

KAPABILITAS DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19

Uci Wulandari, Seno Andri, Hasim As'ari

Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,

Email: uci.wulandari7@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi menurunnya kapabilitas yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik di masa pandemic-Covid 19. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam memberikan Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19 serta untuk mengidentifikasi faktor Penghambat Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat Fenomenologis, data dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 belum sepenuhnya maksimal hal ini terlihat dari dimensi pengetahuan dan keterampilan dan dimensi system teknis yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Faktor penghambat yang melandaskan permasalahan ini adalah pandemic covid-19 dan keterbatasan penggunaan teknologi.

Kata Kunci : Kapabilitas, Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19

Kapabilitas organisasi dikatakan sebagai sebuah konsep karena berkaitan dengan perumusan tentang bagaimana sumber daya yang dimiliki sebuah organisasi dapat mencapai dan menghasilkan kinerja yang sudah ditetapkan. Higgins dalam Salusu dalam (Arbi, 2018) bahwasanya kapabilitas adalah konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor strategis, yaitu ke-kuatan dan kelemahan. Kapabilitas dalam organisasi terdiri dari beragam elemen yang terstruktur dan dapat dapat terulang ketika organisasi melakukan beragam aktifitas, Helfat & Peteraf (2003).

Core capabilities merupakan intisari dan dimensi dari kapabilitas organisasi sebagaimana diungkapkan oleh Leonard dan Barton dalam (Suherlan et al., 2019) yang menjelaskan sebagai bidang pengetahuan yang membedakan dan juga

memberikan keuntungan secara kompetitif. *Core capabilities* sebagaimana diungkapkan oleh Leonard dan Barton tersebut meliputi empat dimensi, yaitu *knowledge and skills, technical systems, managerial systems, dan values and norms*. Dimensi Pertama: *Knowledge and Skills*. Ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang meliputi indikator-indikator teknik spesifik yang (dihubungkan dengan intisari kapabilitas) dan pemahaman ilmiah (berhubungan dengan perkembangan produk baru).

Pengetahuan sangat fundamental dan sesuatu yang vital dalam sebuah organisasi dimana kegiatan-kegiatan dalam organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya manakala didukung oleh sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut, termasuk sumber daya manusia yang memiliki penge-tahuan luas serta mumpuni dalam menja-lankan tugas-tugas pokok dan fungsinya di dalam

organisasi tempat dia bekerja. Dimensi Kedua: Technical Systems. Dimensi technical systems mencakup dua indikator, yaitu informasi dan prosedur. Dimensi Ketiga: *Managerial Systems*. Kebiasaan atau cara- cara menciptakan ilmu pengetahuan, (sebagai contoh, melalui cuti besar atau cuti panjang untuk beristirahat, program-program masa belajar sebagai keahlian atau jaringan-jaringan kerja dengan sejumlah patner). Dimensi Keempat: *Values and Norms*, *Values dan norms* merupakan salah satu dimensi dari kapabilitas organisasi yang dengan nilai-nilai dan norma-norma tersebut dimensi ini merupakan bagian yang sangat penting dalam organisasi untuk menghadapi berbagai permasalahan baik yang berurusan dengan permasalahan di dalam organisasi maupun di luar organisasi.

Organisasi adalah sesuatu yang abstrak, tidak dapat dilihat maupun diraba, tetapi selalu kita rasakan eksistensinya, hampir dalam semua aspek kehidupan. Menurut Huseini (2009) dari keseluruhan perkembangan organisasi di definisikan sebagai suatu kesatuan sosial dari sekelompok individu (orang) yang saling berinteraksi menurut suatu pola yang terstruktur dengan cara tertentu sehingga setiap anggota organisasi mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing, dan sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan juga mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga organisasi dapat dipisahkan secara tegas dari lingkungannya. Pakar dari dalam negeri diantaranya Sutrisno (2013) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan sesuatu kekuatan sosial yang tidak tampak yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan suatu aktifitas kerja.

Supriatna dalam Dharmanu (2017) menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan publik Menurut Sinambela dalam Prawira (2014) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Asas-asas pelayanan publik dikemukakan oleh Ibrahim dalam Wahid (2017) sebagai berikut: 1) Hak dan Kewajiban, harus jelas dan diketahui oleh pegawai pemberi pelayanan dan masyarakat penerima pelayanan publik tersebut, sehingga tidak ada keraguan dalam penyelenggaraannya. 2) Pengaturan harus disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat dalam membayar untuk setiap jenis pelayanan umum, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap efisiensi dan efektivitas sebagai patokan. (Tentunya kebijakan publik yang menghasilkan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus berpegang pada prinsip peran serta masyarakat sejak proses sampai kepada pengambilan keputusannya, karena masyarakat menjadi objek pelayanan tersebut). 3) Kualitas proses *output* dan hasil pelayanan publik tersebut harus dimaksimalkan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya pelayanan dilakukan dengan penuh empati). 4) Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka lembaga atau instansi pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi kesempatan” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari khusus ke umum, dan menafsirkan makna data. (Creswell 2013). Informan penelitian yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru, Sekretaris Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Expert/ahli pelayanan public, Masyarakat yang mengurus Perizinan. Teknik pengumpulan data adalah observasi, interview, studi kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yaitu dengan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Memberikan pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Dimensi pengetahuan dan skill menggambarkan bagaimana upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki ilmu pengetahuan dan keterampilan yang meliputi indikator-indikator Teknik spesifik yang dihubungkan dengan intisari kapabilitas atau kemampuan. Sumber daya manusia yang berada di dalam instansi terkait harus melewati rangkaian tes atau seleksi yang sudah di sediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Kegiatan ini bertujuan untuk menyaring sumber daya manusia yang mampu dan memiliki kredibilitas yang tinggi yang dapat duduk di kursi pemerintahan bidang pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data-data yang didapatkan maka, dimensi pengetahuan dan keterampilan ini dinilai belum maksimal, sudah dipaparkan sebelumnya bahwa pengetahuan yang dimiliki secara umum sudah baik, tetapi ada beberapa permasalahan yang masih ditemui dalam melakukan pelayanan publik. pelatihan sebagai ajang untuk mengasah dan memperbaiki kualitas sumber daya manusia juga pelayanan publik di masa Covid-19 ini ditiadakan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memiliki strategi lain atau alternatif lain seperti pelatihan Online, atau seminar online guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang berada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru.

Dimensi sistem teknis berbicara mengenai sistem-sistem teknis yang diterapkan oleh instansi terkait yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Sistem teknis yang dimaksud disini adalah terbagi atas dua yakni informasi dan prosedur. Informasi yang dimaksud di dalam indikator ini adalah sesuatu yang dibangun dengan informasi. Informasi disini merupakan data-data yang mendukung terhadap indikator ini, melalui wawancara untuk menilai bagaimana system teknis yang diterapkan di instansi terkait. Prosedur merupakan alur-alur atau aturan yang di design oleh pemilik yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Standar Operasional Pelayanan yang ada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru diterapkan dan di implementasikan dengan baik oleh Sumber daya Manusia dan juga penerima layanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru memiliki beberpa media untuk masyarakat dapat mengadakan permasalahan yang terjadi terkait pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru. Ada 8 *platform* atau wadah yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru untuk melaporkan permasalahan yang terjadi. Masyarakat kota pekanbaru merupakan masyarakat yang milenial yang sudah sangat paham dengan penggunaan sosial media, tentu ini akan memudahkan masyarakat dan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru dalam memberikan laporan dan menerima laporan.

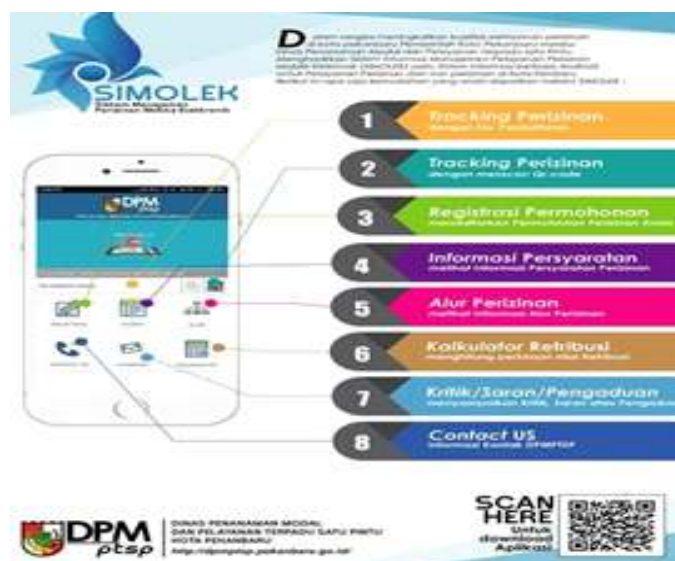
Berkenaan dengan system antrian yang berada di lingkungan instansi terkait, masyarakat masih merasakan sistem teknis yang kurang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Masyarakat merasakan alur yang terkesan ribet atau bolak balik, tentu itu menjadi kritik keras dan perbaikan

untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru agar pelayanan publik dapat berjalan dengan prima. Hal ini juga nanti berdampak kepada kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang berada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, untuk itu perlu perbaikan segera agar pelayanan publik dapat lebih efisien di lakukan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan perizinan dan non perizinan di kota Pekanbaru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 144 perizinan dan non perizinan. Untuk itu instansi terkait harus melakukan inovasi-inovasi atau peluncuran teknologi untuk mendukung proses pelayanan publik tetap berjalan dengan baik.

Pandemic Covid-19 yang terjadi juga menuntut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memberikan terobosan baru agar meminimalisir masyarakat berkerumunan pada saat mengurus pelayanan publik, untuk itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru meluncurka pelayanan publik berbasis online. Sebelum terjadinya pandemi Covid-19 pelayanan publik berbasis online ini pun sudah ada, ini merupakan salah satu bentuk instansi terkait mengikuti zaman dan beradaptasi dalam hal teknologi.

Banyak sekali inovasi yang berhasil diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dan dipakai hingga saat ini. Sebagai contoh aplikasi SIMOLEK.



Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2022

Gambar 1. Fitur Layanan Aplikasi Simolek

Gambar 1. di atas menjelaskan bahwa terdapat 8 fitur layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melalui aplikasi SIMOLEK yang bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat di era globalisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru juga telah melakukan inovasi tentang alur pelayanan perizinan dan non

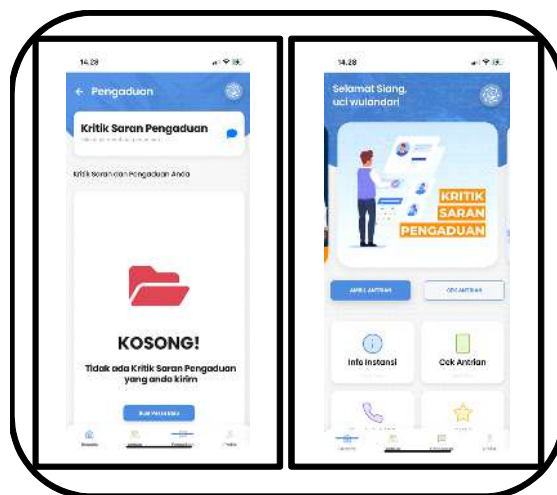
perizinan online dengan tanda tangan elektronik. Inovasi ini diluncurkan untuk memudahkan masyarakat dalam perizinan online.

Teknologi yang dihadirkan harus sejalan dengan penggunaannya, dalam artian pengguna yakni masyarakat harus mengerti penggunaan aplikasi online yang sudah dihadirkan oleh pihak instansi yakni Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Kenyataan yang terjadi saat ini, banyak masyarakat yang kurang mengerti pengurusan pelayanan publik berbasis online.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu kota Pekanbaru juga

meluncurkan aplikasi terbaru yaitu SIAP MPP. Aplikasi ini merupakan aplikasi untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Aplikasi ini juga untuk melihat antrian dan pengambilan nomor antrian. Aplikasi ini ditujukan kepada masyarakat guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan publik.



Sumber : Aplikasi SIAP MPP, 2022

Gambar 2. Aplikasi SIAP MPP

Selanjutnya adalah OSS. OSS merupakan salah satu terobosan baru yang dihadirkan di tengah-tengah masyarakat. Aplikasi ini merupakan kerja sama antara pemerintah pusat dan pemerintah kota Pekanbaru. Sistem OSS adalah

sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri.



Sumber : website oss.go.id

Gambar 3. Akun OSS

Kehadiran sistem OSS membuat pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai kementerian/lembaga (K/L) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada pemerintah daerah untuk mengurus perizinan usaha. Dengan demikian, pelaku usaha tidak lagi harus

berhadapan dengan administrasi yang terbilang rumit dan berlapis-lapis karena harus diperoleh secara bertahap. Adapun OSS ini merupakan amanat dari Peraturan Presiden No.91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu merupakan instansi pemerintahan yang berhasil mendapatkan banyak penghargaan. Penghargaan yang di dapatkan mulai dari tingkat kota, provinsi hingga nasional. Penghargaan ini berhasil di dapatkan tidak terlepas dari kerja sama antara sumber daya manusia yang ada, teknologi yang dikembangkan, pemikiran-pemikiran yang luar biasa dituangkan, dan peran kepala dinas yang berhasil mempersatukan anggota-anggotanya sehingga bisa mencapai penghargaan yang dimaksud. Tingkat Pendidikan juga sangat penting untuk menentukan sumber daya manusia yang dipilih, semakin tinggi tingkat Pendidikan seseorang maka semakin bagus seseorang tersebut. Hal ini tentu dibarengi dengan *manners* dan etika seseorang tersebut.

Faktor Penghambat Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

1. Kondisi Pandemi Covid-19

Selama masa Covid ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu tetap melakukan pelayanan sesuai dengan jam buka dan jam tutup, Ketika sudah tidak ada masyarakat yang mengurus atau pada saat jam pelayanan tutup pegawai tetap tidak diperbolehkan pulang sampai jam waktu pulang. Artinya untuk jam pelayanan ketika covid dan tidak ada covid masih sama. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu tetap melakukan pelayanan publik sesuai jam yang sudah ditentukan”

2. Keterbatasan Penggunaan Teknologi

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru diperoleh informasi bahwa masyarakat biasanya menggunakan mode *online*, namun karena finalisasi dan pembayarannya diharuskan ke DPMPTSP maka masyarakat tetap harus mendatangi DPMPTSP

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil riset menemukan bahwa Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan

pelayanan publik di Masa Pandemi Covid-19 belum sepenuhnya maksimal hal ini dikarenakan pengetahuan dan kecakapan sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum sepenuhnya baik, selanjutnya selama Pandemi Covid-19 ini tidak ada lagi pelatihan yang dilakukan baik *Online* maupun *offline*. Selanjutnya sistem teknis yang belum sepenuhnya baik, seperti sistem antrian dan mekanisme yang masih berbelit belit, belum lagi pada saat ini masa pandemi Covid-19, pasti ada keterbatasan-keterbatasan yang terjadi. Masih ditemukannya pelanggaran-pelanggaran yang terjadi melalui Ombudsman Provinsi Riau.

Hasil riset menemukan bahwa faktor-faktor yang menghambat Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik di Masa Pandemi Covid-19 adalah pandemic Covid-19 yang terjadi. Pandemi yang terjadi di Kota Pekanbaru membuat segala aktivitas memiliki keterbatasan-keterbatasan sehingga pelayanan publik tidak berjalan efektif. Selanjutnya keterbatasan penggunaan teknologi, teknologi yang sudah bagus yang dihadirkan oleh pemberi layanan yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Publik Kota Pekanbaru tidak sejalan dengan Penggunaan teknologi tersebut, banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi.

Pelatihan harus dilakukan meskipun ditengah pandemi Covid-19. Pelatihan bisa dilakukan secara Online. Pelatihan disini dilakukan agar meningkatkan kemampuan atau kapabilitas dan mengasah *skill* yang ada di sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Sosialisasi penggunaan aplikasi berbasis online, sosialisasi atau pembentukan tim untuk memberitahu atau mengajarkan masyarakat pengurusan pelayanan publik berbasis online, dengan ini masyarakat bisa terbantu untuk melakukan pelayanan publik berbasis online.

DAFTAR PUSTAKA

- Huseini, M. (2009). *Pengantar Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*. Kusumasari, Bevaola, P. (2014). *Manajemen Bencana dan Kapabilitas Pemerintah Lokal*. Gava Media.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Helfat, C. E. (2007). *Dynamic capabilities : understanding strategic change in organizations*. Malden, MA: Blackwell Pub.
- Sutrisno, Edy. (2013). *Budaya Organisasi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Pabundu Tika. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Arbi, M. F. (2018). Kapabilitas Pemerintah Daerah Dalam Merespon Dinamika Ketenagakerjaan. *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah*, 16(2), 81–88.
- Suherlan, S., Sumaryana, A., Myrna, R., & Adiwisastra, J. (2019). Kapabilitas Organisasi Dinas Pertanian Tanaman Pangan Bagi Peningkatan Produksi Komoditas Padi Di Kabupaten Subang Tahun 2016-2018. *Jurnal Governansi*, 5(2), 139–148. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.2174>.
- Dharmanu, I. P. 2017. *Modernisasi Dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Kota Denpasar*. VII(2): 93–108.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prawira, Maulana Arief. 2014. *Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinisi DKI Jakarta)*. *Jurnal Administrasi Publik* 2 (4): 715–21.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. *Jurnal Administrasi Publik* 1.
- Wahid, Rasyidin Abd. 2017. *Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*. Universitas Hasanuddin.
- Sukur, Suleman., Rahmat, Abd, Fatah., (2021). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate*. *Jurnal Administrasi Publik* 1.
- Vina, Savinatunazah., (2019). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. *Jurnal ilmiah Ilmu Adminisitrasi negara*.