

**KUALITAS PELAYANAN EASY PERIZINAN ONLINE OLEH DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU/PINTU DI KOTA BATAM  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Antonius Oscar

NPP. 29.0306

*Asdaf Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [antoniososcar100@gmail.com](mailto:antoniososcar100@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** Recently, increasingly sophisticated technology has encouraged the Batam City Government to create advanced government programs that can adapt to the current developments. Especially in the licensing sector, which is realized with the Easy Online Licensing Website by the Investment Office and Batam City One Stop Services, The goal is to provide convenience and comfort for the people of Batam City and government employees themselves. Destination: This study aims to determine and describe the quality of the Easy Online Licensing Website in Batam City, the inhibiting factors and the efforts made to overcome these obstacles. **Methods:** The researcher uses the cinnambela theory which has the dimensions of transparency, accountability, conditionality, participation, equal rights, balance and rights obligations. Sources of data and informants as many as 8 people consisting of the Head of Batam City One-Stop Integrated Service and Investment Service, Secretary of Batam City One-Stop Integrated Service Investment Office, Head of City Investment Licensing, Economics and Social Services Office of City One Stop Integrated Services. Batam, Head of Promotion, Data and Information of Batam City Investment Investment and One Stop Service, General Functional Staff of Batam City Investment and One Stop Integrated Service Office, 3 people from the community. The data collection technique used is by means of observation, interviews, and documentation while for the data analysis technique the researcher uses data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results show that the Easy Online Licensing Website in Batam City is sufficient. good and can be said of quality. This can be seen from the factors of adequate facilities and infrastructure such as computers for visitors that can be used independently and the Easy Online Licensing Website which is easy to access and understand by the public. Cooperation with experts for the provision of a good and stable Internet network and server. **Conclusion:** The Batam City Investment and One Stop Integrated Service Office must maintain what has been good and continue to develop the Easy Online Licensing Website so that it can be used optimally without any shortcomings.

**Keywords:** Service Quality, Easy Online Licensing Website, Licensing Service

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Teknologi yang semakin canggih belakangan ini mendorong Pemerintah Kota Batam untuk menciptakan program pemerintah yang maju dan

dapat menyesuaikan perkembangan zaman yang ada. Terkhusus di bidang perizinan, yang di realisasikan dengan adanya Website Easy Perizinan Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Tujuannya ialah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat Kota Batam dan pegawai pemerintah sendiri. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas dari Website Easy Perizinan Online di Kota Batam, faktor penghambatnya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut **Metode:** . Peneliti menggunakan teori sinambela yang memiliki dimensi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan dan kewajiban hak. Sumber data dan informan sebanyak 8 orang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Kepala Bidang Perizinan Penanaman Modal, Ekonomi dan Sosial Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Kepala Bidang Promosi, Data dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Staf Fungsional Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, 3 Orang Masyarakat . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan untuk teknik analisis data peneliti menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website Easy* Perizinan Online di Kota Batam sudah cukup baik dan dapat di katakan berkualitas. Hal ini dilihat dari faktor sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai seperti komputer bagi pengunjung yang bisa digunakan secara mandiri dan Website Easy Perizinan Online yang mudah di akses dan dimengerti oleh masyarakat. Perizinan Online, Pengajuan Pembuatan Peraturan khusus berkaitan dengan Website Easy Perizinan Online, Melakukan Kerja Sama dengan pihak ahli untuk Penyediaan Jaringan Internet dan server yang baik dan stabil. **Kesimpulan:** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam harus tetap mempertahankan apa yang telah baik dan terus mengembangkan Website Easy Perizinan Online agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kekurangan apapun.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Website Easy Perizinan Online, Pelayanan perizinan

## I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah disediakan. Sejalan dengan tuntutan dan harapan semua warga negara Indonesia yang terkait dengan peningkatan pelayanan publik, pemerintah juga perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Semakin baik proses tata kelola dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Pelayanan sebagaimana dimaksud oleh Sianipar (1998:5), adalah “melayani, membantu, mempersiapkan, mengawasi, melengkapi keperluan, keperluan seseorang atau keperluan individu”. Artinya barang-barang yang dilayani adalah orang, orang (seseorang) dan perkumpulan (kumpulan orang-orang yang berwibawa), administrasi daerah (publik) adalah semua jenis administrasi publik yang diselesaikan oleh otoritas pemerintah, mengingat otoritas di bidang moneter sebagai tenaga kerja dan produk yang sesuai dengan kebutuhan daerah setempat. selanjutnya, pengaturan undang-undang dan pedoman yang sesuai.

Kepulauan Riau merupakan salah satu provinsi yang berusaha untuk mengoptimalisasikan

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar prima dan berkualitas. Terlebih lagi Kota Batam yang merupakan kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, dengan kepadatan penduduk sebanyak 1.376.009 jiwa (menurut data BPS Kota Batam tahun 2020), dan luas wilayah 3,848,97 km<sup>2</sup>. Pemerintah Kota Batam sangat mendukung kemajuan teknologi yang ada untuk dimanfaatkan dan digunakan dalam pelaksanaan segala sistem pemerintahan. Terutama pelayanan publik bagian perizinan yang menjadi fokus utama Pemerintah Kota Batam agar dapat mempermudah masyarakat Kota Batam dalam mengurus segala hal yang berkaitan dengan perizinan, juga pegawai atau pelayan yang memberikan pelayanan dapat diringankan tugas dan tanggung jawabnya.

Hal ini didukung dengan diciptakannya aplikasi berbasis Website yang bernama *Easy Perizinan Online* (sebelumnya PTSP Online). Website *Easy Perizinan Online* ini dibangun dengan tujuan memberikan pelayanan perizinan Online kepada masyarakat Kota Batam secara online. *Easy Perizinan Online* dibuat untuk memudahkan masyarakat melakukan pengajuan permohonan pengurusan berbagai macam perizinan. *Easy Perizinan Online* 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. Jumlah penduduk Kota Batam yang menggunakan komputer, tablet, ponsel dan perangkat nirkabel lainnya adalah sebanyak 88,06% pada tahun 2020. Dengan kata lain, sebagian besar penduduk Kota Batam telah menggunakan dan mengakses internet. Hal ini tentu mendorong proyek pemerintah untuk membangun Website dan aplikasi Online yang bertujuan untuk membantu struktur pemerintahan modern berjalan dengan lancar.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Website *Easy Perizinan Online* masih kurang dikenal di masyarakat Kota Batam. Pasalnya, masih minim sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam. Belum ada sosialisasi langsung dari pihak DPMPTSP kepada masyarakat Kota Batam mengenai Website ini, dan sebagian besar hanya dikenalkan kepada masyarakat yang pernah berkunjung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga sebagian besar masyarakat yang belum pernah berkunjung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak mengetahui tentang Website ini. Jika ini terus terjadi, maka hal tersebut tentunya tidak akan berkontribusi pada pencapaian tujuan dan sasaran dari Website *Easy Perizinan Online* secara penuh

Penelitian ini akan dibatasi menjadi 3 rumusan masalah dalam pembahasannya, adapun rumusan masalah yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Website *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan Website *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau?
3. Apa upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan Website *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau?

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Marlina dan Febri Yuliani pada tahun 2017 dengan judul “Efektivitas Sistem Perizinan Online Dan Tracking Sistem (Spots) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak” dengan hasil penelitian

yaitu pelaksanaan perizinan Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik menurut teori pelayanan yang ada. Tetapi, masih ada kekurangan di daerah-daerah terpencil yang masih sulit untuk mengakses perizinan secara Online, juga sarana dan prasarana yang belum maksimal.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Devi Rahmadani dan La Tarifu Muhammad Basri pada tahun 2021 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi LAPOR (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari)” dengan hasil penelitian Aplikasi LAPOR berjalan dengan efektif karena memudahkan masyarakat serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun hanya cukup menggunakan Handphone.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian yang dilakukan tentu memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah peneliti menggunakan teori ketentuan untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang dijelaskan oleh Sinambela (dalam Pasolong 2011:6) dimana 6 dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Kewajiban dan Hak. sehingga penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan teori pelayanan publik oleh Dwiyanto dan lebih berfokus pada Efektivitas.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas dari Website Easy Perizinan Online di Kota Batam, faktor penghambatnya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut

### **II METODE**

Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau organisasi yang terdiri dari orang-orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif pada umumnya bisa dipergunakan bagi penelitian mengenai kehidupan masyarakat, tingkah laku, sejarah, konsep atau fenomena, masalah sosial dan lain-lain. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Kepala Bidang Perizinan Penanaman Modal, Ekonomi dan Sosial, Kepala Bidang Promosi, Data dan Informasi, Staf Fungsional Umum dan Masyarakat yang berjumlah 5 orang. Adapun penelitian ini menggunakan teori ketentuan untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang dijelaskan oleh Sinambela (dalam Pasolong 2011:6) dimana 6 dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Kewajiban dan Hak.

### **III HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Kualitas Pelayanan *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Batam yang turut ikut serta dalam menggerakkan perekonomian serta pembangunan Kota Batam. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun

2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Batam. Sehubungan dengan hal tersebut Penulis menganalisis Bagaimana Kualitas Pelayanan Website *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam menggunakan teori ketentuan untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang dijelaskan oleh Sinambela (dalam Pasolong 2011:6) dimana 6 dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Kewajiban dan Hak. Adapun pemaparannya dapat dilihat pada subbab berikut:

#### 1. Transparansi

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah kota Batam melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat. Terdapat 2 indikator yang akan dibahas dalam dimensi ini, yaitu :

##### a. Keterbukaan Pelayanan Terhadap Masyarakat

Keterbukaan pelayanan sejatinya merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan good governance. Sebagai contoh, dalam pemberian pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Pelayanan perizinan Online Website *Easy* pemerintah dapat memberikan informasi mengenai pelayanan perizinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung. Selain itu, dengan adanya keterbukaan dalam pelayanan dapat membentuk suatu check and balance dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada.

Sesuai dengan keterangan yang peneliti peroleh dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Bapak Firmansyah, S.Sos, M.Si yang menuturkan bahwa :

“Dalam pelayanan perizinan menggunakan Website *Easy Perizinan Online* segala bentuk kegiatan dilakukan secara terbuka, kita semua dapat mengaksesnya dan dapat melihat setiap prosesnya” tidak ada wawancara langsung ( diolah dulu baru di masukkan ke sini)

Berkaitan dengan itu, peneliti juga mewawancarai Kepala Bidang Perizinan Penanaman modal ekonomi dan sosial Ibu Resa Marlinda, S.T, M.Si pada hari Selasa, 11 Januari 2022 di ruangnya. Beliau pun menyampaikan bahwa:

“Kalau untuk keterbukaan pelayanan tentu itu sudah pasti, karena seperti yang kita ketahui Website ini dapat diakses dan dilihat prosesnya oleh siapapun dan dimanapun.”

Dari pernyataan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah sangat terbuka.

##### b. Kemudahan Masyarakat Untuk Memahami Pelayanan

Website *Easy Perizinan Online* sangat mudah di akses sehingga siapapun yang mempunyai keperluan terhadap perizinan dapat langsung menggunakan Website ini. Dalam merespon

pertanyaan peneliti terkait kemudahan masyarakat untuk memahami pelayanan, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat di sekitar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, yaitu Bapak Julianto pada hari Selasa tanggal 11 Januari 2022. Beliau menuturkan:

“Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, saya melakukan pengurusan surat izin usaha praktek dokter. Dalam pengisian datanya sangat mudah dipahami dan saya juga tidak perlu menunggu lama, hanya sekitar 2 hari surat izin saya sudah keluar. Pokoknya kalau masalah waktu sudah sangat sesuai lah dengan SOP yang ada, tidak berbelit-belit dan pegawainya juga mengurus kebutuhan saya dengan sangat baik sehingga semua prosesnya sangat mudah dilakukan.”

Tidak hanya sampai disitu, peneliti juga mewawancarai Bapak Sihotang pada hari Selasa tanggal 11 Januari 2022 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang melakukan pengurusan izin usaha bengkel kendaraan bermotor di Kecamatan Batam Kota. Dalam wawancaranya beliau mengatakan:

“Kalau masalah kemudahan sudah cukup mudah saya rasa, walaupun diawal ketika membuka Website kita agak sedikit bingung karena ada beberapa opsi layanan. Namun sejauh ini menurut saya Website ini cukup mudah untuk dipahami.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan melalui Website Easy Perizinan Online dalam mengurus perizinan sudah sangat mudah dipahami. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian pernyataan antara pihak pemerintah yang memberikan pelayanan dengan kepuasan masyarakat selaku pihak yang dilayani.

## 2. Akuntabilitas

Suatu bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan. Maka pelayanan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Bapak Firmansyah, S.Sos, M.Si yang menuturkan:

“Selama kami melakukan pelayanan perizinan menggunakan Website Easy Perizinan Online, segala bentuk kegiatan telah kami lakukan sesuai dengan prosedur yang ada baik itu secara hukumnya dan segala yang berkaitan dengan pelayanan dimana salah satunya kami selalu menekankan kepada para bagian pelayanan untuk dapat menyelesaikan surat perizinan sesuai dengan waktu yang disepakati dalam SOP, tidak boleh lebih bahkan kalau bisa lebih cepat dari SOP yang tertulis dalam aturannya akan lebih baik lagi. Jikalau ada pelayanan yang selesai tidak sesuai dengan waktunya, maka kepala bidang bagian pelayanan yang bersangkutan akan saya beri teguran yang tegas, agar mereka dapat bekerja secara profesional dan bertanggung jawab dalam bertugas.”

Peneliti juga mewawancarai Bapak Rohim pada hari Kamis, 13 Januari 2022 bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang melakukan pengurusan izin usaha bengkel kendaraan bermotor di Kecamatan Batam Kota. Dalam wawancaranya beliau mengatakan:

“Kalau masalah ketepatan waktu pengurusan perizinan sudah cukup baik saya rasa, walaupun terkadang ketika diminta untuk menunggu beberapa saat itu dapat memakan waktu 1 jam atau lebih. Namun hal tersebut masih dapat ditoleransi karena ada pemberitahuan dari

pegawai, dan biasanya akan memberi kami pilihan untuk datang Kembali besok harinya jika memang masih akan memakan waktu yang lama akibat kendala yang dihadapi oleh sistem Online yang ada.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan melalui Website Easy Perizinan Online dalam mengurus perizinan sudah sesuai dengan SOP mengenai waktu penerbitan surat izin bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian pernyataan antara pihak pemerintah yang memberikan pelayanan dengan kepuasan masyarakat selaku pihak yang dilayani. Dari wawancara yang dilakukan, kebanyakan masyarakat mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama ketepatan waktu penyelesaian surat perizinan dan hal ini juga bisa menjadi tolak ukur dari keberhasilan Pelayanan Website Easy Perizinan Online yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

### 3. Kondisional

Tentunya pelayanan Easy perizinan Online dapat menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan karena setiap orang dapat mengakses Website ini dimana saja menggunakan gadget dan sebagainya. Dalam merespon pertanyaan peneliti mengenai indikator Kondisional Website *Easy* Perizinan Online dalam hal pelayanan, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, yaitu Bapak Firmansyah, S.Sos., M.Sipada hari Kamis, 13 Januari 2022 di ruangan beliau. Dalam wawancaranya beliau mengatakan bahwa :

“Website ini dapat di akses dimana saja dan oleh siapa saja dalam kondisi apapun.”

Dari hasil wawancara dengan beliau, hal penting dari adanya Website *Easy* Perizinan Online ini ialah memberikan pelayanan yang mudah dan dapat menyesuaikan dengan kondisi karena sifatnya Online. Dengan tujuan tersebut, maka ada beberapa Langkah yang dilakukan seperti pembekalan kepada pegawai agar profesional dalam bertugas, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta adanya kotak saran yang disediakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tujuan untuk mendapat acuan kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Dan baiknya beliau mengatakan bahwanya sekitar 5% dari masyarakat saja merasa belum puas dengan pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait penerbitan surat perizinan.

Senada dengan itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Bapak Zulkifli Aman, S.Sos., M.M pada hari Kamis, 13 Januari 2022 di ruangnya. Beliau menuturkan:

“Adapun salah satu tujuan dari Website Easy Perizinan Online ini ialah untuk memberikan kemudahan dan dapat menyesuaikan dengan kondisi masyarakat dalam hal pelayanan perizinan. Dalam mencapai hal tersebut, secara berkala kami melakukan pengembangan Website Easy Perizinan Online melalui kerjasama dengan pihak lain. Selain memberi perbaruan terhadap Website Easy Perizinan Online, kami juga melakukan BinteK bagi para pegawai yang terjun sebagai pelayan untuk masyarakat. Tercapainya sasaran ini dapat dilihat dari penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Alhamdulillah sebagian besar memberikan nilai positif terhadap pelayanan kami, walaupun ada beberapa juga yang belum merasa puas akan pelayanan yang kami berikan. Namun hal tersebut tidak menghentikan kami, malah menjadi

motivasi bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar sasaran dari penggunaan WebsiteEasy Perizinan Online dapat secara maksimal terlaksana dan dirasakan oleh seluruh masyarakat yang ingin mengurus perizinan.”

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti memiliki pemikiran bahwa sasaran dari diadakannya pelayanan perizinan melalui WebsiteEasy Perizinan Online sudah berjalan dengan sangat baik dan mendapatkan respon positif dari para pengunjung. Walaupun ada sedikit kendala yang kadang terjadi, namun mampu diatasi secara profesional. Selain itu, pihak DPMPTSP Kota Batam selalu berbenah secara berkala apabila ada masalah-masalah yang dihadapi. Seperti mengembangkan WebsiteEasy Perizinan Online, mengadakan BinteK bagi para pegawai, serta memperbarui sarana dan prasarana yang dimiliki untuk kelangsungan pelayanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat.

#### 4. Partisipatif

Dalam pelayanan perizinan WebsiteEasy ini pihak DPMPTSP Kota Batam tidak dapat bekerja sendiri, tentunya dibutuhkan beberapa keikutsertaan beberapa pihak untuk membantu berjalannya pelayanan ini. Untuk pencarian data, peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Bapak Zulkifli Aman, S.Sos, M.M di ruangannya pada hari Kamis, 13 Januari 2022. Beliau menuturkan bahwa:

“Website Easy Perizinan Online ini dirancang dan di usulkan oleh DPMPTSP dan kemudian diciptakan oleh DISKOMINFO kota Batam, jadi Pelayanan ini tentunya melibatkan pihak lain termasuk masyarakat kota Batam yang kemudian saya harap dapat mendukung dan menggunakan Website yang telah kami buat ini.”

Dari keterangan yang beliau sampaikan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pelayanan perizinan WebsiteEasy terdapat partisipasi pihak lain dalam terlaksananya pelayanan ini.

#### 5. Kesamaan Hak

Setiap masyarakat kota Batam diperlakukan sama dalam pelayanan ini tanpa membedakan hak siapapun, sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam pelayanan tanpa ada diskriminasi. Untuk mencari informasi lebih lagi terkait dimensi ini peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, yaitu Bapak Zulkifli Aman, S.Sos, M.M di ruangannya pada hari Kamis, 13 Januari 2022. Beliau menuturkan bahwa:

“Penggunaan Website Easy Perizinan Online dalam memberikan perizinan di Kota Batam sudah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari pendaftaran secara Online sampai nantinya proses penerbitan surat izin, semua sudah disesuaikan dengan SOP yang ada tanpa membedakan siapapun. Selain itu, perbaruan dan perbaruan terus kami lakukan demi pelayanan yang lebih baik, seperti peningkatan performa Website Easy Perizinan Online. Kalau ada keluhan dari masyarakat, kami juga menyediakan jasa konsultasi terutama pada pembuatan surat izin PT dan CV. Selain itu kami juga membuat papan berisikan SOP pelayanan WebsiteEasy Perizinan Online di kantor DPMPTSP, sehingga pengunjung juga dapat melihat secara jelas apakah pelayanan kami sudah sesuai dengan SOP yang ada. Hal ini kami lakukan agar masyarakat dan pegawai kami tidak saling salah paham apabila terjadi keterlambatan dalam proses pembuatan perizinan, seperti surat izin usaha menengah (IMB). Disitu tertulis selambat-lambatnya surat akan terbit maksimal 3 hari setelah berkas diterima



oleh pegawai DPMPTSP, kalau misalnya lebih, maka masyarakat dapat melakukan pengaduan pada seksi pengaduan yang sudah disediakan.”

Masih selaras dengan hal tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Informasi Penanaman Modal yaitu Bapak Mokhamad Ikhsan di ruangannya pada hari Senin, 17 Januari 2022. Beliau juga menuturkan:

kami sebagai pelayan publik selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat kota Batam tanpa membedakan siapapun yang menggunakan layanan ini. Jadi untuk masyarakat kota Batam jangan ragu untuk menggunakan Website perizinan ini.

Dari keterangan beliau dapat disimpulkan bahwa pelayanan WebsiteEasy perizinan dilakukan dengan profesional tanpa membedakan hak masyarakat kota Batam.

#### 6. Keseimbangan Kewajiban dan Hak

Dimensi ini hampir sama dengan sebelumnya, dalam pelayanan Easy perizinan DPMPTSP memberikan pelayanan yang sama kepada siapapun dengan ketentuan masyarakat yang menggunakan layanan wajib melengkapi seluruh persyaratan dalam proses pembuatan perizinan. Untuk mengetahui hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, yaitu Bapak Zulkifli Aman, S.Sos., M.M di ruangannya pada hari Kamis, 13 Januari 2022. Beliau menuturkan bahwa:

“Dalam Website Easy perizinan terdapat beberapa persyaratan dan berkas yang harus diunggah, maka setiap pengguna wajib melengkapinya agar perizinan dapat diproses sesuai SOP yang berlaku.”

peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Wahyu yang sedang mengurus surat izin usaha CV pada hari Kamis, 13 Januari 2022. Beliau pun menyampaikan:

“Selama saya mengurus perizinan disini, Alhamdulillah pelayanannya baik dan sesuai dengan waktu. Memang sih awalnya pegawainya cuma bilang tunggu sekitar 1 jam, namun saya baru menerima surat izin nya sekitar sehari setelah berkas diberikan. Akan tetapi baiknya pegawainya langsung memberikan info bahwa jaringan sedang rusak dan saya dipersilahkan untuk datang besoknya, dan Alhamdulillah sekarang surat izin saya sudah terbit, dan ketika saya tanya memang bagian pelayanan mengatakan maksimal keterlambatan itu ialah 3 hari, kalau baru satu hari itu masih belum melanggar SOP yang ada.”

Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan, peneliti pun mengambil kesimpulan bahwa tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Online menggunakan Website Easy Perizinan Online masih menjadi hal yang belum dimengerti oleh kebanyakan masyarakat. Hal ini dikarenakan oleh pengenalan situs yang masih kurang, sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang situs ini. Akibatnya masyarakat lebih memilih untuk datang ke kantor DPMPTSP secara langsung dari pada melakukan perizinan secara Online. Tentu hal ini menjadi tugas bersama dimana tujuan awal dari dibuatnya pelayanan melalui WebsiteEasy Perizinan Online ialah agar masyarakat tidak perlu lagi datang ke DPMPTSP untuk melakukan pelayanan perizinan, cukup di tempat dia berada maka pelayanan dapat dilakukan. Sehingga pemborosan biaya baik itu biaya kendaraan, biaya waktu, biaya perjalanan dapat diminimalisir. Namun karena kurangnya pengetahuan masyarakat dan minimnya sosialisasi dari pihak DPMPTSP terkait WebsiteEasy Perizinan Online membuat masyarakat belum tahu apa makna dari pelayanan berbasis Online.

### **3.2 Faktor Pendukung dalam pelayanan Website *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam**

Agar tercipta pelayanan yang baik dan profesional serta mudah dan terjangkau oleh masyarakat, tentu membutuhkan beberapa faktor pendukung seperti jaringan yang memadai, SDM yang memadai, akuntabel dalam bekerja, transparansi, dan bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Ada beberapa faktor pendukung dalam implementasi Website Easy Perizinan Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, yaitu:

#### **1. Sikap dan perilaku para implementor Website Easy Perizinan Online.**

Sikap dan perilaku merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan terbaik. Seperti halnya yang dilakukan oleh implementor Website Easy Perizinan Online yang siap membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses Website Easy Perizinan Online serta kebingungan dalam mengurus persyaratan untuk proses pembuatan perizinan. Hal terlihat dari ramahnya para implementor dalam membantu dan mengatasi permasalahan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam urusan perizinan. Hal ini pun dapat dilihat dari sabarnya para implementor menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat yang masih kurang paham dalam pengimputan data di Website Easy Perizinan Online. Selain itu para implementor juga banyak mengambil peran dalam pengisian data, hal ini dilakukan karena banyaknya masyarakat yang tidak paham melakukan input data secara Online yang mengakibatkan meningkatnya beban kerja para implementor Website Easy Perizinan Online.

#### **2. Adanya aturan yang mengatur secara umum mengenai Website Easy Perizinan Online.**

Website Easy Perizinan Online dalam melakukan prosedur pelayanan didasari pada Peraturan Walikota Batam Nomor 55 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dan Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Walaupun belum ada aturan yang mengatur secara khusus, setidaknya Website Easy Perizinan Online masih memiliki payung hukum dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan di Kota Batam.

#### **3. Jumlah sumber daya manusia yang memadai**

Dengan adanya pelatihan yang diikuti oleh para pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan menggunakan Website Easy Perizinan Online merupakan suatu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang baik dalam pengoperasian Website Easy Perizinan Online guna memberikan layanan perizinan. Semakin baik kemampuan dari para implementor, tentunya akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Sehingga peningkatan kemampuan para implementor merupakan suatu upaya dalam hal mendukung terciptanya keberhasilan dalam pelayanan perizinan menggunakan Website Easy Perizinan Online di Kota Batam.

### **3.3 Faktor Penghambat dalam pelayanan Website *Easy Perizinan Online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, peneliti menemukan beberapa hambatan dalam menjalankan Website Easy Perizinan Online secara optimal. Adapun hambatan yang peneliti temukan di lapangan antara lain:

## 1. Server kadang kala terganggu

Dalam menjalankan pelayanan berbasis Online, hal terpenting yang harus dilakukan ialah memastikan bahwa server Website Easy Perizinan Online dapat diakses dan tidak ada gangguan. Hal ini dikarenakan kejadian yang kerap terjadi di beberapa waktu. Dari penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, kondisi jaringan internet sudah dapat dengan mudah diakses oleh pegawai maupun pengunjung. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan hanya bisa diatasi dengan bantuan teknisi yang ada.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Romi selaku programmer di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Beliau pun menyampaikan:

“Server yang digunakan memang kadang ada gangguan karena server itu tidak selamanya akan stabil, terkadang turun dan bahkan bisa sampai unidentified apabila terjadi masalah pada developer-nya. Makanya Website Easy Perizinan Online yang dapat dikatakan rumusan baru ini, membutuhkan pembaruan dan perkembangan lebih lanjut agar tidak ada keluhan sama sekali kedepannya.”

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa server yang digunakan untuk Website Easy Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam masih belum stabil dan kadang terjadi unidentified pada server yang mengakibatkan keterlambatan para implementor Website Easy Perizinan Online dalam melakukan pelayanan. Sehingga akan berdampak pada kualitas penggunaan pelayanan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang mengurus urusan perizinan.

## 2. Terbatasnya Pengetahuan Masyarakat

Pengetahuan masyarakat terhadap Website *Easy* Perizinan Online ini masih sangat minim. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang belum tahu kalau pengurusan perizinan dapat dilakukan dari rumah atau tempat mereka berada tanpa harus datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara langsung untuk mengurus perizinan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Supriyadi pada hari Kamis, 13 Januari 2022. Beliau pun menuturkan:

“Saya cuma lebih yakin aja dek kalau datang langsung ke kantornya untuk melakukan perizinan, karena kalau saya lakukan sendiri di rumah takutnya ada kesalahan dan surat izin saya tidak diurus oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu.”

Mind set atau pemikiran masyarakat yang menganggap dengan datang langsung lebih baik, merupakan salah satu kendala terbesar yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan Online. Padahal dengan diciptakannya Website *Easy* Perizinan Online ini salah satunya ialah untuk menghilangkan tatap muka antara pemerintah dan masyarakat dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan-kemudahan seperti biaya, jarak dan kemudahan dalam hal waktu.

### **3.4 Upaya Yang Dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Dalam Peningkatan Pelayanan Website Easy Perizinan Online**

Dengan adanya faktor penghambat dalam mencapai keberhasilan pelayanan menggunakan Website Easy Perizinan Online, maka harus ada solusi-solusi dan jawaban dari masalah yang dihadapi demi terciptanya pelayanan yang maksimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Semua solusi yang dikeluarkan menjadi upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menyikapi hambatan-hambatan yang ada. Adapun upaya-upaya yang dilakukan guna memberikan pelayanan terbaik dengan Website Easy Perizinan Online ialah:

1. Melakukan Sosialisasi Lebih Terkait Website *Easy* Perizinan Online.

Sosialisasi merupakan pintu pengenalan Website Easy Perizinan Online kepada masyarakat. Dikenal atau tidaknya Website Easy Perizinan Online ini tergantung dari kecakapan para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan melalui spanduk dan media cetak koran.

2. Pengajuan Pembuatan Peraturan Khusus Mengenai Website *Easy* Perizinan Online.

Selama ini belum ada peraturan khusus mengenai penggunaan layanan menggunakan Website Easy Perizinan Online. Dalam pengoperasiannya Website Easy Perizinan Online masih berpatokan pada Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Walikota Batam Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Diharapkan kedepannya ada peraturan khusus yang mengatur tentang Website Easy Perizinan Online ini. Salah satu isinya diwajibkan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan perizinan harus melakukannya secara mandiri di Website Easy Perizinan Online, tidak lagi harus datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara langsung agar nantinya kebiasaan masyarakat yang lebih memilih datang ke kantor daripada melakukan pengurusan secara Online dapat dihilangkan. Sehingga tujuan dari Website Easy Perizinan Online untuk menghilangkan tatap muka antara pegawai dengan masyarakat dapat diwujudkan, dan masyarakat pun mengetahui kemudahan dari pelayanan berbasis Online mulai dari murah biaya karena dapat dilakukan dari mana pun serta keterjangkauan masyarakat dimana pun dapat menerima pelayanan.

3. Melakukan Kerja Sama Dengan Pihak Ahli di Bidang Jaringan dan Server.

Kerja sama merupakan suatu hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu yang dapat dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ialah kerja sama dalam penyediaan jaringan dan server dengan pihak ahli. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi daerah terutama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang melakukan pelayanan berbasis Online, dimana jaringan merupakan hal paling penting dalam melakukan pelayanan berbasis Online ini.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa pelayanan Perizinan Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau belum dapat dikatakan baik dan perlu adanya peningkatan. Hal ini dikarenakan beberapa faktor penghambat antara lain:

- a. Server yang kadang kala masih mengalami gangguan
- b. Terbatasnya Pengetahuan masyarakat mengenai Website *Easy* Perizinan Online

Adapun upaya-upaya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dalam menghadapi faktor-faktor penghambat yang ada antara lain:

- a. Melakukan Sosialisasi Lebih Terkait Website *Easy* Perizinan Online
- b. Pengajuan Pembuatan Peraturan Khusus Mengenai Website *Easy* Perizinan Online.
- c. Melakukan Kerja Sama Dengan Pihak Ahli di Bidang Jaringan dan Server.

## IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan wawancara yang dilaksanakan pada saat penulis melakukan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Website *Easy* Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam sudah cukup baik dan dapat dikatakan berkualitas. Hal ini dilihat dari faktor sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai seperti komputer bagi pengunjung yang bisa digunakan secara mandiri. Hanya saja, terkadang kerap terjadi server yang terganggu. Permasalahan lainnya ialah masyarakat masih ada yang memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus pelayanan perizinan dengan alasan tidak bisa menggunakan ataupun tidak mengetahui Website *Easy* Perizinan Online.
2. Dalam menjalankan Pelayanan *Easy* Perizinan Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam terkait pelayanan perizinan ada beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya program ini, yaitu: (1) Faktor pendukung yang terdiri dari Sikap dan perilaku para implementor Website *Easy* Perizinan Online, Adanya aturan yang mengatur secara umum mengenai Website *Easy* Perizinan Online, dan Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai. (2) Faktor penghambat yaitu Belum dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai Website *Easy* Perizinan Online dan Belum adanya aturan yang mengatur secara khusus mengenai Website *Easy* Perizinan Online
3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan Pelayanan *Easy* Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, antara lain: Melakukan Sosialisasi lebih tentang Website *Easy* Perizinan Online, Pengajuan Pembuatan Peraturan khusus berkaitan dengan Website *Easy* Perizinan Online, Melakukan Kerja Sama dengan pihak ahli untuk Penyediaan Jaringan Internet dan server yang baik dan stabil.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu. Penelitian juga hanya mengambil data dari informan internal pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada

lokasi serupa berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Easy Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih terutama penulis tujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan juga kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu selama penelitian ini.

## **VI DAFTAR PUSTAKA**

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam

Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Batam

