

**STUDI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI NOMOR 1 TAHUN 2015 TENTANG EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA SALATIGA**

Oleh:

Ratna Safitri, Drs. AUFARUL MAROM, M.Si
**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Viewing from the reality that is happening in the bureaucracy in Indonesia, the image of public service which seems slow and cumbersome continues to be a particular concern in the bureaucratic reform program. It is closely linked to the conditions that occur in the service of licenses. BPPT and PM Salatiga is one of public service providers engaged in the licensing and investment sector. BPPT and PM Salatiga are apparently not capable to provide public services well. It is evidenced by the number of complaints from the public, not achieving the targets in the SPM, and there are still people who do not feel satisfied with the services provided. The purpose of this research is to describe the performance of public service providers in the BPPT and PM Salatiga and identify factors driving and inhibiting the performance of BPPT and PM Salatiga. This research uses descriptive type with qualitative approach. Data collection techniques used on this research is observation, interviews, documentation and triangulation. The results of this research indicate that the performance of public service providers in the BPPT and PM Salatiga is still needed to be increased. The indicators that are considered to be improved are the indicators of standard service, notice of service, complaint management and Public Service Information System (PSIS). Therefore, it is recommended to add training for employees, publish notice of service, provide a complaints management officer, implement the updating data and information related with the service held, and reactivate the website owned by BPPT and PM Salatiga.

Keywords : performance evaluation, public service, performance, evaluation indicators

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada hakikatnya pemerintah dibentuk bertujuan untuk menjaga ketertiban dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan bukanlah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakatnya. Namun, kenyataan yang terjadi pada birokrasi di Indonesia baik di tingkat Pusat maupun di tingkat Daerah sering mendapatkan sorotan dan kritik yang tajam karena perilaku

para aparaturnya yang tidak sesuai dengan tugas yang diembannya sebagai pelayan masyarakat.

Apabila dilihat dari sisi penyelenggaranya, kondisi pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, salah satunya birokrasi publik yang menangani masalah perizinan dan penanaman modal. Permasalahan perizinan di berbagai daerah saat ini diyakini cukup kompleks, dan persoalan birokrasi pelayanan di tingkat daerah masih

belum optimal dalam melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Menjadi keniscayaan jika kemudian kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah, yang dirasakan berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, dan adanya biaya ekstra. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Perbaikan kinerja secara terus menerus perlu dilakukan oleh setiap organisasi, mengingat bahwa rendahnya kinerja organisasi publik akan menghambat pelaksanaan program. Seperti yang terjadi pada pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga, salah satu masalah yang terjadi pada BPPT dan PM Kota Salatiga antara lain yaitu lambatnya perizinan yang menjadi salah satu faktor minimnya minat investor untuk membuka usaha di Salatiga.

Berdasarkan Laporan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat diketahui bahwa terdapat beberapa indikator pada jenis pelayanan dasar di BPPT dan PM Kota Salatiga yang belum mencapai target pencapaian Tahun 2016. Jenis pelayanan dasar tersebut antara lain yaitu pelayanan penanaman modal serta pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal.

Banyaknya kasus yang dilaporkan oleh masyarakat terhadap ketidakpuasan mereka pada pelayanan publik mengindikasikan bahwa hak masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang prima belum terpenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada periode bulan September hingga Desember 2014, BPPT

dan PM Kota Salatiga telah menerima 10 (sepuluh) buah laporan dari masyarakat.

Selain itu, warga yang tinggal di Perumahan Argomas Timur, RW 09 Kelurahan Ledok, Kecamatan Argomulyo, Kota Salatiga mengeluhkan keberadaan tower seluler yang berdiri tidak jauh dari wilayah mereka sudah menyampaikan pengaduan resmi ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga. Pendirian tower tersebut belum memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) dan izin gangguan. Pada Januari 2013, BPPT dan PM mengeluarkan surat terkait pengaduan warga terkait keberatan atas pendirian tower seluler tersebut. Namun, hingga berita tersebut terbit keluhan masyarakat mengenai pendirian tower seluler tersebut belum dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diketahui bahwa kinerja aparaturnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan publik belum mampu memuaskan kebutuhan masyarakat terutama pada bidang perizinan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa unsur pelayanan yang belum seluruhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga.

Berdasarkan laporan penerapan SPM Semester II Tahun 2016, hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat, serta hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2016 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga, maka perlu dilaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor BPPT dan PM Kota Salatiga. Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik.

Dengan demikian, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui kinerja

penyelenggara pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga. Atas dasar tersebut penulis mengambil judul “**STUDI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 1 TAHUN 2015 TENTANG EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA SALATIGA**”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kinerja penyelenggara pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja penyelenggara pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga ?

C. TUJUAN

Tujuan penelitian mengenai Studi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di badan pelayanan perizinan terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja penyelenggara pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat kinerja penyelenggara pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga.

D. TEORI

D.1. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Hessel, 2005 : 208). Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto,

pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2013 : 2). Kemudian definisi Pelayanan menurut Kotler adalah “setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sinambela, 2006 : 4).

Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Karena Negara didirikan oleh rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik kesejahteraan untuk mendapatkan kebutuhan seperti Kesehatan, Pendidikan dan lain-lain.

Selanjutnya definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dalam bukunya Manajemen Pelayanan, disebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2013 : 5).

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli tentang pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh penyelenggara atau pemberi layanan publik untuk membantu menyiapkan, mengurus serta menyediakan apa yang diperlukan atau yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik berdasarkan peraturan yang terdapat pada undang-undang yang berlaku.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain :

a. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja sertafasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Menurut Lenvine (1990:188) yang dikutip dalam buku Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, sebagai berikut :

a. *Responsiveness* atau responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.

b. *Responsibility* atau responsibilitas, yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

c. *Accountability* atau akuntabilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang di masyarakat (Ladzi, 2012 : 148).

Sedangkan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunaan jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun menurut Lenvine, Lovelock (1992) dalam Ladzi Safroni, mengemukakan lima prinsip agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, dengan pengertian dapat terjangkau secara fisik, personel, dan peralatan.
- b. *Reliable*, dengan pengertian andal dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten.
- c. *Responsiveness*, dalam pengertian daya tanggap dan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance*, dengan pengertian ada jaminan dari segi pengetahuan, perilaku, dan kemampuan.
- e. *Empathy*, dengan pengertian perhatian pada masyarakat yang dilayani (Ladzi Safroni, 2012 : 148).

D.2. EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Menurut Simanjuntak, yang dimaksud evaluasi kinerja adalah proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan (Simanjuntak, 2011 : 107). Sedangkan menurut Permenpan No. 1 Tahun 2015, evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian menurut Permenpan No. 1 Tahun 2015, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi kinerja penyelenggara

pelayanan publik adalah proses penilaian terhadap institusi penyelenggara negara, korporasi, maupun lembaga independen kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam pedoman evaluasi kinerja pelayanan publik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan indikator dan sub indikator serta bukti, dan metodologi sebagai berikut :

TABEL 1.1
INDIKATOR EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN PERMENPAN
NOMOR 1 TAHUN 2015

NO	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR
1.	Standar Pelayanan	a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan
		b) Pelaksanaan Standar Pelayanan
		c) Kesenambungan perbaikan
2.	Maklumat Pelayanan	a) Adanya pernyataan maklumat
		b) Aplikasi atau pelaksanaan maklumat
3.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Pelaksanaan survei (Pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan atau periodik)
4.	Pengelolaan Pengaduan	a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan
		b) Mekanisme pengelolaan pengaduan
		c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik
5.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP
		b) Mekanisme SIPP
		c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik

Sumber : Permenpan Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

E. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif. Untuk mendapatkan narasumber yang tepat dan sesuai tujuan, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sistem *purposive sample*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan observasi.

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Standar Pelayanan

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik.

a. Standar Pelayanan yang Sudah Ditetapkan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan di BPPT dan PM Kota Salatiga sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya bukti berupa dokumen Standar Pelayanan Perizinan (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). BPPT dan PM Kota Salatiga dalam melaksanakan Standar Pelayanan Perizinan (SPP) berpedoman pada Peraturan Walikota Salatiga Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pengelolaan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di BPPT dan PM Kota Salatiga dapat dibuktikan dari adanya dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan (SOPPPP).

b. Pelaksanaan Standar Pelayanan

Masyarakat biasanya mengeluhkan tentang banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur yang dinilai tidak mudah, biaya pelayanan yang belum transparan, serta lamanya waktu pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga. Sehingga muncul anggapan dari masyarakat bahwa pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga dinilai lama dan berbelit-belit.

Permasalahan ini timbul karena tim teknis terkait dengan pelayanan perizinan masih terpisah dari BPPT dan PM Kota Salatiga, sehingga untuk mengurus perizinan masyarakat harus melewati beberapa Satuan Kerja Perangkat

Daerah) SKPD terkait yang ada di Kota Salatiga. Selain itu, lamanya proses pelayanan salah satunya disebabkan oleh kurangnya ketelitian pegawai dan Kepala BPPT dan PM Kota Salatiga yang sering melaksanakan tugas atau sedang dinas luar, hal tersebut tentu saja dapat memperlambat proses terbitnya produk perizinan. Berkaitan dengan biaya pelayanan, BPPT dan PM Kota Salatiga belum mempublikasikan tentang biaya atau tarif pelayanan yang harus dikenakan kepada masyarakat atau pemohon pelayanan dalam kepengurusan izin, sehingga ketika izin sudah terbit banyak masyarakat yang mengeluh bahwa biaya yang harus dibayarkan cukup besar.

c. Kesenambungan Perbaikan dalam Proses Pemberian Pelayanan

Berkaitan dengan kesinambungan perbaikan dalam proses pemberian pelayanan publik, dapat dilihat bahwa terdapat kesinambungan perbaikan dalam proses pemberian pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan kesadaran masyarakat untuk mengurus izin, Selain itu, dengan adanya standar pelayanan juga berdampak pada proses input berkas atau persyaratan dalam pengajuan izin yang dapat terorganisir dengan baik, sehingga dapat memudahkan pegawai dalam memproses izin yang diajukan oleh masyarakat atau pemohon pelayanan.

2. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

a. Keberadaan Pernyataan Maklumat Pelayanan

Keberadaan maklumat pelayanan di BPPT dan PM Kota Salatiga dinilai belum baik. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh belum adanya dasar hukum terkait maklumat pelayanan yang ada di BPPT dan PM Kota Salatiga. Selain itu, tidak adanya bukti publikasi seperti banner, *website* maupun bentuk publikasi lainnya juga menjadi salah satu hal yang melatarbelakangi bahwa maklumat pelayanan di BPPT dan PM Kota Salatiga dinilai belum baik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa selama ini BPPT dan PM Kota Salatiga hanya

mempublikasikan pernyataan maklumat pelayanan berupa tulisan yang disertai dengan bingkai dan hanya terpasang di belakang meja *front office* (FO).

b. Aplikasi atau Pelaksanaan Maklumat Pelayanan

Berkaitan dengan aplikasi atau pelaksanaan maklumat pelayanan dapat dilihat bahwa BPPT dan PM Kota Salatiga belum dapat melaksanakan maklumat pelayanan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan belum sesuai antara janji atau hak yang dinyatakan dalam maklumat pelayanan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan. Dalam maklumat pelayanan di BPPT dan PM Kota Salatiga disebutkan bahwa akan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya tanpa diskriminasi, mudah, cepat, transparan. Namun, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh bahwa pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga masih dinilai sulit, memakan waktu yang cukup lama, dan belum transparan.

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

a. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

BPPT dan PM Kota Salatiga sudah mampu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin pada setiap tahunnya oleh BPPT dan PM Kota Salatiga. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, bukti dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin pada setiap tahunnya oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dapat dilihat dari adanya dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPPT dan PM Kota Salatiga pada setiap tahunnya.

Tahap-tahap dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan dengan baik oleh BPPT dan PM Kota Salatiga. Tahap-tahap yang dilaksanakan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimulai

dari memberikan kuesioner kepada 150 responden atau pemohon pelayanan yang datang ke BPPT dan PM Kota Salatiga. Selanjutnya data yang diperoleh dari kuesioner tersebut kemudian diolah oleh Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPPT dan PM Kota Salatiga dan hasilnya akan dituangkan pada laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

b. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPPT dan PM Kota Salatiga pada Tahun 2016 menunjukkan hasil dalam kategori baik. Dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar masyarakat atau pemohon pelayanan sudah merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga, meskipun dalam kenyataan di lapangan masih ditemukan keluhan dari beberapa masyarakat terhadap pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga. Sehingga masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

4. Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat dapat dipandang sebagai bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengaduan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

a. Keberadaan Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan pelayanan belum dapat dipenuhi oleh BPPT dan PM Kota Salatiga. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh belum tersedianya petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga. Tidak tersedianya petugas pengelolaan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga disebabkan oleh kurangnya personil atau sumber daya manusia (SDM) yang tersedia, sehingga petugas yang dulu bertugas mengelola pengaduan dipindahkan ke bagian *Back Office* (BO).

Selain keberadaan petugas yang khusus menangani pengelolaan pengaduan di

BPPT dan PM Kota Salatiga, dasar hukum baik berupa Perda, Permen, Surat Edaran (SE), maupun Surat Keputusan (SK) merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan pengaduan. Selain itu, BPPT dan PM Kota Salatiga juga belum memiliki dasar hukum terkait dengan pelaksanaan pengelolaan pengaduan.

b. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Mekanisme pengelolaan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga dinilai belum baik. Hal tersebut disebabkan oleh belum tersedianya sarana pengaduan dan petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan mekanisme pengelolaan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui mekanisme pengelolaan pengaduan yang ada di BPPT dan PM Kota Salatiga. Dalam melakukan pengaduan masyarakat dapat menyalurkan keluhan atau aduan melalui formulir yang disediakan pada *Front Office*, *e-mail*, maupun *website*. Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan ditemukan fakta bahwa tidak tersedia formulir pada *Front Office*, yang terlihat hanya kotak kosong yang bertuliskan formulir pengaduan. Selain itu, juga ditemukan fakta bahwa *website* BPPT dan PM Kota Salatiga yang merupakan salah satu sarana pengelolaan pengaduan dalam kondisi tidak aktif. Sehingga, masyarakat tidak dapat melakukan pengaduan melalui formulir pengaduan maupun *website* BPPT dan PM Kota Salatiga.

Sedangkan untuk mekanisme pengelolaan pengaduan dimulai dari masuknya pengaduan dari masyarakat, kemudian aduan tersebut disampaikan kepada Kepala Sub Bidang yang bersangkutan. Selanjutnya dilakukan rapat bersama tim teknis yang berkaitan dengan aduan yang diajukan. Setelah diperoleh suatu kesepakatan dan solusi atas aduan yang diajukan, maka solusi tersebut akan disampaikan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan.

c. Penyelesaian Aktualisasi Informasi Pelayanan Publik

Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik terkait dengan pengelolaan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Hal

tersebut dibuktikan dengan proses penyelesaian atau penanganan pengaduan yang belum dilaksanakan secara tuntas dan belum dilaksanakannya pembaharuan atau *updating* data dan informasi terkait pengelolaan pengaduan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.

Proses penyelesaian atau penanganan pengaduan yang belum dilaksanakan secara tuntas diungkapkan oleh salah satu informan selaku masyarakat atau pemohon pelayanan yang menyatakan bahwa informan tersebut pernah melakukan pengaduan kepada pihak BPPT dan PM Kota Salatiga namun tidak memperoleh jawaban atau kejelasan tentang pelayanan yang diadukan.

Sedangkan penyebab dari belum dilaksanakannya pembaharuan atau *updating* data dan informasi terkait pengelolaan pengaduan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga yaitu tidak aktifnya *website* pengaduan yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga. Sehingga, BPPT dan PM Kota Salatiga belum dapat melakukan pembaharuan data dan informasi terkait pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pemohon pelayanan.

5. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan maupun tulisan, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

a. Keberadaan Sistem dan Mekanisme SIPP

BPPT dan PM Kota Salatiga dalam menyediakan SIPP sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya SIPP yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga berupa Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM). Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) digunakan untuk memproses pengajuan izin, sedangkan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) digunakan sebagai *data base* investasi. Kedua SIPP tersebut berupa aplikasi yang sifatnya masih tertutup, sehingga hanya pihak internal dari BPPT dan PM Kota Salatiga yang

dapat mengakses informasi dari Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) maupun Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM). Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) maupun Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga tersebut memiliki masing-masing mekanisme dimana pengguna dari kedua aplikasi tersebut merupakan seluruh pegawai di BPPT dan PM Kota Salatiga di luar dari sekretariat.

Berkaitan dengan SIPP yang bersifat terbuka atau dapat diakses secara bebas oleh masyarakat atau pemohon pelayanan, BPPT dan PM Kota Salatiga juga sudah memiliki beberapa media sosial berupa *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, dan *YouTube*. Dengan adanya berbagai media sosial tersebut, maka diharapkan BPPT dan PM Kota Salatiga mampu memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat atau pemohon pelayanan tentang tata cara dan aturan serta syarat yang harus dipenuhi saat akan mengakses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.

b. Mekanisme SIPP

Mekanisme sistem informasi pelayanan publik (SIPP) yang dijalankan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dimulai dari proses pendaftaran yang dilakukan oleh bagian *front office* (FO), kemudian masuk ke bagian *back office* (FO) untuk melakukan cetak retribusi dan pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP), kemudian dilanjutkan kepada Kepala Bidang yang berkaitan dengan pelayanan yang diajukan untuk memperoleh persetujuan. Dan yang terakhir adalah tanda tangan dari Kepala BPPT dan PM Kota Salatiga, setelah melalui tahap ini maka produk perizinan sudah siap untuk diberikan kepada masyarakat atau pemohon pelayanan.

Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga, maka para pegawai yang ada di BPPT dan PM Kota Salatiga dapat mengetahui jalannya proses perizinan. Namun, aplikasi tersebut masih bersifat internal sehingga masyarakat tidak dapat mengakses atau melihat jalannya proses perizinan yang diajukan kepada BPPT dan PM

Kota Salatiga. Selain itu, *website* yang disediakan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dalam kondisi tidak aktif. Sehingga masyarakat tidak dapat mengakses informasi terbaru terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.

Berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM), diperoleh informasi dari informan yang merupakan pegawai BPPT dan PM Kota Salatiga bahwa BPPT dan PM Kota Salatiga dalam menjalankan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Namun, pernyataan tersebut tidak dapat dibuktikan karena dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga tidak ditemukan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM).

c. Akurasi dan Aktualisasi Informasi Pelayanan Publik

Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga belum dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan belum dilaksanakannya pembaharuan pada *website* yang dimiliki melalui updating data dan informasi. Hal tersebut dikarenakan *website* yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dalam kondisi tidak aktif, sehingga untuk sementara waktu BPPT dan PM Kota Salatiga belum dapat memberikan informasi-informasi terbaru terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan.

Selain itu, pada aplikasi berupa Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga juga belum pernah dilakukan pembaharuan. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dalam wawancara dengan informan yang merupakan pegawai BPPT dan PM Kota Salatiga diperoleh fakta bahwa aplikasi berupa Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM)

yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga adalah aplikasi yang dibuat pada tahun 2010, sehingga aplikasi tersebut sudah digunakan selama kurang lebih 6 tahun. Dengan belum dilaksanakannya pembaharuan pada aplikasi tersebut tentu saja akan ditemui beberapa kekurangan yang ada dalam aplikasi tersebut seperti adanya fitur-fitur yang belum mengakomodasi kebutuhan pegawai BPPT dan PM Kota Salatiga selaku *user* secara keseluruhan. Selain itu, pihak BPPT dan PM Kota Salatiga juga belum memiliki hak penuh atau hanya hak sebagai pengguna atas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) karena kedua aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang dibuat oleh pihak ketiga, jadi apabila ditemukan kerusakan pada kedua aplikasi tersebut maka pihak BPPT dan PM Kota Salatiga belum dapat mengatasi dengan baik.

B. FAKTOR PENGHAMBAT

1. Standar Pelayanan

Hambatan standar pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga antara lain yaitukurangnya ketelitian pegawai dan keberadaan tim teknis yang masih berada di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing.

Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan ketelitian pegawai yaitu kesalahan pada penulisan nama pemohon. Apabila terjadi kesalahan penulis pemohon maka secara langsung akan mempengaruhi kualitas atau mutu produk pelayanan yang diterbitkan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga, sehingga diperlukan perbaikan ulang terhadap produk tersebut.

Sedangkan keberadaan tim teknis yang masih berada pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing di Kota Salatiga mengakibatkan lamanya proses pembuatan izin karena banyaknya prosedur yang harus dilalui oleh pemohon.

2. Maklumat Pelayanan

Hambatan pada maklumat pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga adalah belum adanya bukti publikasi maklumat pelayanan baik berupa banner maupun website. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat

mengetahui dengan baik mengenai hak atau janji yang dituangkan pada maklumat pelayanan yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga. Sehingga masyarakat tidak dapat menilai apakah pelayanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan maklumat yang telah ditetapkan.

3. Pengelolaan Pengaduan

Hambatan pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga yaitu keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh fakta bahwa BPPT dan PM Kota Salatiga masih kekurangan pegawai atau sumber daya manusia (SDM), dimana pada masing-masing sub bidang yang ada di BPPT dan PM Kota Salatiga hanya memiliki 1 (satu) staf, jadi dalam menjalankan tugasnya BPPT dan PM Kota Salatiga hanya dapat memberdayakan pegawai dengan jumlah yang sangat sedikit. Sehingga pengelolaan pengaduan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga ditangani oleh pegawai yang ada di bagian front office (FO). Hal ini tentu saja dapat mengakibatkan kurang optimalnya penanganan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga.

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Kurang optimalnya Sistem Informasi Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga disebabkan oleh adanya hambatan pada website yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dalam kondisi tidak aktif. Hal tersebut tentu saja mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses informasi-informasi terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga.

Selain itu, belum dilaksanakannya pembaharuan terhadap aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga juga merupakan salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Publik. Dimana aplikasi tersebut kurang lebih sudah berumur 6 (enam) tahun, sehingga aplikasi tersebut tidak dapat memenuhi

kebutuhan user secara keseluruhan serta berpengaruh langsung terhadap proses pemberian pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik dapat dilakukan melalui proses evaluasi yang obyektif. Adapun manfaat penilaian kinerja organisasi dikatakan akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan baik untuk upaya perbaikan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggara pelayanan publik di BPPT dan PM Kota Salatiga dinilai belum baik. Sehingga diperlukan upaya peningkatan terutama terkait dengan standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Sedangkan hambatan yang dihadapi oleh BPPT dan PM Kota Salatiga dalam mencapai kinerja penyelenggara pelayanan publik antara lain yaitu kurangnya ketelitian pegawai, keberadaan tim teknis yang masih berada di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing, keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia, website yang dimiliki dalam kondisi tidak aktif serta belum dilaksanakannya pembaharuan terhadap aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPP) dan Sistem Informasi Penanaman Modal (SIPM) yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dengan memperhatikan fenomena dalam Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Moda (BPPT dan PM) Kota Salatiga, peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Mengadakan pendidikan dan pelatihan (diklat) pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai BPPT dan PM Kota Salatiga dalam memberikan

pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang sudah ditetapkan.

2. Mempublikasikan pernyataan maklumat pelayanan baik melalui *banner*, *website* maupun media sosial yang dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.
3. Menyediakan petugas yang khusus menangani pengelolaan pengaduan di BPPT dan PM Kota Salatiga.
4. Melaksanakan pembaharuan atau *updating* data dan informasi terkait dengan pengelolaan pengaduan maupun pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.
5. Melakukan pengaktifan kembali *website* yang telah dimiliki oleh BPPT dan PM Kota Salatiga.

DAFTAR PUSTAKA

- Amins, Achmad. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : LaksBang PRESSindo.
- Drs. H. Surjadi, M. Si. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Hessel, Nogi S.Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.
- Keban, T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasution. 2003. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.

Ratminto & Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta : Aditya Media Publishing.

Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV.Alfabeta.

Syafri, W. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.

Wibisono, Darmawan. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga.

Regulasi :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dokumen Pemerintah Daerah :

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT dan PM) Kota Salatiga Tahun 2016

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga Tahun 2015

Rencana Strategi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga Tahun 2011-2016

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga Tahun 2015

Standar Pelayanan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga Tahun 2015

Internet :

<http://rb.bps.go.id/reformasi-pelayanan-publik-menuju-good-governance/> (diakses pada 17 November 2015)

<http://www.republika.co.id/> (diakses pada 17 November 2015)

<http://bpptpm.salatigakota.go.id/rekapitulasi-pengaduan-masyarakat-periode-bulan-september-sd-desember-2014/> (diakses pada 22 November 2015)

http://epaper.suaramerdeka.com/read/2015/10/19/2015_10_19.swf (diakses pada 7 Januari 2016)