (20%), menjawab cukup baik sebanyak 25 responden (71%), dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 3,37 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 3,37 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39. Namun dari pengamatan peneliti Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan belum lah baik, terlihat dengan kadang petugas yang dituju belum hadir, serta keramahan nya kurang baik.

## PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Berdasarkan Standar ISO 9001 Tahun 2015 yang menghasilkan nilai rata-rata 3,35 berarti berada pada interval Cukup Baik. Namun berdasarkan hasil pengamatan penulis terdapat beberapa masalah yaitu Sumber daya manusia yang terkadang tidak menyelesaikan tepat waktu, Sumber daya manusia yang terkadang kurang ramah dalam melayani yang membuat tidak optimalnya pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan.

### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan memberikan pelatihan kepada pegawai dan lebih menekankan mengenai waktu penyelesaian suatu perizinan agar tidak waktu penyelesaian sesuai waktu yang sudah ditetapkan.
2. Diharapkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Petugas lebih ramah dalam memberikan pelayanan.
3. Lebih Gencar menginformasikan kepada untuk mengurus perizinan secara online, agar memanfaatkan kemajuan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James, A, 2014. *Public Policy Making Third Edition*. Houghton Mifflin Company.USA.
- Atik&Ratminto,2015.*ManajemenPelayanan*. PustakaPelajar. Yogyakarta.
- Darumurti, Krishna, D, 2014. *Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran dan Pelaksanaan*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Dendi, Alwi, 2014. *Telaah Pelayanan*. Yayasan Obor Indonesia.Jakarta.
- Dun, Willian N, 2013. *Public Policy Analysis : An Intruduction*, Prentce\_Ha, Inc, Englewood Cliffs, N.J.07632. USA
- Dye R Thomas, 2018. *Understanding Public Policy*. Pearson Education' Upper Saddle River' NewJersey

- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Semarang.
- Jones, Charles O, 2016. *Pengantar Keijakan Publik (Publik Policy)* Terjemahan Ricky Ismanto. Penerbit PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Keban, Yeremias, T, 2018. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gaya Media.Yogyakarta
- Koontz, Harold and Cryill Oldonnel, 2012.*Principle of Management an Analysis of Management Function*, 5th Edition. Mc Graw-Hill Book Company. New York.
- Moenir, H.A.S, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mufiz,Ali, 2018. *Pengantar Administrasi Negara*. Universitas Terbuka. Malang.
- Nugroho, D, Riant, 2013. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo.Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2017. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Nurmandi, Achmad, 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Sinergi Visi Utama. Yogyakarta.
- Parsons, Wayne, 2016. *Public Policy: Pentgantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Dialihbahasakan oleh Tri Wibowo Budi Santoso. Kencana.Jakarta.
- Rusli, Budiman, 2015. *Pola Kebijakan Publik tentang Kerjasama antar Pemerintah Kotamadya dan Kabupaten Daerah Tingkat II Cirebon dalam Pembangunan Prasarana Kota Terpadu Cirebon Raya*. Bandung;Pascasarjana. UNPAD
- Sanusi ,Anwar, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P, 2016. *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung. Jakarta.
- Silalahi, Ulbert, 2012.*Studi tentang ilmu administrasi, konsep, teori dan dimensi*. Sinar Baru Algesindo. Bandung.
- Siregar, Syofian, 2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2017. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.

- Sukarna, 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi*. CV. Mandar Maju. Bandung
- Suprpto,J,2017. *PenjelasanTingkatKepuasanPelayanan*. Jakarta. RinekaCipta
- Syafiie, Inu Kencana, 2018. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2014.*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Permada media Group. Jakarta
- Thoha, Miftah, 2017.*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Permada media Group. Jakarta.
- Tjokromidjojo, Bintoro dan Mustapadijaja, 2013. *Studi Kebijakan, Perkembangan dan Perepannya dalam Rangka Administrasi dan Manajemen Pembangunan*. LP-FEUI. Jakarta
- Utomo, Warsito. 2016. *Admnistrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Pradigma dari Adnistrasi Negara ke Administrasi Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Widjaja, A.W, 2014. *Etika Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Winarno, Budi, 2012. *Teori dan Proses Kebijakan*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- World Bank. 2012.