

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU**

MUHAMMAD FARID RAIHAN  
NPP. 29.1796

*Asdaf Provinsi Papua  
Program Studi  
Administrasi Pemerintah Daerah*

Email:  
m.faridraihan@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** (Contains the background behind the research). Service quality is a measure of how good the level of service that can be provided is in accordance with community expectations. Such is the case with the licensing service at the Siak Regency DPMPTSP, which is still unsatisfactory. **Objective :** to find out the quality of public services in the field of licensing and describe the factors that are inhibiting and the efforts made in improving the quality of servants in the Investment And Integrated Services Office of One Door Siak Regency of Riau Province. **Method:** This research is a qualitative descriptive type with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation and data analysis, namely data reduction, data presentation, conclusion drawing. **Result:** The results showed that the quality of service has not been maximized. This is based on indicators of the quality of service to the community that is not good such as physical evidence in the form of ease of service processes and lack of human resources in the form of employee discipline in performing services is still lacking. The obstacles faced are the lack of public understanding in accessing online services and changes in OSS regulation. **Conclusion:** To deal with these obstacles, researchers suggest that providing important information in the form of socialization to people who do not know OSS online services.

**Keywords:** *Quality of Service, Licensing, Online Services*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Begitulah dengan pelayanan bidang perizinan di DPMPTSP kabupaten Siak yang dimana masih kurang memuaskan. **Tujuan:** untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang perizinan dan mendeskripsikan faktor yang menjadi penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Provinsi Riau. **Metode:** Metode penelitian ini merupakan metode penelitian jenis deskripsif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dan analisis data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berkualitas. Hal tersebut terbukti dari indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kurang baik seperti bukti fisik berupa kemudahan proses pelayanan dan kurangnya sumber daya manusia berupa kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan masih kurang. Hambatan yang dihadapi berupa kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses pelayanan *online* dan perubahan perngaturan OSS. **Kesimpulan:** Untuk menghadapi hambatan tersebut maka peneliti menyarankan agar memberikan informasi penting berupa sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui layanan *online* OSS.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Perizinan, Layanan *Online*



## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program pemerintah dalam rangka menunjang serta meningkatkan pelayanan publik dan sebagai cara dan usaha dalam mencapai *good governance* atau Kepemerintahan yang baik. Pelayanan perizinan dalam memulai usaha di Indonesia terus ditingkatkan dan disederhanakan. Pemerintah berupaya menyederhanakan perizinan dan pelayanan tanpa izin termasuk penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu, atau disingkat PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bukanlah kebijakan baru di dalam manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP di daerah termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa saat ini sedang mewabahnya virus Covid – 19, dengan adanya PTSP pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus bermacam surat dan dokumen di dinas berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pula. Tujuan dibentuknya PTSP adalah untuk memudahkan proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha yang selama ini dikeluhkan para pelaku bisnis. Masyarakat ataupun investor menganggap sangat lama dalam mengurus proses perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya diawali dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbitnya dokumen.

Layanan ini menggunakan formulir elektronik sehingga pengguna lebih mudah dalam mengisi data diri sesuai ketentuan. Pemenuhan persyaratan pengajuan juga sudah tercantum di aplikasi. Pengguna diwajibkan mengunggah dokumen persyaratan berupa *scan* dokumen setelah pengisian formulir pengajuan selesai. Dalam prosedur percetakan untuk KTP dan KIA harus diambil di Dinas Dukcapil karena perlu adanya perekaman diri dan scan data sedangkan untuk dokumen lain bisa dicetak menggunakan kertas HVS putih 80 gram.

Dalam adanya permasalahan berupa masyarakat kurang memahami pelayanan berbasis internet dan jauhnya jarak masyarakat yang ada di perdesaan maka DPMPTSP Kabupaten Siak memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan berbasis internet. Dalam pelayanannya, DPMPTSP kabupaten Siak memiliki dan menyediakan 83 layanan Perizinan. Keunggulan pelayanan berbasis

online berupa salah satu upaya untuk mewujudkan dan meningkatkan perizinan paralel dan dengan hadirnya layanan perizinan online (Sistem Perizinan *Online* dan *Tracking* Sistem). OSS berbasis resiko merupakan semua kegiatan usaha yang mencakup 16 sektor terpusat. Jadi terjadinya tiga perubahan sistem layanan OSS ini membuat para pegawai dan masyarakat untuk sulit memahami layanan berbasis online.

DPMPTSP juga mengalami persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik dimana terkendala jaringan dan terkadang mati listrik mengakibatkan terhambatnya proses kegiatan pelayanan pada masyarakat. Menghadapi era pandemi yang penuh tantangan, DPMPTSP Kabupaten Siak telah menyadari kalau terdapat perihai yang wajib dibenahi dalam proses administrasi publik paling utama berkaitan dengan pemberian pelayanan publik guna penuhi kebutuhan publik secara cepat, tepat dan efisien. Kaitannya dengan kualitas pelayanan dibidang perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Siak, sebagaimana lembaga pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik DPMPTSP kabupaten Siak telah memberikan dan melayani pelayanan di sektor berbasis online berupa website resmi <http://dpmptsp.siakkab.go.id/> guna mempermudah masyarakat.

Dalam hal ini tidak semua masyarakat akan paham dengan layanan berbasis online, hal ini terlihat masih ada keluhan masyarakat diduga gabtek atau gagap teknologi dan jaringan internet masih lambat di dalam perdesaan. Berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang terdapat di atas, maka untuk itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Didinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Siak Provinsi Riau”**

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Siak merupakan salah satu lembaga yang telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak. Adanya permasalahan berupa masyarakat kurang memahami pelayanan berbasis internet dan jauhnya jarak masyarakat yang ada di perdesaan maka DPMPTSP Kabupaten Siak memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan berbasis internet. Dalam pelaksanaannya, tidak semua masyarakat paham dengan layanan berbasis online, hal ini terlihat masih ada keluhan masyarakat diduga gabtek atau gagap teknologi dan jaringan internet masih lambat di dalam perdesaan.

### **1.3 PENELITIAN TERDAHULU**

Pertama, Ika Dewi Safitri, Universitas Sultan Agung Tirtayasa, (2018) ,dengan judul skripsi Kualitas Pelayanan *One Day Service* Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Pesangrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Adapun hasil penelitiannya berupa kualitas pelayanan *One Day Service* sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam indikator *reliability* atau kehandalan. *Reliabilitiy* atau kehandalan merupakan kemampuan pegawai memberikan pelayanan sesuai apa yang dihendak masyarakat. Pada penelitian ini belum memberikan pelayanan yang akurat dan ketepatan waktu yang tidak sesuai.

Kedua, Misra Sari, Universitas Muhammadiyah Makassar, (2019), dengan judul Skripsi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitiannya berupa kualitas pelayanan belum maksimal dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan terhadap pengguna layanan masih kurang baik, serta Adanya pegawai yang belum bersikap ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan belum maksimal.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokasi Penelitian Penulis.

### **1.5 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Publik yang sudah dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Siak.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat yang ada di DPMPTSP Kabupaten Siak dalam memberikan Kualitas Pelayanan Publik.

3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Siak dalam memberikan Kualitas Pelayanan.

## **II. METODE**

Menurut silalahi (2012:77) penelitian kualitatif didefinisikan sebagai “suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah-masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambar *hilostic* lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan inforasi secara terperinci, disusun dalam sebuah latar ilmiah”. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam induktif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh di lapangan dianalisa secara kualitatif dan ditarik kesimpulan secara induktif.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupten Siak Provinsi Riau**

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi publik bertujuan agar terwujudnya efektivitas, efisiensi atau meningkatnya kinerja instansi publik secara keseluruhan.

#### **A. Bukti Fisik**

Bukti Fisik merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak. Bukti Fisik yang dinilai pada penenlitan ini yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan melakukan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak. Dimensi bukti fisik belum memuaskan. Hal ini tampak bagaimana masyarakat belum memahami perubahan pengaturan OSS di DPMPTSP Kabupaten Siak. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan juga belum maksimal dikarenakan pegawai masih kurang perhatian terhadap masyarakat untuk mensosialisasikan perubahan pengaturan OSS ini.

## **B. Keandalan**

Keandalan yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi keandalan dari pelaksanaan pelayanan bidang perizinan belum terlaksana dengan baik. Memang sudah ada poster mekanisme alur pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Siak tetapi masih ada pegawai yang terlambat masuk kantor mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat.

## **C. Tanggapan**

Tanggapan adalah kesediaan aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menanggapi setiap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Dimensi tanggapan dari pelaksanaan merespon masyarakat sudah baik berupa pegawai langsung melayani mengisi buku administrasi dari pemohon tapi hanya saja masih ada oknum pegawai yang kurang serius dalam melayani dan memberikan arahan kepada masyarakat. Cara merespon masyarakat yang mengurus permohonan perizinan bahkan berusaha membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **D. Jaminan dan Kepastian**

Jaminan dan Kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Assurance yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan.

Jaminan dan kepastian dalam pelaksanaan pelayanan belum maksimal dikarenakan masalah teknis berupa mati lampu terjadi hambatan komputer mati dan jaringan internet lambat. Kepastian biaya dalam pengurusan permohonan perizinan untuk menentukan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP yang dilihat dari hasil wawancara sebelumnya dapat dikatakan baik karena dalam permohonan perizinan tidak memungut biaya sepeser pun dan ada beberapa jenis permohonan perizinan yang memungut biaya.

## **E. Empati**

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi yang dilakukan oleh pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Empati pegawai kepada masyarakat dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik akan tetapi ada pegawai yang masih mendahulukan masyarakat dikarenakan keluarganya yang hendak mengurus perizinan. Selanjutnya dalam proses pelayanan tidak ada melayani dengan diskriminasi kepada masyarakat. Keadilan pegawai dan melayani tanpa membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak karena untuk mendapat kualitas pelayanan baik, pegawai harus adil, memberikan kemudahan akses dan melayani tanpa membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.2 Faktor Penghambat**

Kendala dalam proses pelayanan ini berupa kurangnya pemahaman masyarakat dalam perubahan pelayanan OSS yang baru dalam hal ini terjadinya penurunan laporan perizinan pada tahun 2018 dan 2019. Untuk itu hal ini masyarakat belum mengetahui sepenuhnya dalam layanan ini, apalagi yang masyarakat di perdesaan. Adapun hambatan lainnya yaitu dari dalam proses pelayanan yaitu kurangnya disiplin dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan merugikan waktu yang telah ada serta kurangnya SDM yang kurang mempunyai. Disiplin merupakan banyak faktor yang didalamnya mencakup beberapa hal yaitu disiplin waktu yang berupa datang ke kantor tepat waktu dan mengerjakan perizinan tepat waktu.

### **3.3 Upayah yang Dilakukan**

Menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi dibutuhkan upaya agar keberhasilan serta tujuan dapat dicapai dengan maksimal. Upayah yang dilakukan yaitu pertama, sosialisasi tentang pelayanan *Online* OSS. Pemecahan masalah terkait kurangnya pemahaman dalam proses pelayanan adalah diadakannya Sosialisasi kepada masyarakat. Dalam sosialisasi ini pastinya tidak semua masyarakat datang dan memahami secara langsung. Dinas



Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berusaha untuk tetap memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat dalam pelayanan termasuk pelayanan online. Informasi yang diberikan dapat berbentuk mekanisme tentang proses pelayanan online. Namun pelaksanaan sosialisasi oleh pihak DPMPTSP masih tertunda dan menunggu dikarenakan anggaran yang belum keluar, tetapi dengan cara jemput bola atau melayani secara langsung dan menjelaskan prosedur dan persyaratan dalam mengurus perizinan mungkin menjadi solusi sementara untuk masyarakat.

Kedua, peningkatan kualitas SDM karena keberhasilan suatu pelayanan salah satu faktornya adalah dengan memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup dan mumpuni dalam setiap bidang yang ada. Upaya yang dilakukan oleh Sekertaris DPMPTSP Kabupaten Siak dalam memberikan perhatian dan peringatan terkait kedisiplinan pada pegawai yang kurang disiplin dan peduli. Untuk itu memberikan materi pelatihan ke pegawai juga diperlukan. Tidak hanya itu, perlunya peningkatan kemampuan dan motivasi kerja bagi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat dibutuhkan agar aparat dapat memacu kemampuan yang dimiliki sehingga dengan semakin baiknya kemampuan pegawai maka akan dapat terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pertama, Ika Dewi Safitri, Universitas Sultan Agung Tirtayasa, (2018) ,dengan judul skripsi Kualitas Pelayanan *One Day Service* Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Adapun hasil penelitiannya berupa kualitas pelayanan *One Day Service* sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam indikator *reliability* atau kehandalan. *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan pegawai memberikan pelayanan sesuai apa yang dihendak masyarakat. Pada penelitian ini belum memberikan pelayanan yang akurat dan ketepatan waktu yang tidak sesuai.

Kedua, Misra Sari, Universitas Muhammadiyah Makassar, (2019), dengan judul Skripsi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitiannya berupa kualitas pelayanan belum maksimal dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan terhadap pengguna layanan masih kurang baik, serta Adanya pegawai yang belum

bersikap ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan belum maksimal.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yakni Kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan teori Parasuraman terkait indikator kualitas pelayanan publik terdapat 2 indikator yang belum terpenuhi sehingga dapat dikatakan belum berkualitas. Hal ini dikarenakan pertama, kedisiplinan proses pelayanan masih belum optimal karena banyak pegawai yang masih cuek dan kurangnya perhatian pada masyarakat. Kedua, kehandalan masih belum optimal karena pelayanan yang kurang memuaskan dan memiliki standar pelayanan yang belum jelas.

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Peneliti menemukan bahwa Kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak belum berkualitas karena terdapat 2 indikator yang belum terpenuhi. Dua indikator yang dimaksud yaitu indikator bukti fisik serta indikator kehandalan. Kedua indikator ini berkaitan dengan Sumber Daya Manusia sehingga sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Inovasi yang dilakukan tidak akan berhasil Apabila dari petugas yang memberi pelayanan kurang menaruh perhatian lebih dan akan berdampak pada kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga dapat menurunkan niat atau keinginan masyarakat untuk mengurus sutas perizinan usaha karena sulit dan lamanya proses permohonan.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berpedoman pada teori dan hasil penelitian yang dilaksanakan tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Siak Provinsi Riau dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Siak Provinsi Riau dianalisis berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman belum dikatakan berkualitas karena

terdapat 2 indikator yang belum terpenuhi yaitu indikator bukti fisik dan indikator kehandalan. Hal ini dikarenakan Kedisiplinan proses pelayanan masih belum optimal serta pelayanan yang kurang memuaskan dan memiliki standar pelayanan yang belum jelas.

2. Faktor Pendorong penghambat dalam pelayanan bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat Kendala dalam proses pelayanan ini berupa kurangnya pemahaman masyarakat dalam perubahan pelayanan OSS yang baru dan kurang kedisiplinan pegawai Disiplin merupakan banyak faktor yang didalamnya mencakup beberapa hal yaitu disiplin waktu yang berupa datang ke kantor tepat waktu dan mengerjakan perizinan tepat waktu.
3. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak yaitu sosialisasi tentang pelayanan *online* OSS dan sumberdaya manusia kurang disiplin dan peduli sehingga diberikan materi pelatihan, motivasi peningkatan produktif kinerja pegawai.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana peneliti hanya diberikan waktu 14 hari untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan serta membuat solusi akan permasalahan yang terjadi. Tidak hanya itu, dikarenakan waktu penelitian yang singkat peneliti keterbatasan untuk menjangkau ruang lingkup penelitian yang lebih luas dalam mengidentifikasi permasalahan terkait kualitas pelayanan publik di Dinas PMPTSP

**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 publik terkait pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Siak Provinsi Riau hal ini diperuntukkan agar permasalahan yang ditemukan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga optimalnya pelayanan yang diberikan dan memiliki jangkauan yang lebih luas.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Provinsi Riau serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Perdana Media group.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Makarom, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Media.
- Napitupulung, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sigiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprajogo, Tjahyo. 2011. *Manajemnen Pelayanan Publik Dalam Paradigma Baru Pemerintahan Konsep, Design, dan Implementasi*. Perpustakaan LAN Pusat.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality Statisfaction*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.