



Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar

Maria Miranda Afrianti Silitonga¹ Erika Revida²

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FISIP USU, Indonesia

Korespondensi: Mirasilitonga21@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 09/04/2024

Ditelaah: 18/04/2024

Diterbitkan: 12/11/2024

KUTIPAN

Silitonga, M.M.A & Revida, E. (2024). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, **5(1)**, 1-12, doi: 10.47753/pjap.v5i1.99



Abstrak

Dalam proses mendapatkan Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Kantor Investasi dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar, ditemukan masalah terkait kualitas pelayanan. Salah satu masalahnya adalah rendahnya kualitas layanan yang diberikan saat mengajukan izin ini, di mana jaminan penyelesaian izin tepat waktu seringkali tidak terpenuhi atau memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, terdapat tantangan terkait sistem dan prosedur layanan yang kompleks dan berbelit-belit, serta sumber daya manusia yang mungkin belum sepenuhnya menguasai bidang atau peran mereka, yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pengajuan izin. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pengurusan Izin (TDUP) di Kantor Investasi dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan oleh Zeithaml, dengan indikatornya mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam proses pengurusan izin TDUP belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat dari berbagai indikator, seperti ketidaklengkapannya fasilitas, termasuk fasilitas toilet di area layanan dan komputer yang berfungsi sepenuhnya untuk mendukung sistem online. Pegawai yang terlibat dalam melayani masyarakat masih belum sepenuhnya menguasai tugas pokok mereka. Responsivitas dalam pelayanan juga kurang, karena banyak individu merasa bahwa pegawai yang menangani proses Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata memberikan respon yang lambat dan rumit. Jaminan yang diberikan oleh pegawai terkait waktu penyelesaian pelayanan tidak selaras dengan tenggat waktu yang dijanjikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan, Terpadu Satu Pintu

Abstract

The process of obtaining a Tourism Business Registration Certificate (TDUP) at the Integrated Investment and Licensing One-Stop Office in Pematang Siantar City, issues related to service quality have been identified. The problems is the low quality of service, permit issuance is often not fulfilled or takes a significant amount of time. This research aims to evaluate the quality of services provided in the process of obtaining (TDUP) at the Integrated Investment and Licensing One-Stop Office in Pematang Siantar City. The research method used is qualitative descriptive. Data is collected through



observation, interviews, and documentation. The theoretical framework used in this research is the service quality theory by Zeithaml, with indicators including tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research results indicate that the quality of service in the process of obtaining a Tourism Business Registration Certificate has not reached an optimal level. This is evident from various indicators, such as the incompleteness of facilities, including toilet facilities in the service area and fully functional computers to support online systems. Employees involved in serving the publik have not fully mastered their core tasks. Responsiveness in service is also lacking, as many individuals feel that the employees handling the Tourism Business Registration Certificate process provide slow and complicated responses. The assurances given by employees regarding service completion times are not in line with the promised deadlines.

Keywords: *Serving Quality, Lincensing, Integrated One-Stop*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan yang melimpah, termasuk flora dan fauna yang beragam serta budaya yang kaya. Keberagaman ini membentuk dasar dari berbagai jenis pariwisata yang ada di Indonesia, menciptakan peluang besar untuk pengembangan sektor pariwisata. Secara luas, sektor pariwisata dianggap sebagai motor penggerak perekonomian yang potensial.

Pariwisata dapat menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi negara, terutama dalam hal Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, pariwisata juga mencakup berbagai komponen pendukung, termasuk layanan dan fasilitas perjalanan seperti akomodasi hotel, restoran, tempat hiburan, dan banyak lainnya.

Pentingnya pariwisata dalam memajukan suatu daerah dan penduduknya tak bisa diremehkan. Sebagian besar dampak dari pariwisata adalah positif, seperti menciptakan lapangan kerja baru, memberikan peluang usaha, meningkatkan pendapatan, memicu perkembangan industri baru, dan memberikan manfaat ekonomi bagi komunitas setempat, yang pada gilirannya dapat mendukung stabilitas ekonomi nasional. Crompton (2003:63) juga menekankan bahwa pariwisata memiliki potensi sebagai alat pengembangan yang efektif, yang mampu merangsang pertumbuhan ekonomi, diversifikasi ekonomi, mengurangi kemiskinan, serta membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan sektor-sektor produksi dan penyedia jasa lainnya.

Pengembangan potensi pariwisata di suatu daerah memerlukan aspek legal yang mengatur pelaksanaan kegiatan pariwisata. Aspek hukum ini mencakup berbagai dokumen yang menjadi dasar hukum untuk menjalankan kegiatan pariwisata di Kota Pematang Siantar. Kota Pematang Siantar adalah salah satu wilayah di Sumatera Utara yang memiliki banyak tempat wisata dan sering menjadi tujuan wisatawan. Salah satu tempat yang terkenal di kota ini adalah daerah Sidamanik, yang terkenal dengan pemandian air panas dan perkebunan teh yang berkembang pesat. Hal ini telah memicu minat banyak orang dan investor untuk mengunjungi Kota Pematang Siantar, baik untuk tujuan wisata maupun bisnis. Keindahan alam yang ditawarkan di daerah Sidamanik sangat menarik, dan mengundang para wisatawan untuk datang dan menikmati keindahan alam yang sejuk di wilayah tersebut

Potensi pariwisata yang ada di Kota Pematang Siantar harus dikelola dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku di kota tersebut. Dalam rangka menjalankan kegiatan pariwisata, diperlukan izin dari pemerintah Kota Pematang Siantar dan dokumen resmi sebagai panduan. Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 4 Tahun 2017 menetapkan bahwa pelayanan terkait izin dan hal-hal yang tidak bersifat izin merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang



Siantar. Dinas ini bertanggung jawab memberikan layanan dalam mengurus izin terkait pelaksanaan kegiatan pariwisata di Kota Pematang Siantar.

Perizinan adalah segala bentuk izin yang diberikan oleh pemerintah yang memiliki wewenang sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Izin ini dapat berupa registrasi, rekomendasi, sertifikasi, penetapan kuota, atau izin yang diperlukan oleh organisasi, perusahaan, atau individu sebelum mereka dapat menjalankan suatu kegiatan atau tindakan tertentu. Perizinan merupakan serangkaian proses yang harus dilalui untuk memastikan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku bagi warga negara dan penduduk, terutama terkait barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan *publik*.

Untuk meningkatkan daya saing usaha pariwisata di Kota Pematang Siantar dalam menghadapi persaingan global yang dihadirkan oleh Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), diperlukan izin atau sertifikasi yang memastikan bahwa usaha pariwisata yang dijalankan oleh pengusaha atau organisasi terdaftar sebagai usaha pariwisata dan mematuhi standar yang ditetapkan. Sebagai langkah untuk mengawasi dan mengatur usaha pariwisata, diperkenalkan sebuah kebijakan yang dikenal sebagai Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). TDUP ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada pengusaha yang beroperasi di sektor pariwisata dan juga untuk menyediakan sumber informasi yang dapat diakses oleh semua pihak yang tertarik dalam industri pariwisata.

Salah satu permasalahan yang memerlukan perbaikan adalah kurangnya kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan ini melibatkan langkah-langkah seperti meningkatkan transparansi dan menyederhanakan prosedur, menetapkan tarif yang jelas dan terjangkau bagi masyarakat, meningkatkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan, menyediakan fasilitas tempat pengaduan dan keluhan masyarakat, serta mengimplementasikan sistem pengawasan yang efektif terhadap pelaksanaan prosedur (Sutedi, 2015: 3). Meskipun masyarakat mengharapkan peningkatan dalam kualitas pelayanan publik, realitanya belum mengalami perubahan yang berarti. Kualitas pelayanan pada dasarnya mencakup pelayanan terbaik, yang mencerminkan sikap dan cara para pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat dengan cara yang memuaskan. Seperti yang dijelaskan oleh Triguno (1997:78), pelayanan terbaik adalah saat pelayanan dilakukan dengan cepat, sopan, ramah, membantu, profesional, dan memuaskan. Sayangnya, kondisi di lapangan sering kali tidak mencerminkan standar ini ketika masyarakat mengurus kebutuhan mereka.

Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Pematang Siantar merupakan sebuah lembaga administratif yang menerima semua dokumen yang diajukan oleh masyarakat, mengeliminasi kebutuhan akan berinteraksi dengan berbagai instansi lain yang sebelumnya tersebar, sehingga warga yang datang ke Dinas PTSP Kota Pematang Siantar hanya perlu berurusan dengan satu lembaga. PTSP adalah suatu konsep di mana pemberian izin dan proses administratif, mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen, dikelola secara terpadu, bertujuan untuk memudahkan keperluan masyarakat dalam mendapatkan layanan *publik*.

Berdasarkan temuan peneliti mengenai penelitian terdahulu mengenai dalam Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) secara keseluruhan masih terdapat beberapa kendala, seperti pelayanan atau sosialisasi yang harus dilakukan oleh DPMTSP karena banyak dari masyarakat yang masih tidak mengetahui tata cara pengurusan TDUP, banyak dari usaha yang ada tidak terdaftar perizinannya, izin usaha yang lama dikeluarkan, hingga pembukaan usaha pariwisata di daerah yang rawan bencana dan daerah terlarang. Penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dan sebagai referensi dalam memperkaya teori yang peneliti gunakan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh SDM atau pegawai itu sendiri, kemudian peneliti mengambil lokasi di Kota Pematang Siantar. Kota Pematang Siantar memiliki pemandian Sidamanik yang terkenal, dengan pemanfaatan secara penuh akan objek wisata ini diharapkan akan mampu menunjang pendapatan daerah. Namun dalam upaya pemenuhan pendapatan daerah ini, harus dimulai dari pemerintahan itu sendiri dalam



pengurusan izin usaha. Dengan adanya izin usaha ini, selain sebagai upaya pendataan dan kepastian hukum, juga dapat digunakan sebagai penarikan retribusi dan pajak-pajak lainnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002:6), layanan adalah aktivitas yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Konsumen, dalam konteks ini, merujuk kepada masyarakat yang mendapatkan manfaat dari layanan tersebut, dan aktivitas ini dilakukan oleh organisasi yang memberikan layanan tersebut. Kegiatan pelayanan umum bertujuan untuk memenuhi kepentingan umum atau individu melalui proses yang tepat dan memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan. Keberhasilan pelayanan umum sangat tergantung pada unsur pelaksanaannya, yang bisa berwujud dalam bentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan layanan dan manusia yang menjadi pegawainya. Pelayanan umum dapat berjalan dengan baik jika pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki pemahaman yang benar tentang peran mereka sebagai pelayan masyarakat, dan melihat masyarakat sebagai klien yang perlu selalu mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan ini dapat menjadi tantangan karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda, tergantung pada berbagai faktor seperti tingkat sosial, ekonomi, pendidikan, pengetahuan, pengalaman hidup, dan harapan yang ingin dicapai. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merujuk pada semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, yang berada dalam suatu organisasi atau lembaga, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik ini diatur oleh peraturan dan hukum yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2011:6), kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (memenuhi kebutuhan pelanggan). Sementara itu, menurut Kasmir sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2011:133), pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan dimulai dari memahami kebutuhan pelanggan dan berakhir ketika pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka, serta memiliki pandangan positif terhadap kualitas pelayanan. Sebagai konsumen yang membeli dan menggunakan jasa, penilaian tentang kualitas pelayanan sebuah perusahaan dilakukan oleh pelanggan, bukan oleh produsen atau penyedia jasa. Tantangannya adalah bahwa penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan yang mereka terima bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu (Tjiptono, 2005).

Berdasarkan pendapat ahli yang telah disampaikan, penulis menganggap kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana pelayanan mampu memberikan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dianggap telah tercapai ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Zeithaml (2011:46), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

Kualitas pelayanan suatu organisasi dapat dilihat dari berbagai aspek, yakni :

Pertama, Kualitas Fisik (*Tangible*) tercermin dalam fasilitas fisik kantor, sistem administrasi berbasis komputer, area tunggu, dan titik informasi. Hal ini mencakup penampilan petugas atau karyawan saat melayani pelanggan, kenyamanan pelanggan dalam menggunakan fasilitas layanan, kemudahan dalam proses layanan, disiplin petugas atau karyawan dalam memberikan layanan, kemudahan akses pelanggan dalam meminta layanan, serta penggunaan alat bantu dalam memberikan layanan.

Kedua, Keandalan (*Reliability*) melibatkan kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan yang dapat dipercaya. Ini mencakup tingkat keakuratan petugas dalam memberikan layanan, kepemilikan



standar layanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu tersebut.

Ketiga, Ketanggapan (*Responsiveness*) berhubungan dengan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan responsif terhadap keinginan pelanggan. Ini mencakup tanggapan terhadap setiap pelanggan yang membutuhkan pelayanan, kecepatan petugas dalam memberikan layanan, ketepatan petugas dalam memberikan layanan, kewaspadaan petugas dalam memberikan layanan, kepastian waktu dalam memberikan layanan, serta tanggapan terhadap semua keluhan pelanggan oleh petugas.

Keempat, Jaminan (*Assurance*) melibatkan jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan. Ini termasuk memberikan jaminan terkait waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan terkait biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, serta memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan.

Kelima, Empati (*Empathy*) mencakup sikap tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan. Ini melibatkan prioritas pada kepentingan pelanggan atau pemohon, pelayanan dengan sikap ramah, pelayanan dengan sopan santun, pelayanan tanpa diskriminasi atau membeda-bedakan, serta pelayanan dengan penghargaan terhadap setiap pelanggan.

Pariwisata

Pariwisata melibatkan serangkaian aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu, keluarga, atau kelompok dari tempat tinggal mereka ke berbagai lokasi lain dengan tujuan wisata, bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan ini bersifat sementara, dan pada akhirnya, mereka akan kembali ke tempat tinggal asal. Dua elemen penting dalam pariwisata adalah perjalanan itu sendiri dan tinggal sementara di lokasi tujuan dengan berbagai aktivitas wisata yang dilakukan selama kunjungan.

Marpaung (2002) menyatakan bahwa pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan oleh individu untuk keluar dari rutinitas pekerjaan atau tempat tinggalnya. Pariwisata melibatkan berbagai kegiatan organisasi yang menyediakan barang dan jasa untuk wisatawan, seperti transportasi wisata, akomodasi, atraksi budaya dan alam, serta jasa pribadi dan pemerintah. Akibatnya, sektor pariwisata sering disebut sebagai industri pariwisata. Selain berfungsi sebagai tempat tinggal sementara dan hiburan bagi masyarakat, sektor ini juga dapat meningkatkan pendapatan negara. Oleh karena itu, mendirikan tempat wisata memerlukan surat izin sebagai landasan hukum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif melibatkan analisis, deskripsi, dan ringkasan kondisi dan situasi berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara atau observasi lapangan terkait dengan isu penelitian. Dalam mengkaji fenomena masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan indikator kualitas layanan yang disajikan oleh Zeithaml (2011:46) Indikator-indikator ini meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Untuk memperoleh data, pengambilan data didapatkan secara primer yaitu dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*), penelusuran secara langsung atau observasi, dokumentasi dan penelusuran secara online melalui internet. Data yang diperoleh secara sekunder didapatkan melalui buku kepustakaan, jurnal penelitian terdahulu, peraturan, hingga media cetak dan online. Peneliti mengumpulkan informasi dari satu informan ke informan berikutnya. Peneliti awalnya memilih informan pertama yang memiliki pemahaman menyeluruh (dikenal sebagai gatekeepers/penjaga gawang), dan kemudian informan pertama ini akan merekomendasikan informan lainnya (Sugiyono, 2013:220). Metode ini membantu peneliti memperoleh lebih banyak data dan informasi yang akurat mengenai Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu



Pintu Kota Pematang Siantar. Adapun informannya ialah Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan, Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Pelayanan, Kasi Pelaporan Peningkatan Pelayanan, dan Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perizinan TDUP.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Kota Pematang Siantar merupakan kota kedua terbesar di Provinsi Sumatera Utara setelah kota Medan dan memiliki letak geografis yang berada di tengah-tengah Kabupaten Simalungun. Letak Kota Pematang Siantar yang terletak dekat dengan garis khatulistiwa menyebabkan kota tergolong ke dalam daerah tropis dengan topografi daerah yang berbukit-bukit rendah.

Kota Pematang Siantar memiliki beragam potensi pariwisata, baik wisata alam, budaya, maupun buatan. Namun, di lapangan hanya sebagian potensi ini yang berhasil menjadi daya tarik wisata. Untuk wisata alam, kota ini hanya memiliki sedikit daya tarik yang mampu menarik minat wisatawan. Sebaliknya, daya tarik wisata buatan lebih banyak ditemukan di Pematang Siantar karena keragaman kultur dan budaya yang dimilikinya. Meski jumlahnya tidak sebanyak daya tarik wisata lainnya, wisata buatan menjadi yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan dan memberikan pendapatan terbesar bagi daerah dalam sektor pariwisata. Aksesibilitas di Pematang Siantar sudah sangat beragam dengan berbagai jenis transportasi, mulai dari yang unik hingga modern. Namun, masih terdapat beberapa jalan yang rusak dan kurangnya tanda jalan yang menunjukkan lokasi objek wisata.

Tangible

Aspek *Tangibles* sangat relevan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Orang sering menggunakan indera penglihatan mereka untuk mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima. Fasilitas fisik yang baik memiliki dampak positif pada persepsi masyarakat karena meningkatkan harapan mereka terhadap layanan. Dalam konteks penelitian ini, *Tangibles* adalah salah satu komponen yang dapat diamati langsung oleh masyarakat dalam hubungannya dengan kualitas layanan perizinan terkait Sertifikat Pendaftaran Usaha Pariwisata di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Investasi Kota Pematang Siantar. Dalam penelitian ini, aspek "*Tangibles*" melibatkan penilaian terhadap penampilan petugas yang memberikan layanan perizinan dan fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Investasi Kota Pematang Siantar. Kualitas layanan yang dinilai oleh masyarakat tidak hanya didasarkan pada hasil akhir layanan yang mereka terima tetapi juga pada proses layanan itu sendiri dan bagaimana petugas layanan tersebut tampil dan berinteraksi dengan mereka. Pandangan serupa juga diungkapkan oleh Bapak Edward Simanullang, Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Investasi Kota Pematang Siantar, mengenai pentingnya penampilan pegawai dalam memberikan layanan.

Meskipun fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mencapai tingkat yang memadai, namun perlu diperhatikan bahwa toilet di ruang pelayanan tidak tersedia. Hasil observasi dan wawancara mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana menjadi faktor penting. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap memiliki dampak signifikan pada kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar. Salah satu contohnya adalah penambahan unit komputer untuk mendukung pelayanan online. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, ketidaktersediaan toilet di ruang pelayanan memberikan ketidaknyamanan bagi mereka.

“Kalau mengenai sarana prasarana dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah cukupmi cuman untuk toilet di ruang pelayanan tidak ada” (Wawancara, dengan Masyarakat Ibu M, 21 April 2023)



Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mencapai standar yang memadai. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat kekurangan terkait dengan ketersediaan toilet di ruang pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, tampaknya penting untuk memperhatikan pengembangan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar. Fasilitas yang lebih lengkap, seperti penambahan unit komputer untuk mendukung pelayanan online, serta ketersediaan toilet di ruang pelayanan, akan memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan perizinan.

Reliability

Reliability atau Kehandalan adalah kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji, akurat, dan dapat dipercaya. Namun, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan masih perlu perbaikan, terutama dalam pengurusan surat izin Usaha Tanda Daftar Pariwisata. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman yang mendalam dalam bidangnya, yang akhirnya memperlambat proses pengurusan.

Dalam hasil wawancara dengan Ibu Christina Ristani Sidauruk, yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar, terkait dengan masalah kehandalan dalam memberikan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan publik, beliau menyatakan,

"Setiap jenis permohonan perizinan memiliki batas waktu yang telah ditentukan. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Namun, lama atau cepatnya terbitnya permohonan perizinan tergantung pada jenis permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat" (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMTSP, 8 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa berbagai jenis permohonan izin sudah memiliki batas waktu yang ditentukan, dan kecepatan pelayanan izin dapat bervariasi tergantung pada jenis izin yang diminta oleh masyarakat.

Dalam hasil wawancara dengan Bapak Edward Simanullang, yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pengaduan dan Pelaporan Layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar, terkait dengan masalah kehandalan dalam memberikan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan publik, beliau menyatakan,

"Kami telah berupaya memberikan pelayanan dengan cepat, bahkan kami siap memberikan pelayanan selama jam istirahat. Mengenai ketepatan waktu pelayanan untuk semua jenis pelayanan, kami telah menetapkan batas waktu yang telah dijanjikan, dan seringkali permohonan perizinan diselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah dijanjikan" (Wawancara dengan Kabid Pengaduan dan Pelaporan Layanan, 10 April 2023).

Namun, pandangan masyarakat berbeda terkait dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada mereka dan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik. Seorang warga menyatakan, "Menurut saya, pegawai di sini belum cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika saya mengurus permohonan perizinan, saya harus menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan karena pegawai belum datang, padahal sudah jam 08.30" (Wawancara dengan Masyarakat, 22 April 2023).



Hasil wawancara dengan masyarakat mengindikasikan bahwa pandangan mereka sejalan dengan masalah kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan hal ini juga memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan. Salah satu warga mengungkapkan bahwa pelayanan kepada masyarakat seringkali terhambat oleh pegawai yang datang terlambat ke kantor, yang menyebabkan penantian yang tidak diinginkan saat mengurus permohonan perizinan. Seorang warga menyatakan,

"Menurut saya, pelayanan kepada masyarakat belum cukup cepat. Beberapa kali saya mengurus permohonan perizinan, saya selalu mendapatkan pegawai yang terlambat datang ke kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat" (Wawancara dengan Masyarakat, 21 April 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dalam wawancara sebelumnya, masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka belum cukup cepat, terutama karena masih terdapat pegawai yang terlambat datang ke kantor, yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan (Wawancara dengan Masyarakat).

Responsiveness

Responsiveness (Ketanggapan) mencakup kemampuan aparat di Badan Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk merespons dengan cepat setiap permohonan perizinan dari masyarakat. Hal ini terutama relevan dalam konteks Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata oleh Badan Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar. *Responsiveness* juga mencakup kemauan aparat untuk membantu masyarakat, kesiapannya untuk membantu menyelesaikan masalah, dan memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain, ini mencerminkan kemauan aparat untuk dengan cepat membantu para pemohon dengan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, ketanggapan juga mencakup kesiapan aparat untuk merespons permohonan masyarakat dan kemampuan mereka dalam melayani masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat terkait dengan responsivitas pegawai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf DPMPTSP melakukan pencatatan untuk setiap permohonan perizinan, tetapi ada juga masyarakat yang merasa bahwa staf DPMPTSP kurang responsif dalam memberikan pelayanan. Saat diwawancara, Ibu Christina Ristani Sidauruk, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal, mengungkapkan tentang kesiapan pegawai dalam merespons permohonan masyarakat. Ia menyatakan,

"Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus kami laksanakan, dan kami akan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Ini mencakup cara kami merespons permohonan masyarakat dan pelayanan yang kami berikan. Kami tidak hanya fokus pada responsivitas yang baik, tetapi juga upaya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan kami, yang selalu disampaikan dengan sopan dan ramah." (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 8 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kesiapan aparat dalam merespons permohonan yang diajukan oleh masyarakat adalah faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Pada wawancara tersebut, pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota



Pematang Siantar terlihat responsif dan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan

Assurance

Assurance (Jaminan) merujuk pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, yang membuatnya bebas dari risiko dan keragu-raguan. Jaminan ini merupakan upaya perlindungan yang disediakan kepada masyarakat, yang akan melindungi mereka dari risiko yang, jika terjadi, dapat mengganggu kehidupan normal mereka. Dalam konteks penelitian ini, *Assurance* mencakup dua aspek, yaitu ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan, yang merupakan faktor-faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Ibu Christina Ristani Sidauruk, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat penting. Dalam ruang pelayanan, jangka waktu untuk berbagai jenis layanan sudah ditetapkan dan diinformasikan kepada masyarakat melalui dinding ruang pelayanan. Hal ini memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga mereka dapat mengandalkan waktu yang telah ditetapkan. Terkait ketetapan waktu, disebutkan bahwa jangka waktu untuk berbagai jenis pelayanan telah ditetapkan dan diinformasikan kepada masyarakat melalui dinding ruang pelayanan. Hal ini memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan.

Namun, hasil wawancara dengan masyarakat mengindikasikan bahwa terdapat ketidaksesuaian dalam ketetapan waktu pelayanan, khususnya dalam hal penerbitan Perizinan IMB. Meskipun DPMPTSP telah menetapkan jangka waktu sekitar 7 hari, masyarakat mengalami penantian selama sekitar 2 minggu untuk mengambil surat IMB. Hal ini menunjukkan bahwa, menurut persepsi masyarakat, pegawai belum memberikan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan perizinan yang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP.

Hasil wawancara dengan masyarakat mengindikasikan bahwa Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar belum memberikan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun telah ada jangka waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar. Hal ini mencerminkan ketidaksesuaian antara ketetapan waktu yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP dan pelaksanaan sebenarnya dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

“Pelayanan disini belum memberikan ketetapan waktu dalam pelayanan permohonan perizinan sedangkan untuk semua jenis perizinan sudah mempunyai batas waktu yang sudah ditetapkan tapi menurut saya itu percuma ditetapkan ketika jangka waktu tidak terpenuhi karena merugikan masyarakat apabila ia ke DPMPTSP untuk mengambil surat perizinan tetapi belum selesai” (wawancara dengan Masyarakat, 22 April 2023)

Dari hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar. Penetapan waktu yang jelas dan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan ketidaksesuaian antara ketetapan waktu dan pelaksanaan sebenarnya dapat mengurangi kualitas pelayanan.

Jaminan lain yang penting bagi pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah kejujuran dalam pemberian pelayanan. Ini mencakup kesesuaian biaya yang dikenakan dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kesesuaian dan transparansi biaya sangat penting untuk memastikan kepuasan pengguna jasa serta membangun kepercayaan antara pegawai dan masyarakat yang menerima pelayanan.



Empathy

Empathy (empati) adalah elemen penting dalam pelayanan publik yang mencakup kemampuan untuk menjalin hubungan, berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati mencerminkan perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan kemampuan untuk meletakkan diri mereka dalam situasi yang dialami oleh pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan perizinan, penerapan empati yang maksimal menjadi penting agar masyarakat dapat merasakan pelayanan dengan baik. *Empathy* dalam pelayanan perizinan mencakup dua aspek utama:

1. Pelayanan yang Adil/Tidak Diskriminatif: Ini mengacu pada pentingnya memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat. Semua warga, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik pribadi, harus diperlakukan secara setara dan adil.
2. Keramahan Aparat: Hal ini melibatkan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan. Aparat perlu menjalankan pelayanan dengan sopan dan santun, serta bersikap ramah terhadap masyarakat. Cara berkomunikasi yang baik dan hormat terhadap masyarakat merupakan bagian penting dari penerapan empati dalam pelayanan.

Dengan menerapkan empati dalam pelayanan perizinan, masyarakat akan merasakan bahwa mereka diperlakukan dengan adil, disambut dengan ramah, dan dipahami dalam kebutuhan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal memberikan pelayanan secara adil dan non-diskriminatif, ada ketidakpuasan. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa mereka merasa pelayanan yang mereka terima tidak selalu adil, terutama ketika ada hubungan keluarga antara mereka dan pegawai yang bekerja di dalam organisasi pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya persepsi bahwa pelayanan mungkin lebih difavoritkan kepada keluarga atau rekan-rekan pegawai.

“Menurut saya belum adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apalagi kalau adani keluarganya yang kerja di dalam pasti lebih didahulukan di berikan pelayanan dibanding masyarakat yang lain (Wawancara dengan Masyarakat, 22 April 2023)”

Penting untuk dicatat bahwa pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip adil, transparan, dan tanpa diskriminasi. Setiap warga negara harus memiliki hak yang sama untuk menerima pelayanan publik tanpa memandang hubungan pribadi atau kepentingan lainnya. Oleh karena itu, hasil wawancara ini mengindikasikan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan dalam memastikan bahwa pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar diberikan secara adil dan non-diskriminatif kepada semua masyarakat. Hal ini bisa mencakup langkah-langkah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, terlihat bahwa masih ada pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Contohnya, seorang pegawai tampaknya lebih mendahulukan pelayanan kepada kerabatnya daripada kepada masyarakat yang datang lebih awal dan seharusnya mendapat pelayanan lebih dulu. Hal ini menunjukkan adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan.

“Menurut saya belum adil karena masih ada pegawai mempunyai sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara dengan Masyarakat, 22 April 2023)”



Diskriminasi dalam memberikan pelayanan adalah masalah serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang adil, transparan, dan tanpa diskriminasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi situasi di mana diskriminasi terjadi. Hal ini dapat melibatkan pelatihan pegawai, implementasi kebijakan yang jelas tentang pemberian pelayanan yang adil, serta peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang tanpa diskriminasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan bahwa pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dalam hal keadilan dan non-diskriminasi.

Dapat disimpulkan bahwa keadilan dan empati pegawai dalam memberikan pelayanan memengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematang Siantar. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, pegawai harus bersikap adil dan memperlihatkan empati dalam melayani masyarakat. Selain itu, sikap ramah dan bertutur kata yang sopan juga berperan penting dalam memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa dihargai.

Hasil wawancara dengan Ibu Christina Ristani Sidauruk, yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar, menyoroti pentingnya empati, keramahan, dan kesopanan dalam perilaku pegawai ketika memberikan pelayanan. Ibu Christina Ristani Sidauruk menekankan bahwa dia selalu mendorong stafnya untuk bersikap sopan dan ramah kepada semua pengguna layanan. Ia juga mengingatkan para pegawai agar tidak terlalu cepat terpancing emosi saat melayani masyarakat, karena reaksi negatif dapat berdampak buruk pada kualitas layanan. Oleh karena itu, perilaku para pegawai dalam melayani masyarakat memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang baik dan positif.

“Saya selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan selalu meminta kepada semua pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk bersikap sopan dan ramah kepada semua pengguna layanan. Saya menghimbau agar pegawai tidak mudah terbawah emosi ketika sedang melayani masyarakat karena jika pegawai mudah terpancing oleh situasi yang tidak menyenangkan hal itu akan berakibat fatal” (Wawancara dengan Kepala Bidang pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar, 8 April 2023)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, pegawai yang memberikan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan. Hal ini penting karena sikap-sikap tersebut membantu masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik ketika menerima layanan.

KESIMPULAN

DPMPTSP Kota Pematang Siantar perlu memperbaiki sarana dan prasarana fisik, seperti toilet dan pengadaan komputer untuk menerapkan pelayanan online. Penampilan pegawai juga penting dan harus selalu diutamakan. Dalam hal kehandalan, pegawai belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Pengurusan surat izin masih memakan waktu lama karena kurangnya pemahaman di bidang ini. Daya tanggap pegawai juga perlu ditingkatkan, karena masyarakat masih merasakan respon yang lambat dan tidak efisien. Kepercayaan masyarakat terhadap integritas, kemampuan, dan karakter pegawai masih kurang, terutama karena tenggat waktu yang dijanjikan sering tidak terpenuhi. Selain itu, pelayanan masih belum optimal dalam hal empati, dengan adanya sikap diskriminatif dan perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh informan yang terlibat dalam penelitian ini untuk berbagi informasi dan meluangkan waktunya kepada peneliti untuk diwawancarai.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 1994, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research" *Journal of Marketing*, January, 111:124.
- Sutedi, A. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2006. *Pengertian Pelayanan Publik*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi* (cetakan kelima). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Fandy, Tjiptono dan Chandra, Gregorius. 2007. "Service, Quality & Satisfaction". Yogyakarta: ANDI
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nugroho, Riant. 2008. *Publik Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Adrian sutedi, 2015, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta,
- A. Yudi Setianto, dkk, 2008, *Panduan Lengkap Mengurus Perizinan Dan Dokumen, Niaga Swadaya*, Jakarta,
- Damardjati, R, S. (2000). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Darmawan Napitupulu., dkk. 2020. *E-government: Implementasi, Strategi dan Implementasi*. Yayasan Kita Menulis
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan,Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi* (cetakan kelima). Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Akib, Haeder. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1, No.1, pp:4. Universitas Negeri Makasar
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 1994, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research" *Journal of Marketing*, January, 111:124.
- Sitompul, Mukti. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik: Pengalaman Masa Lalu*. *Jurnal Harmoni Sosial*. Volume 1, No.1, pp:47
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Golden Teravon Press.
- Moenir, H.A.S., 1995, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- A.S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Tjiptono, Fandy, (2005). *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing. 7 maret 2020
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J.,& Gremler,D.D (2011) *Service Marketing* (4ed.), American New York 10020: McGraw-Hill. 2 maret 2020
- H, Marpaung. (2000). *Pengetahuan Kepariwisataaan: Bandung : Alfabeta*
- H, Marpaung. (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta)