



**Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi
pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1**

Dosen Pembimbing :

Drs. Turtiantoro, M.Si.

Dosen Wali :

Dr. Drs., Teguh Yuwono M.Pol. Admin

Disusun Oleh :

Rhidan Muhammad Khaidar 14010115140081

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

ABSTRAK

Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka

Rhidan Muhammad Khaidar

rmkhaidar20@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang

Pelayanan *One Stop Service* (PTSP) merupakan salah satu kebijakan Pemerintah di dalam memberikan kemudahan Pelayanan kepada masyarakat. Adapun tujuan pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (PTSP) di DPMPTSP Kabupaten Majalengka memberikan kemudahan kepada masyarakat, utamanya para pengusaha (Investor) dalam memperoleh izin usaha yang nantinya diharapkan mampu menarik minat Investor. Pelayanan Terpadu Satu Pintu/*One Stop Service* (OSS) di daerah dilaksanakan oleh Perangkat Daerah. Majalengka adalah salah satu Kabupaten yang menerapkan kebijakan *One Stop Service* (OSS), dimana Kabupaten Majalengka membentuk DPMPTSP sebagai pelaksana.

Pelayanan *One Stop Service* (OSS) adalah kegiatan perizinan dan non perizinan yang proses manajemennya dimulai dari tahap awal sampai dokumen di terbitkan di satu tempat dalam layanan terpadu satu pintu, Kepala DPMPTSP di delegasikan wawenang untuk menandatangani izin masuk, ini berarti penyederhanaan layanan. Penyederhanaan layanan adalah upaya untuk mengurangi waktu, prosedur, dan biaya perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah memberikan legalitas kepada orang orang atau pelaku usaha tertentu, baik dalam bentuk surat izin (lisensi) atau tanda daftar bisnis. Pelayanan *One Stop Service* diharapkan dapat mengikis waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengelola surat izin (lisensi). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga diperoleh dari wawancara, observasi dan diperkuat kembali dengan dokumentasi sesuai dengan fokus masalah mengenai Pelayanan *One Stop Service* pada Perizinan Investasi, lokasi penelitian yaitu berada di Kabupaten Majalengka, sedangkan situs penelitian yaitu DPMPTSP Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa ; *Pertama*, Pelayanan *One Stop Service* di Kabupaten Majalengka dilahirkan untuk memberikan kemudahan pelayanan di Bidang Perizinan dengan Motto CERIA (Cepat, Efektif, Responsif, Inovatif dan Akurat) melalui pelayanan satu pintu (*One Stop Service*). *Kedua*, Sumber daya dalam mendukung Sistem PTSP (*One Stop Service*) sudah tersedia dengan baik yang meliputi sumber daya manusia, sarana, prasarana dan kewenangan penandatanganan perizinan. *Ketiga*, Sikap atau disposisi petugas dalam Pelayanan *One Stop Service* dapat dikatakan baik. *Keempat*, Bertolak dari hasil evaluasi dalam pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* di Kabupaten Majalengka, meski manfaat sudah sangat dirasakan, namun masih terdapat permasalahan yang dihadapi. *Kelima*, Sebagai upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, perlu dirumuskan Kebijakan strategis untuk mewujudkan model ideal Pelayanan *One Stop Service* kedepan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, One Stop Service, Perizinan Investasi

ABSTRACT

One Stop Service in Service One door at the Investment of Investment and Services Integrated One in Majalengka Regency

Rhidan Muhammad Khaidar

rmkhaidar20@gmail.com

Department of Politics and Government FISIP UNDIP Semarang

One Stop Service (OSS) is one of the governments policy to give amenity if service to public. The purpose of one stop service in investment licensing is to provide convenience for the public, particularly for the entrepreneurs or investors to obtaining a business licence which is expected to be able to interest the enthusiasm of investors. One stop service in every regency is applied bt one stop service agency. Majalengka is one if regency which one stop service with DPMPTSP of Majalengka Regency as executor.

One stop service is the activity of licensing and non-licensing which its management process starts from the application stage until the document is published in one place. In One Stop Service, the head of the PTSP is delegated the authority to sign the entry permit, this means simplifying the services. Simplification of service is an effort to increase the time, procedure, and cost of licensing and non licensing. Licensing is the granting of legality to a certain person or business actor/activity, either in the form of a license or a sign of

business list. One Stop Service (PTSP) is expected to cut the time and cost needed to manage licensing. The purpose of this study is to evaluate the achievement of the objectives of One Stop Service licensing system at the DPMPTSP of Majalengka Regency. The research method used is descriptive research type with qualitative approach. This study also obtained from interviews, observations, and reinforced with documentation in accordance with the focus of the problem of One Stop Service (OSS) at the investment, the research is located in Majalengka regency, while the research site is at the DPMPTSP in Majalengka regency.

Based on the results of research and discussion, it can be concluded ; First, One Stop Service policy towards investment in Majalengka Regency born to provide service in the field of licensing with the motto CERIA (Fast, Effectif, Responsif, Inovatif and Credible) through one door (One Stop Service) second. The resources in system one stop service at the investment and licensing agency of Majalengka Regency has been well, include human resource, facility resource, and authority signing licensing. Third, Disposition of staff in system one stop service is be well. Fourth, The evaluation results in system one stop service policy in Majalengka, although the benefits are already keenly felt, but there are still some problems faced. Fifth, as an effort Majalengka Regency Local Government to address these issues, is necessary to formulate strategic policies to realize the ideal model of the future policy of One Stop Service which according to the times.

Keywords: Public Service, One Stop Service, Investment Licensing

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau *One Stop Service* (OSS) di Kabupaten Majalengka sangat penting untuk menuju pertumbuhan investasi. Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka berawal dari keinginan Pemerintah Kabupaten Majalengka untuk memberikan pelayanan perizinan secara maksimal yaitu dengan dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu (BPT) pada bulan Maret 2008 melalui Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2008 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka serta Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majalengka.

Pemerintah memberikan layanan publik yang berkualitas, baik di pusat maupun di daerah, merupakan cermin dari *clean and good governance*. Peningkatan mutu layanan publik menjadi garda depan dari citra bangsa, karena itu menjadi tugas pokok pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan, atau memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dengan demikian, pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara terus menerus untuk memenuhi seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok, orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dan birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat.

Dalam pelayanan publik, indikator ketepatan waktu sebagai salah satu ukuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena ketepatan waktu termasuk dimensi “*reliability*”, yaitu menilai tingkat pelayanan pemerintah yang disediakan secara benar dan tepat waktu.

Faktor kenyamanan serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah yang membuat masyarakat yang dilayani menjadi betah dan senang berada di tempat tersebut. Kenyamanan ini berkaitan dengan rasa kepuasan masyarakat yang dilayani.

Salah satunya dengan adanya Pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*), pelayanan satu pintu (*one stop service*) maksudnya adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Komitmen terhadap layanan publik dilandasi oleh kesadaran bahwa pemerintahan demokratis ada untuk melayani warganya. Untuk itu, tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya. Ini berarti bahwa ideal dari demokrasi ialah harus ada satu hubungan khusus antara birokrasi sebagai pelayan publik (*public servants*) dan warga (*citizens*) sebagai kustomer.

Untuk pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka dibuatlah Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyebutkan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan masyarakat.

Dalam Undang – Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan masyarakat menjadi semakin penting di era global ini. Hal ini sangat wajar, karena berinteraksi langsung dan bersinggungan dengan masyarakat banyak. Berkaitan dengan ini, Pemerintah berada dibagian depan dan proaktif memberikan layanan terbaiknya dan membangun sistem manajemen kinerja.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2011 tentang investasi. menjelaskan bahwa Investasi Pemerintah adalah penempatan sejumlah

dana dan barang dalam jangka panjang untuk investasi pembelian Surat Berharga dan Investasi Langsung untuk memperoleh manfaat ekonomi, sosial dan / manfaat lainnya.

Peraturan Mendagri Nomor 52 Tahun 2012 tentang Investasi Pemerintah Daerah. Investasi Pemerintah Daerah dimaksudkan untuk memperoleh manfaat ekonomi, sosial dan manfaat lainnya, dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan ekonomi daerah ;
2. Meningkatkan pendapatan daerah ;
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bentuk Investasi Pemerintah Daerah meliputi Investasi Surat Berharga dan Investasi Langsung. Investasi Pemerintah Daerah dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan perundang-undangan yang mengatur Investasi Surat Berharga dan Investasi Langsung.

Dampak pembangunan Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) di Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka, pembangunan Jalan Tol yang menghubungkan Kota Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur yang melintasi Kabupaten Majalengka dapat meningkatkan perekonomian dan iklim investasi di Kabupaten Majalengka.

Hal ini disambut positif oleh Pemerintah Daerah maupun pengusaha di Kabupaten Majalengka. Keberadaannya dipandang mampu menggeliatkan perekonomian dan memiliki potensi yang luar biasa, karena dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan PAD di Kabupaten Majalengka.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan izin investasi di Kabupaten Majalengka, Pemerintah Kabupaten Majalengka mempunyai visi dalam pemberian pelayanan umum oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, supaya terwujudnya pelayanan masyarakat yang berkualitas (prima) karena merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan di atas, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan memahami pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka agar penelitian ini lebih terfokus pada masalah penelitian, peneliti menentukan perumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apa saja yang menjadi dasar/pertimbangan diterapkannya kebijakan *One Stop Service* (OSS) dalam mengurus perizinan investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka ?
- b. Apa saja perbedaan layanan *One Stop Service* (OSS) dengan model layanan sebelumnya ?
- c. Bagaimana respon masyarakat dari Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam pengurusan perizinan investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka ?

Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis tentang apa yang menjadi dasar/pertimbangan diterapkannya kebijakan *One Stop Service* (OSS) dalam pengurusan perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka.
- b. Untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan *One Stop Service* (OSS) dengan model layanan sebelumnya.
- c. Untuk mengetahui respon masyarakat dari pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam pengurusan perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka.

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Metode Penelitian erat kaitannya dengan proses pengumpulan dan analisis data-data penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Iskandar, (1999:171) bahwa metode penelitian berkaitan dengan penyusunan kondisi-kondisi untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan cara memadukan kaitan (relevansi) tugas penelitian dengan aspek-aspek ekonomi dalam prosedurnya. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan objek penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan asumsi mengacu pada efisiensi biaya, waktu penelitian tanpa mengenyampingkan kadar informasi dan dan objektivitas serta tingkat

ketelitian. Dengan demikian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif.

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian terhadap pelaksanaan Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka. Penelitian kualitatif dirasa pantas digunakan dalam penelitian ini dan kajian yang hendak dicapai oleh peneliti. Penelitian ini banyak mengkaji data penelitian yang tidak dapat dituangkan dalam bentuk angka-angka atau angka statistik melainkan tetap dalam bentuk kualitatif. Sehubungan dengan itu, Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan ‘Kualitatif’.

Situs Penelitian

Penelitian dengan judul Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau partisipan penelitian merupakan sumber yang dapat memberikan informasi atau data di lapangan saat peneliti melakukan penelitian dan dipilih berdasarkan atas pertimbangan kebutuhan peneliti. Seperti yang dikemukakan oleh Sukmadinata (2010, hlm. 94) mengatakan “partisipan adalah orang-orang yang diajak wawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya”. Maka partisipan penelitian sangat diperlukan

untuk memberikan informasi atau data lapangan sehingga informasi yang diperoleh secara aktual dan kontekstual.

Peneliti dalam kebanyakan penelitian kualitatif mengumpulkan beragam jenis data dan memanfaatkan waktu seefektif mungkin untuk mengumpulkan informasi di lokasi penelitian. Prosedur-prosedur penelitian kualitatif melibatkan empat jenis strategi”. Penelitian ini menginginkan adanya gambaran mengenai eksistensi Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka yang berhubungan dengan pola pewarisan, sehingga tidak hanya dapat diperoleh dari pengamatan tetapi harus menggunakan cara lain agar dapat memperoleh informasi yang diperlukan. Perolehan informasi dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan studi literatur.

a. Observasi

Peneliti menggunakan observasi memiliki alasan tersendiri, yaitu untuk mengamati aktivitas partisipan seperti halnya dalam pelaksanaan Pelayanan *One Stop service* dalam hal izin investasi yang dilaksanakan petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Majalengka sehingga dapat diungkap nilai-nilai yang terkandung dalam pelaksanaan tersebut.

b. Wawancara Mendalam

Pada teknik ini wawancara tidak hanya dilakukan satu kali melainkan dilakukan secara berulang-ulang agar memperoleh keabsahan data. Proses

wawancara pertama dilakukan dengan *interview guide* atau pedoman wawancara yang telah dibuat berkaitan dengan apa yang akan di kaji dalam penelitian. Selanjutnya, peneliti tetap menggunakan pedoman wawancara tetapi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada partisipan mungkin tidak seperti yang tercantum dalam pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti, akan tetapi pertanyaan yang tidak tercantum dalam pedoman wawancara masih dalam ranah yang sama. Hal ini dilakukan peneliti agar memperdalam data penelitian.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara lain peneliti dalam mengumpulkan data dari lapangan dan menambah data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi dibutuhkan untuk mendapatkan gambaran nyata dari data pada saat peneliti berada di lapangan. misalnya, peneliti mengikuti tata cara petugas pelayanan dalam Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka, maka akan lebih efektif apabila ada dokumentasi berupa foto dan video sebagai penguat data agar lebih akurat. Selain itu, dokumentasi ketika peneliti melakukan wawancara dengan partisipan penelitian akan lebih meyakinkan terdapat adanya foto atau video yang mendukung data yang diperoleh. Selain itu, penggunaan studi dokumentasi adalah sebagai upaya yang menunjang data-data yang didapatkan ketika melakukan observasi dan wawancara, data-data yang diperoleh dapat berupa

indeks, peta, jumlah penduduk, prestasi, foto dan lain sebagainya serta didapatkan bukan hasil dari perkiraan tetapi data yang sudah tersedia.

d. Studi Literatur

Pada umumnya studi literatur adalah mempelajari buku-buku, artikel, jurnal, majalah, atau skripsi yang berhubungan dengan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian. Buku-buku, artikel, jurnal, majalah atau skripsi yang dipelajari harus ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti. Sehubungan hal tersebut peneliti berusaha mencari data berupa teori, pengertian, dan uraian-uraian yang dikemukakan oleh para ahli atau penulis untuk dijadikan landasan teoritis khususnya materi-materi yang sejalan dengan masalah yang hendak dikaji oleh peneliti.

HASIL/PEMBAHASAN

Mengintegrasikan seluruh pelayanan publik baik perizinan maupun non perizinan kedalam suatu sistem penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau *One Stop Service* (OSS). Dikarenakan keberadaan Kabupaten Majalengka sekarang menjadi daya tarik para investor maka pelayanan yang baik sangat dibutuhkan, disamping itu rencana strategis Kabupaten Majalengka di bidang investasi akan menambah daya tarik para investor untuk menginvestasikan modalnya di kabupaten Majalengka.

Sebelumnya dan sesudahnya diberlakukannya *One Stop Service* (OSS) di Kabupaten pandangan masyarakat sangat berbeda mengenai pelayanan perizinan, sekarang sudah mengarah ke pandangan yang lebih baik, apalagi setelah adanya inovasi dalam pelayanan publik untuk mencapai pelayanan prima di Kabupaten

Majalengka. Menyelenggarakan Pelayanan Perizinan sesuai dengan Motto DPMPTSP yaitu “CERIA” Cepat, Efektif, Responsif, Inovatif dan Akurat. Meningkatkan kompetensi pegawai DPMPTSP Kabupaten Majalengka yang menguasai teknis proses perizinan, terampil sebagai petugas *Costumer Service*, Bersikap ramah, jujur, mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai IT.

Mewujudkan kualitas pelayanan sehingga iklim usaha menjadi lebih kondusif dan aktifitas investasi dapat tumbuh dan berkembang dengan baik di Kabupaten Majalengka. Dampak pelayanan publik yang baik bagi perkembangan investasi, maka Kabupaten Majalengka masyarakatnya akan lebih sejahtera. Indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat yaitu dengan empati, ketanggapan, akurasi, keamanan, kehandalan, berwujud, keyakinan, kenyamanan, dan mewujudkan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan investasi dan non investasi dalam berbagai kesempatan.

KESIMPULAN

Sebagai penelitian yang telah dilakukan tentang Pelayanan *One Stop Service* (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Majalengka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan perizinan yang baik kepada masyarakat akan terus dibutuhkan dan memerlukan inovasi dari waktu ke waktu karena menyesuaikan kebutuhan dan perkembangan zaman. Demikian juga di Kabupaten Majalengka pelayanan yang baik kepada masyarakat didukung oleh pemerintahannya terutama DPMPTSP yang melayani perizinan terutama perizinan investasi, karena telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui *One Stop Service*

(OSS). Disamping itu ada visi, misi dan motto DPMPTSP Kabupaten Majalengka yang akan menjadi pedoman untuk melayani pengurusan perizinan terutama perizinan investasi kepada masyarakat, dengan tujuan akhirnya supaya masyarakat merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Iskandar, Jusman. 2005. *Kapita Selekta Administrasi Negara*. Bandung : Puspaga.
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, Abdul Talib 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Calpulis
- Semil, Nurmah. 2016. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya : Prenadamedia Grup.
- Silalahi, Uber. 2015 *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Jatinangor : IPDN PRESS
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Iskandar, Jusman.2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Puspaga.
- Iskandar, Jusman. 2004. *Beberapa Indeks dan Skala Pengukuran Variabel-variabel Sosial dan Psikologi*. Bandung : Puspaga
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Teori. Kasus. Dan Solusi*. Bandung : Alfabeta
- Winarno, Budi 2007. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Jakarta : PT. Buku Kita.