

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Rizki Purnama Ramdani

NPP 31.0757

Asdaf Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Fakultas Manajemen Pemerintahan

email : [rizkiramdani903@gmail.com](mailto:rizkiramdani903@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Drs. Suripto , M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The implementation of one-stop integrated services in West Nusa Tenggara Province is still not optimal due to the lack of availability of human resources and inadequate facilities. **Objective:** To find out and analyze the implementation of the One Stop Integrated Service Delivery Policy in West Nusa Tenggara Province. Know and analyze the supporting and inhibiting factors for implementing the One Stop Integrated Service Delivery Policy in West Nusa Tenggara Province. Know and analyze the efforts that need to be made to overcome the inhibiting factors in the Implementation of the One Stop Integrated Service Delivery Policy in West Nusa Tenggara Province. The aspects seen are based on the theory of Purwanto and Sulistyastuti (2012: 85), the determining factors of policy implementation are influenced by the quality of the policy itself, the adequacy of policy input, the accuracy of the instruments used to achieve policy objectives, the capacity of implementers, the characteristics and support of target groups, environmental conditions, geography, social, economic and political. **Method:** The research method used is qualitative research with descriptive methods and an inductive approach, data collection techniques used are interviews, observation and documentation. **Results:** Implementation of the policy for implementing one-stop integrated services in West Nusa Tenggara Province has been going quite well but is still not optimal due to the problems or obstacles still being faced. **Conclusion:** The obstacles found in this research were lack of facilities, number of employees, policy dissemination and budget allocation. In facing these problems and obstacles, the West Nusa Tenggara Provincial Government continues to improve facilities such as laptops and computers, the number of employees, socialization of policies by involving the lowest level of government, namely the village government, and support for budget allocations so that the implementation of the one-stop integrated service delivery policy can be implemented optimally.

**Keywords:** Implementation, policy, service.

## ABSTRAK

**Pernyataan Masalah/Latar Belakang (GAP):** Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang masih belum optimal karena kurangnya ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang masih belum memadai. **Tujuan:** Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mengetahui serta menganalisa faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mengetahui serta menganalisa upaya yang perlu dilakukan guna mengatasi faktor-faktor penghambat pada Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Aspek yang dilihat berdasarkan dari teori Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) faktor penentu dari implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kualitas kebijakan itu sendiri, kecukupan input kebijakan, ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan, kapasitas implementor, karakteristik dan dukungan kelompok sasaran, kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil:** Implementasi Kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah berjalan cukup baik namun masih belum optimal dikarenakan masih adanya kendala atau hambatan yang dihadapi. **Kesimpulan:** Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu kurangnya fasilitas, jumlah pegawai, sosialisasi kebijakan dan alokasi anggaran. Dalam menghadapi kendala dan hambatan tersebut pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat terus meningkatkan fasilitas seperti laptop dan komputer, jumlah pegawai, sosialisai kebijakan dengan mengikut sertakan dari pemerintaha terbawah yaitu pemerintah desa dan dukungan alokasi anggaran sehingga Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu tersebut dapat terlaksana dengan optimal.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kebijakan, Pelayanan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Transisi yang terjadi di pemerintahan ialah bentuk upaya dengan harapan pemerintahan menjadi lebih terstruktur dan sistematis agar dapat memberikan *service* kepada masyarakat.

Pemerintahan yang pragmatis dan sentralistik kini telah bertransformasi menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki semangat entrepreneur. Perubahan orientasi pelayanan sebagai wujud peningkatan esensi dari kualitas pelayanan.

Pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhatikan masalah administrasi publik. menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2011:6) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik ialah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ismayanti (2015) Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki iklim investasi guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian pada peran usaha mikro, kecil dan menengah. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan efektif agar dapat memacu investasi karena banyaknya potensi yang dimiliki.

Sartika & Yuliani (2013) dalam jurnalnya menjelaskan salah satu langkah pemerintah untuk meningkatkan transparansi publik adalah melalui kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan e-government. Salah satu aspek dari pengembangan e-government ini adalah layanan publik untuk pengadaan barang/jasa di instansi pemerintah melalui sistem pelelangan elektronik, atau yang dikenal sebagai e-procurement. Sistem ini menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, termasuk pelelangan umum yang diadakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Untuk proses perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengimplementasikan esensi dari manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yakni bagaimana mengontrol organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang tetap dipengaruhi dengan kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik ialah sebuah bagian dari administrasi publik

yang terkhusus mengkaji keilmuan berkaitan desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah.(Suhartoyo,2019).

Menurut Atep Adya Barata (2003) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Tekanan terhadap peningkatan Pelayanan publik yang sistematis dan efisien kepada masyarakat akan menjadi nilai yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah dituntut dapat mengubah Pelayanan publik yang kurang menjadi lebih baik. Potret kurangnya Pelayanan publik seperti ketidakpastian Pelayanan, tidak adanya standar Pelayanan yang jelas dan susah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara kebijakan.

**Tabel 1.1**  
**Target Realisasi Layanan Perizinan di DPMPTSP NTB**

Tahun	Target Renstra	Realisasi	Rasio Capaian (%)
2020	2500	2000	80,00
2021	2500	2000	80,00
2022	3000	2000	66,67
2023	3500	2000	57,14

Sumber : DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan tabel layanan perizinan di DPMPTSP NTB dapat dilihat dari tahun-tahun sebelumnya terus mengalami penurunan. Dari tahun 2020 target yang ditentukan oleh renstra 2500 layanan perizinan akan tetapi tetapi realisasinya hanya 2000 layanan perizinan. Dan yang paling terpuruk terjadi pada tahun 2023 dimana target yang ditentukan oleh renstra 3500 layanan perizinan akan tetapi tetapi realisasinya hanya 2000 layanan perizinan sehingga rasio capaiannya hanya 57,14 %.

Dengan rasio capaian dari layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat yang tidak pernah mencapai target harus menjadi bahan evaluasi yang serius oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat agar dapat memberikan pelayanan terpadu satu pintu yang optimal kepada masyarakat karena dengan pelayanan yang optimal akan mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat sesuai dengan yang diinginkan oleh pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat.

Nomor	Sarana dan prasarana	Target	Ketersediaan
1.	Buku	150 Buah	150 buah
2.	Komputer	33 Buah	25 unit
3.	Proyektor dan attachment	4 Buah	4 unit
4.	Wireless microphone	5 Buah	5 buah
5.	Kamera elektronik	6 Buah	4 buah
6.	Laptop	26 Buah	19 buah
7.	Penghancur kertas	2 Unit	1 unit
8,	AC	32 Buah	30 buah
9	Mobil	8 Buah	8 buah
10	Motor	11 Buah	11 buah
11	Printer	25 Buah	25 buah

Sumber : Renstra DPMPTSP NTB

Dari tabel yang ada sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Provinsi NTB masih ada beberapa fasilitas yang masih belum tersedia sesuai kebutuhan seperti laptop, komputer, kamera elektronik, penghancur kertas dan ac. Sehingga belum dapat menunjang kinerja secara optimal.

Dari uraian yang telah diuraikan diatas pasti ada saja permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha maupun dinas terkait mengenai penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu, sehingga peneliti menarik beberapa permasalahan yang ada, yaitu :

1. Belum optimalnya penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu di Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Ekspektasi penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu belum didukung sepenuhnya dengan ketersediaan sumber daya manusia.
3. Ketersediaan penunjang atau fasilitas-fasilitas yang masih belum optimal.
4. Kurangnya sosialisasi pemerintah daerah tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Menjawab permasalahan tersebut, maka peneliti akan menganalisis Implementasi kebijakan peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu yang kemudian dijadikan penelitian dengan judul “**Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat**”.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai implementasi pelayanan terpadu satu pintu telah memberikan pengembangan wawasan. Alfirsy Juwita Anjani (2023) meneliti pelayanan perizinan dengan sistem OSS di Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan I Dewa Made Andika (2022) mengkaji Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perizinan di pemerintahan daerah sudah berjalan cukup baik, namun masih ada hambatan seperti kurangnya fasilitas dan sumber daya manusia yang tersedia. Ida Ayu Purnami (2022) juga menemukan bahwa pelayanan perizinan berbasis resiko secara online di Provinsi Nusa Tenggara Barat ini cukup baik namun masih ada hambatan yang perlu diatasi dengan meningkatkan jumlah sarana prasarana dan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.

Sementara itu, penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Irfan B (2020) dengan judul Analisis Standar Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar Pelayanan publik di kantor dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar pada *service* surat izin usaha berdagang. Temuan dari penelitian ini menjurus bahwa kepatuhan terhadap pedoman standar Pelayanan publik di kantor dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar dilihat dari berbagai komponen standar pelayanan publik.

Selain itu, penelitian yang dilakukan Fitria Anggraeni (2019) menunjukkan bahwa strategi penelitian ini mengarah pada sistem OSS yang di terapkan oleh DPMPTSP Kudus ialah bentuk usaha peningkatan kualitas pelayanan publik terutama bidang perizinan berusaha. Output dari

penelitian yakni terus meningkatnya kualitas pelayanan publik dan dapat dipelajari secara universal dan sistematis kepada Masyarakat .

Penelitian saya menutupi kesenjangan yang ada dengan mengeksplorasi lebih dalam berkaitan dengan pelayanan perizinan dengan mengimplemetasikan kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dengan implementasi kebijakan tersebut harapan saya sehingga layanan perizinan , adaptasi terhadap perubahan respon masyarakat terhadap implementasi, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pelayanan terpadu satu pintu dapat terlaksana dengan optimal. Fokus pada kebijakan adaptif dan fleksibel serta belum terlihat jelas payung belum banyak dibahas dalam penelitian-penelitian sebelumnya, terutama dalam pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian ini juga memberikan pandangan baru tentang pentingnya payung hukum dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu agar ada acuan yang jelas dalam pelasanannya.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam literatur terkait pelayanan terpadu satu pintu dengan memperkenalkan pendekatan holistik yang mengintegrasikan implementasi kebijakan, adaptasi perubahan respon masyarakat terhadap implementasi kebijakan , dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam merancang dan mengimplementasikan pelayanan terpadu satu pintu yang lebih efektif dan responsif terhadap perubahan zaman.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Sejumlah penelitian mengenai layanan perizinan telah dilakukan di berbagai lembaga dan institusi. Berikut adalah ringkasan dari beberapa penelitian tersebut:

Penelitian Pertama, Penelitian dari Alfirsty Juwita Anjani (2023), Pelayanan izin usaha mikro dan kecil melalui OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. Topik pembahasan penelitian mengenai pelaksanaan perizinan berusaha menggunakan sistem OSS RBA dan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. fokus penelitian oleh Alfirsty Juwita Anjani (2023), menitikberatkan pada Pelayanan perizinan UMKM dengan lokus penelitian yaitu DPMPTSP Kabupaten Lombok Barat.

Penelitian Kedua, Penelitian oleh I Dewa Made Andika (2022) Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus yang diteliti oleh I Dewa Made Andika (2022)

menjabarkan pada Pelayanan perizinan UMKM dengan lokus penelitian yaitu DPMPTSP Kabupaten Tabanan.

Penelitian Ketiga, Penelitian yang dilakukan Ida Ayu Purnami (2022), dengan judul penelitian Pelayanan perizinan Berusaha berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian tersebut mengenakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik dalam mengambil data dilakukan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Objek pembahasan dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem perizinan berusaha Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)

Penelitian Keempat, Penelitian dari Irfan B (2020) dengan judul Analisis Standar Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Penelitian tersebut mengenakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. objek pembahasan dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis standar Pelayanan publik pada Pelayanan surat izin usaha perdagangan.

Penelitian Kelima, Penelitian oleh Fitria Anggraini (2019) menggunakan judul Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian tersebut mengkaji tentang pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha serta permasalahan yang dihadapi ketika pelaksanaan PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP Kabupaten Kudus.

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

Berdasarkan topik penelitian berikut dan penelitian-penelitian terdahulu, beberapa temuan baru dapat disoroti terkait penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Alfirsty Juwita Anjani (2023), Penelitian oleh Dewa Made Andika (2022), dan Ida Ayu Purnami (2022) fokus pada pelayanan perizinan dengan sistem OSS. penelitian mereka menunjukkan bahwa layanan perizinan dengan sistem OSS. berjalan cukup baik di berbagai lokasi, namun masih menghadapi beberapa hambatan seperti kebutuhan yang berbeda-beda di setiap daerah dan kurangnya sosialisasi program. Penelitian-penelitian ini menggarisbawahi pentingnya adaptasi program OSS dan pentingnya sosialisasi kepada Masyarakat.

Penelitian saya menggunakan teori yang berbeda dari penelitian terdahulu dan dimensi dari penelitian saya mengeksplorasi kejelasan tujuan, kecukupan input kebijakan, instrument yang

tepat dalam proses kebijakan, kapasitas implementor, dukungan kelompok sasaran dan pengaruh Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik. HaDalam penelitian ini kesediaan fasilitas yang memadai dan juga kualitas sumber daya manusia menjadi hal penting dalam mendukung proses implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini sejalan dengan temuan Irfan B (2020) yang menunjukkan bahwa pelayanan perizinan memerlukan strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih responsif dan terarah. Penelitian saya juga mengidentifikasi bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan tersebut.

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada pendekatan holistik yang mengintegrasikan implementasi kebijakan, adaptasi perubahan respon masyarakat terhadap implementasi kebijakan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam merancang dan mengimplementasikan pelayanan terpadu satu pintu yang lebih efektif dan responsif terhadap perubahan zaman.

### **1.5. Tujuan**

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mengetahui dan menganalisis bagaimana Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dengan memahami program dan strategi yang saat ini diterapkan, penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas dari berbagai inisiatif pelayanan terpadu satu pintu yang telah dilakukan. Analisis ini akan mencakup aspek-aspek seperti pelatihan, pembinaan, serta penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan ini penting untuk memastikan bahwa pegawai negeri sipil di Kota Bandung memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka secara efektif.

Tujuan kedua adalah untuk Mengetahui serta menganalisa faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hambatan ini bisa bersifat internal, seperti kurangnya sumber daya atau resistensi terhadap perubahan, maupun eksternal, seperti perubahan kebijakan atau perkembangan teknologi yang cepat. Dengan mengidentifikasi hambatan-hambatan ini, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang menghalangi implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Mengetahui hambatan ini sangat penting agar strategi pengembangan dapat disesuaikan dan dioptimalkan.

Tujuan ketiga adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada

Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai pendekatan dan solusi yang telah atau bisa diterapkan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Ini termasuk strategi inovatif dalam manajemen sumber daya manusia, penerapan kebijakan yang lebih fleksibel, serta penggunaan teknologi digital untuk mendukung implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk meningkatkan implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

## II. METODE

Menurut Sukandarrumidi (2022: 11), pendekatan penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendalami dan memahami secara mendalam gejala atau permasalahan yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan data deskriptif yang berupa kata-kata dari orang-orang yang terlibat dan perilaku yang dapat diamati (Miles & Hubberman, 2009). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, konsep, dan karakteristik yang terkandung dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Menurut Simangunsong (2017:215) mengemukakan bahwa dalam metode penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan disempurnakan dengan triangulasi masing-masing teknik dapat digunakan tersendiri.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Bandung. Sementara itu, data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer. Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria dan pengetahuan yang relevan terhadap topik penelitian (Moleong, 2018).

Instrumen penelitian melibatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, dengan dukungan dari alat-alat seperti alat tulis, perekam suara, dan perekam video. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi yang transparan dan terbuka, sementara observasi dilakukan secara partisipatif pasif untuk memahami konteks dan dinamika lingkungan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis dan arsip-arsip yang relevan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan

mengelompokkan data untuk menghasilkan informasi yang lebih sederhana dan terfokus. Penyajian data dilakukan dengan menampilkan data secara jelas dan mengaitkan hubungan antar fenomena. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk merangkum temuan penelitian menjadi ide pokok yang singkat dan padat. Proses analisis data ini memungkinkan peneliti untuk menghasilkan informasi yang relevan dan dapat dipahami untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan pendapat dari Erwan Agus Purwanto dan Sulistyastuti dalam bukunya, dimana dijelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu Kualitas kebijakan itu sendiri, Kecukupan input kebijakan, Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan, Kapasitas implementor, Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran, dan Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1 Kualitas Kebijakan**

Kualitas kebijakan merupakan suatu indikator yang biasa digunakan dalam suatu kebijakan yang direncanakan dan diterapkan untuk mencapai suatu tujuan dengan efisien, efektif, berkelanjutan dan adil. Makin berkualitas suatu kebijakan maka tujuan yang dihasilkan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas. Kualitas kebijakan dalam Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Provinsi Nusa Tenggara Barat memainkan peran yang cukup krusial dalam tercapainya tujuan dari Implementasi kebijakan tersebut. Pada penelitian ini kualitas kebijakan sudah baik dapat dilihat dari kejelasan tujuan dan kejelasan implementor implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

#### **3.2 Kecukupan Input Kebijakan**

Kecukupan input kebijakan dalam Implementasi kebijakan berorientasi pada sejauh mana sumber daya yang dibutuhkan dalam melaksanakan suatu kebijakan. Dalam pelaksanaannya kebijakan tersebut sudah dipertimbangkan dengan matang agar dapat bermanfaat. Kecukupan input kebijakan dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Provinsi Nusa Tenggara Barat terdapat sumber daya manusia, sumber daya financial, teknologi, infrastruktur, dan dukungan politik yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan kebijakan dengan optimal.

### **3.3 Ketepatan Instrumen Yang Dipakai Untuk Mencapai Tujuan Kebijakan**

Ketepatan instrumen cukup krusial dalam penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu, karena dengan instrumen kebijakan tersebut maka penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Ketepatan instrumen yang dimaksud adalah metode dan alat yang digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berikut adalah cakupan dari ketepatan instrumen diantaranya :

- a) Efektivitas, dapat menghasilkan perubahan yang diharapkan sesuai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.
- b) Relevansi, harus berkaitan dengan isu-isu strategis dan permasalahan yang ingin diselesaikan dan instrumen harus sesuai dengan tujuan dan sasaran.
- c) Sesuai Konteks, instrumen harus berbanding lurus dengan kondisi sosial, budaya , politik dan ekonomi dimana kebijakan tersebut akan diimplementasikan agar memastikan hasil yang dicapai sesuai dengan pengorbanan yang dilakukan.
- d) Efisien, instrumen harus dapat menghasilkan hasil yang optimal dan dapat menghasilkan perubahan yang diharapkan sesuai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.
- e) Legitimasi : Instrumen harus mempunyai payung hukum, dan harus sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan dan dapat dukungan dari pemangku kebijakan.
- f) Partisipasi, Instrumen harus mendapatkan partisipasi aktif dari masyarakat yang terlibat dalam implementasi karena dapat meningkatkan kontinuitas dari kebijakan tersebut.

Dengan ketepatan instrumen dalam mencapai tujuan kebijakan, pemerintah daerah provinsi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari kebijakan yang akan diimplementasikan yaitu penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu.

### **3.4 Kapasitas Implementor**

Kapasitas implementor dalam implementasi kebijakan ini adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebagai implementor kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu , Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat ialah agar dapat memastikan bawasannya proses penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu berjalan tanpa hambatan dalam artian efektif dan efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat

memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal terkait permohonan perizinan dari pemohon ( pihak swasta dan masyarakat) dan juga memberikan pelayanan yang terbaik dan memastikan Pelayanannya akuntabel dan humanis sesuai ketentuan yang berlaku dengan memperhatikan struktur organisasi dan kualitas sumber daya manusia.

### **3.5 Karakteristik dan Dukungan Kelompok Sasaran**

Dalam pelaksanaan Implementasi penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu setiap yang terlibat didalamnya harus memiliki kesadaran masing-masing akan pentingnya Pelayanan terpadu satu pintu dalam mengefisiensi proses perizinan. Setiap yang terlibat perlu menyadari bahwa penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu ingin menghasilkan Pelayanan yang efisien , akuntabel dan transparan. Partisipasi aktif dari setiap yang terlibat perlu memiliki komitmen untuk berkoordinasi aktif dengan pemerintah daerah dalam meyakinkan kesuksesan Implementasi kebijakan tersebut. Dukungan kelompok sasaran dalam implemetasi kebijakan penyelenggraan pelayanan terpadu satu pintu adalah individu dan kelompok.

### **3.6 Kondisi Lingkungan Geografis, Sosial Ekonomi dan Politik**

Dalam Implementasi kebijakan kebijakan penyelenggraan pelayanan terpadu satu pintu, penting untuk memahami hal hal yang vital dalam daerah tersebut seperti konteks lokal Provinsi Nusa Tenggara Barat dan menyesuaikan strategi dan pendekatan sesuai dengan karakteristik lingkungan geografis, sosial ekonomi, dan politik di Nusa Tenggara Barat,. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta juga diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam penyelenggaraan Pelayanan terpadu tersebut. Dan juga bentuk koordinasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam hal ini diwakilkan oleh DPMPTSP NTB ialah berkoordinasi dengan pemerintah desa yang ada di beberapa daerah di Kabupaten Lombok Timur , Lombok Utara , Kabupaten Dompu dan Kabuaten Bima berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan terpadu satu pintu agar memperluas dan mempermudah akses masyarakat dalam hal perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu.

### 3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini yang penulis temukan yang menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya terletak pada faktor penghambat, dimana faktor penghambat disetiap wilayah dan disetiap tahunnya pasti berbeda juga. Berikut penjelasan mengenai faktor penghambat dan upaya dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini.

#### a. Faktor Penghambat Internal

faktor penghambat internal dalam Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah resistensi dari pegawai, kurangnya koordinasi antar unit dan kurangnya sumber daya manusia. Ketiga hambatan tersebut memang sering ditemukan dari tiap-tiap opd pada umumnya, hambatan tersebut sudah bukan rahasia umum lagi.

#### b. Faktor Penghambat Eksternal

faktor penghambat eksternal dalam Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat ialah ada pada kendala geografis dan infrastruktur yang terbatas di beberapa daerah terpencil, kurangnya partisipasi aktif masyarakat di beberapa daerah yang cukup terpencil dan kondisi ekonomi dan politik yang kurang stabil di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dalam mengatasi faktor penghambat, baik itu faktor penghambat internal maupun faktor penghambat eksternal diperlukan upaya untuk mengatasi faktor penghambat tersebut, berikut upaya-upaya yang harus dilakukan.

#### a. Upaya Langsung Internal

Upaya langsung internal dalam Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat diantaranya resistensi dari pegawai DPMPTSP yang artinya pegawai harus mampu menerima perubahan seiring perkembangan zaman, meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai dan penyusunan kebijakan internal (dalam hal ini DPMPTSP menerapkan salam senyum sapa dalam pelaksanaan pelayanan yang mendukung Implementasi kebijakan ini.

#### b. Upaya Langsung Eksternal

Upaya langsung eksternal dalam Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat diantaranya melibatkan aktif lembaga-lembaga eksternal dalam memfasilitasi dan memberikan dukungan teknis serta kemitraan strategis dengan sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu.

#### IV. KESIMPULAN

1. Implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat ini sudah berjalan cukup baik namun masih ada beberapa kendala yang perlu dicari jalan keluar atau solusinya agar implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan optimal. Teori Implementasi menurut Purwanto & Sulistyastuti (2012: 85), mengklasifikasikan teori Implementasi terdiri dari :
  - a) Kualitas Kebijakan;
  - b) Kecukupan Input Kebijakan;
  - c) Ketepatan Instrumen yang Dipakai Untuk Mencapai Tujuan Kebijakan;
  - d) Kapasitas Implementor;
  - e) Karakteristik dan Dukungan Kelompok Sasaran;
  - f) Kondisi lingkungan yang kondusif terhadap upaya pencapaian suatu kebijakan.
1. Implementasi Kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah berjalan cukup baik namun masih belum optimal dikarenakan masih adanya kendala atau hambatan yang dihadapi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan berbagai pihak terkait baik dari pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, sasaran kebijakan dan evaluator kebijakan, maka dapat dilihat adanya beberapa kendala atau hambatan yang terjadi dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu :
  - a. Fasilitas dan prasarana penunjang bagi personil pelaksanaan implementasi seperti laptop dan komputer jumlahnya masih kurang;
  - b. Sumber daya manusia yang jumlahnya terbatas dan masih perlu peningkatan dalam hal pelaksana kebijakan;
  - c. Kurangnya ketersediaan anggaran bagi personil pelaksana dalam pelaksanaan di internal kantor maupun eksternal seperti anggaran untuk fasilitas masih kurang dan perjalanan dinas masih dibatasi.
2. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengimplementasikan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu sebagai berikut :
  - a. Berkoordinasi dengan pemerintah daerah dan opd terkait untuk memberikan dukungan anggaran agar dapat menambah fasilitas dan sarana prasarana yang dirasa kurang sehingga dapat mempermudah pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut.
  - b. Untuk kuantitas dan kualitas sumber daya manusia harus terus ditingkatkan, kuantitas dapat menambah personil pegawai dengan menyampaikan ke sekda dan BKD agar dapat ditindaklanjuti dan untuk kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui

pelatihan dan pendekatan dari pimpinan opd agar dapat mengarahkan terkait tugas dan pengembangan dirinya.

- c. Melakukan sosialisai ke daerah-daerah terpencil mengenai penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu dan aktif melakukan sosilisai di media sosial.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas saran yang dapat penulis berikan agar Implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu pada Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat berjalan secara optimal adalah :

- a) Kedepannya diharapkan perangkat daerah terkait dapat meningkatkan fasilitas sarana dan prasana sebagai faktor pendukung kinerja pelaksana kebijakan agar Implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu dapat berjalan secara optimal.
- b) Melakukan penambahan jumlah pegawai sesuai kebutuhan dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Daerah dan BKD agar pegawai dapat ditambahkan sesuai jumlah yang dibutuhkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan dan pendekatan dari pimpinan opd agar dapat mengarahkan terkait tugas dan pengembangan dirinya.
- c) Pengalokasian anggaran yang tersedia dalam Implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu dapat dievaluasi kembali oleh masing-masing lembaga daerah terkait agar dapat disusun sesuai dengan kebutuhan terkini agar dapat dilaksanakan Implementasi kebijakan tersebut oleh pelaksana kebijakan dengan efektif dan efisien.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar berasal dari wawancara dan laporan internal DPMPTSP NTB, yang mungkin tidak mencerminkan pandangan seluruh pegawai ASN atau pemangku kepentingan lainnya. Metode pengumpulan data ini dapat menyebabkan bias, karena responden mungkin memberikan jawaban yang dianggap sesuai dengan harapan atasan atau norma organisasi. Kedua, penelitian ini lebih fokus pada aspek kualitatif dan deskriptif, sehingga tidak memberikan analisis kuantitatif yang mendalam mengenai efektivitas program pengembangan pegawai yang telah diterapkan. Akibatnya, sulit untuk mengukur secara objektif dampak dari kebijakan implementasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian di masa depan dapat memperluas cakupan dengan mengintegrasikan metode penelitian kuantitatif untuk memperoleh data yang lebih terukur mengenai implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian lanjutan dapat melibatkan survei yang lebih luas dan analisis statistik untuk mengevaluasi implementasi pelayanan terpadu satu pintu. Selain itu, studi di masa depan dapat

mempertimbangkan perbandingan antara DPMPTSP NTB dengan DPMPTSP lain di Indonesia untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan tantangan umum implementasi pelayanan terpadu satu pintu. Melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat yang menerima pelayanan dari pegawai ASN, juga dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif tentang kebutuhan dan ekspektasi terhadap implementasi pelayanan terpadu satu pintu di sektor publik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas dukungan, bantuan, dan kerjasama yang telah diberikan dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan partisipasi semua pihak, penelitian ini tidak akan terwujud. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan pemikiran yang telah diberikan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andika, I. D. M. (2022). *Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/12136/>
- Anggraini, F . (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. <https://repository.untagsby.ac.id/id/eprint/8565>
- Anjani, A. J. (2023). *Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/14030/>
- B.,Irfan . (2020). *Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*. Thesis thesis. Universitas Hasanuddin. <https://journal.unpacti.ac.id/JGLP/article/view/546>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2). <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/109>
- Miles, M. B., & Hubberman, M. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press.

- Moleong, P. D. L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. RemajaRosdakarya.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Purnami, I. A. (2022). *Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Secara Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/12470/>
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). Implementasi kebijakan publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia. Gave Media
- Sartika, D., Yuliani, F. (2013). Implementasi E-Procurement Dalam Pengadaan Barang/jasa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(2) <https://jkip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/2191>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela.(2011). Pengaruh Implementasi Qlue dan Komitemn Organisasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2005-2008. *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8(1), 82-91. <https://journal.unas.ac.id/populis/article/view/347>
- Suhartoyo, E. (2019). Developing Argumentative Essay Textbook Based On Toulmin's Model Argumentation (Tma). *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 2(2). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/fkip/article/view/3439>