

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)

**Muhammad Muslim**

Pelayanan Tunggal Terpadu dan Pelayanan Penanaman Modal (DPMPTSP), Balangan  
Moslem2575blg@gmail.com

### Abstract

*This research is motivated by publik services which so far are considered far from the expectations and desires of the community. The expected services are fast, precise, easy, transparent, uncomplicated and professional services. This research was conducted with a qualitative descriptive approach. The purpose of this study was to analyze the strategy applied by the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Balangan Regency in its efforts to improve the quality of publik services in the licensing sector. While the data obtained by the method of observation, interviews and document collection. The results of the strategy research implemented by the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Balangan Regency in the form of the Development of a Publik Service Mall, Preparation of Operational Standards (SOP), Provision of facilities and infrastructure, Service Socialization, Information and Service Motto, e-signature, satisfaction survey community and development of service information systems that show conformity with the theory of strategy for improving the quality of publik services proposed by Tjiptono (1996). This can be seen from the improvement in the licensing service process which is faster and easier, transparent and uncomplicated. The placement of Technical SKPD employees accelerates and simplifies services. The existence of SOPs also further clarifies the quality of services provided to the community. The conclusion of this study is that the construction of the Publik Service Mall is still being pursued, considering that MPP is very important in an effort to realize quality publik services. Facilities and infrastructure in publik services must also be fulfilled so that the publik as service users feel comfortable and satisfied with the services provided.*

**Keywords:** Strategy, Publik Service

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan Pelayanan publik yang selama ini dianggap masih jauh dari harapan dan keinginan masyarakat Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, tidak berbelit-belit dan profesional. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan. Hasil penelitian strategi yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan berupa Pembangunan Mall Pelayanan Publik, Penyusunan Standar Operasional (SOP), Penyediaan sarana dan prasarana, Sosialisasi Pelayanan, Maklumat dan Motto Layanan, e-signature, survey kepuasan masyarakat dan pengembangan sistem informasi layanan yang menunjukkan kesesuaian dengan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Tjiptono (1996). Hal ini terlihat dari adanya peningkatan pada proses pelayanan bidang perizinan yang lebih cepat dan mudah. Penempatan pegawai SKPD Teknis makin mempercepat dan mempermudah layanan. Adanya SOP juga semakin memperjelas kualitas yang diberikan kepada masyarakat. Kesimpulan penelitian ini, agar

pembangunan Mall Pelayanan Publik tetap diupayakan pembangunannya, mengingat MPP sangat penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik juga supaya dipenuhi sehingga masyarakat selaku pengguna layanan merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Strategi, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kabupaten Balangan membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan nomenklatur Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Laksana Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan sebagai wujud implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai tindak lanjut dari dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan, Bupati Balangan mengeluarkan Peraturan Bupati (Perbup) Balangan Nomor 61 Tahun 2019 tentang pendelegasian kewenangan penerbitan perizinan dan non perizinan. Kewenangan penerbitan perizinan dan non perizinan meliputi 104 perizinan dan 18 non perizinan.

Perkembangan selanjutnya, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti. Oleh karena itu, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kembali Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam bidang Perizinan. Pelayanan Perizinan Terpadu dibentuk dengan harapan dapat menciptakan iklim yang mendorong kearah terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur pemerintah pada masyarakat serta adanya keterpaduan koordinasi dalam proses pemberian dokumen perizinan.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini diharapkan pelayanan perizinan dilaksanakan sesuai dengan asas transparan, akuntabel, partisipatif, kesamaan hak, efektif, efisien, keseimbangan antara hak dan kewajiban, dan profesional. Harapannya,

penyelenggaraan perizinan dapat memberikan pelayanan dengan prosedur yang sederhana sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh layanan perizinan yang diminta. Akan tetapi sekalipun telah terdapat intensi yang kuat untuk melaksanakannya, ternyata pembentukan DPMPTSP Kabupaten Balangan yang semestinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Balangan masih belum dapat berfungsi dan menjalankan tugasnya dengan baik.

Pendapat ini didasarkan pada temuan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada bulan Desember tahun 2020. *Pertama*, masyarakat atau pelaku usaha ternyata merasakan masih belum adanya kepastian waktu atas penyelesaian perizinan yang dimohonkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan yang artinya bahwa waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan seringkali melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Perizinan. *Kedua*, masyarakat tetap harus datang ke instansi lain untuk memperoleh kelengkapan persyaratan perizinan dan non perizinan selain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan. *Ketiga*, masyarakat berpendapat bahwa pelayanan perizinan dan non perizinan tidak memiliki kepastian dalam hal waktu, biaya, persyaratan dan prosedur pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada pasal 9 ayat 1 dinyatakan bahwa "Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non perizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait". Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP dapat menerbitkan perizinan dan non perizinan apabila permohonan perizinan dan non perizinan dari pengguna layanan telah mendapat *rekomendasi* dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait. Masyarakat tidak peduli dengan SKPD Teknis yang mengeluarkan rekomendasi perizinan yang diperlukan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan di dianggap masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Masyarakat (pelaku usaha) yang

datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tidak mempedulikan hal tersebut. Masyarakat (pelaku usaha) tetap melemparkan kekecewaan dan kemarahannya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan, meskipun telah dijelaskan mengenai mekanisme penerbitan perizinan dan non perizinan yang telah diatur dalam Permendagri Nomor 138 tahun 2017 tersebut.

Tentunya untuk dapat mengatasi berbagai masalah yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) selaku instansi pemerintah yang memiliki wewenang dalam mengurus masalah perizinan dan non perizinan harus mampu menciptakan suatu strategi dan kemudian mengimplementasikan strategi tersebut agar pelayanan publik yang diberikan dapat terselenggara sesuai dengan standar pelayanan perizinan yang telah ditentukan dan mampu menghasilkan suatu pelayanan perizinan dengan kualitas yang baik bagi masyarakat.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)”

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan penelitian.**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian, secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dan menguji hipotesis.

### **Tipe penelitian.**

Data atau informasi yang diperoleh berbentuk informasi yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi adalah tempat atau daerah yang menjadi objek penelitian dan untuk mendapatkan

data yang diperlukan dalam penelitian Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terletak di jalan A. Yani Km. 1 No. 1 Kelurahan Paringin Timur Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan

### **Informan Penelitian**

Adapun informan yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah :

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.
- b. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- d. Kepala Bidang Pengaduan Pelayanan Perizinan
- e. Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.
- f. Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan I
- g. Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan II
- h. Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan III
- i. Petugas layanan perizinan dan non perizinan SKPD Teknis
- j. Masyarakat/pengguna layanan

### **Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang strategis untuk memulai suatu penelitian. Teknik pengumpulan data ini penting, sebab peneliti harus mengetahui teknik ini sebelum mencari data atau informasi. Langkah - langkah teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

- a) Observasi (Pengamatan)
- b) Wawancara
- c) Dokumen

### **Teknik Analisa Data**

Data penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dikatakan valid kalau tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Jadi data yang diperoleh akan diseleksi untuk menjadi bahan penelitian yang kemudian akan ditarik kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan sebagai dinas yang melakukan pelayanan publik di bidang perizinan banyak menghadapi berbagai macam permasalahan-permasalahan dalam proses penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. Permasalahan-permasalahan ini harus dihadapi dan dicarikan solusinya sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Masalah proses penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang dihadapi diantaranya adalah:

### 1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Proses penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini memakan waktu yang cukup lama dan biaya yang mahal. Hal ini terjadi karena:

#### a. Faktor Sumber Daya Manusia.

Aparatur yang melaksanakan proses penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berjumlah 3 (tiga) orang sangat menyulitkan bagi aparatur untuk melaksanakan kegiatan pengukuran bangunan di lokasi.

#### b. Faktor Kebijakan.

Proses penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah diatur dalam Peraturan Daerah nomor 14 tahun 2017. Peraturan Daerah ini mengatur tentang tata cara permohonan IMB, syarat-syarat yang harus dilengkapi dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

### 2. Izin Lokasi

Petugas layanan yang melaksanakan proses penyelenggaraan izin lokasi sering kesulitan melakukan kegiatannya. Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) yang beberapa kali direvisi semakin menyulitkan petugas memproses permohonan izin lokasi yang diminta masyarakat. Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) yang belum ditetapkan juga semakin mempersulit petugas layanan untuk memproses izin lokasi.

Menghadapi permasalahan-permasalahan yang didapat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan melaksanakan beberapa strategi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan. Strategi tersebut diantaranya adalah :

- a. Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP)
- b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur
- c. Penyediaan Sarana dan Prasarana
- d. Sosialisasi Pelayanan
- e. Maklumat dan Motto Layanan
- f. *E-Signature*/Penandatanganan Elektronik
- g. Survey Kepuasan Masyarakat
- h. Sistem Informasi Kualitas Layanan

Penelitian ini akan menganalisis pelaksanaan strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan. Analisis dilakukan dengan berdasarkan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa ada 8 (delapan) strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yakni :

- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.
- 2) Mengelola harapan pelanggan
- 3) Mengelola bukti (*Evidence*) kualitas pelayanan
- 4) Mendidik pelanggan tentang pelayanan,
- 5) Mengembangkan budaya kualitas,
- 6) Menciptakan *automatic quality*,
- 7) Menindaklanjuti pelayanan/jasa,
- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa.

### **Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan**

Determinan utama kualitas pelayanan yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat, mudah, transparan, tidak berbelit-belit, tepat waktu dan profesional. Strategi yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan adalah Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, tidak berbelit-belit, tepat waktu dan profesional. Mall Pelayanan Publik (MPP) dapat mengakomodir keinginan masyarakat tersebut.

Fungsi Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah memudahkan birokrasi dan mempersingkat waktu pelayanan. Semua Satuan Kerja Perangkat Daerah Teknis yang berwenang dengan perizinan dan non perizinan yang diurus masyarakat berada dalam Mall Pelayanan Publik (MPP), sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi SKPD Teknis yang berwenang.

Adanya Mall Pelayanan Publik (MPP) ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam Mall Pelayanan Publik (MPP), masyarakat hanya menyerahkan berkas persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam memohon suatu perizinan dan non perizinan. Selanjutnya berkas tersebut akan diproses oleh petugas layanan sampai dengan penerbitan perizinan dan non perizinan yang dimohon. Jadi masyarakat hanya menunggu

penerbitan izin yang dimohon sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa melakukan proses-proses yang harus dijalani.

Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) ini juga selaras dengan teorinya Osborn dan Plastrik (2001) tentang 5 (lima) strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan birokrat yaitu Pengembangan Infrastruktur. Pengembangan infrastruktur ini menyangkut penyediaan layanan supaya lebih cepat, akurat dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Namun Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) ini menjadi terkendala karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah dan tidak tersedianya lahan yang strategis untuk Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP). Sehingga masih dalam tahap perencanaan dan belum dapat direalisasikan sampai saat ini.

Menyikapi kendala tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan melakukan kebijakan dengan menempatkan pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah Teknis yang berwenang di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan. Kebijakan ini diambil untuk mengantisipasi masalah-masalah yang timbul terkait dengan proses perizinan. Setiap masalah dapat segera dicarikan solusinya oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Teknis yang berwenang melalui pegawai yang ditempatkan di kantor DPMPTSP.

Selain itu juga, masyarakat selaku pengguna layanan tidak perlu lagi mendatangi Satuan Kerja Perangkat Daerah Teknis yang berwenang dengan perizinan yang mereka urus karena sudah ada petugasnya.

Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang belum dapat direalisasikan namun disikapi dengan penempatan pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berwenang dalam bidang perizinan untuk mempercepat dan mempermudah serta mentransparansi proses perizinan ini sesuai dengan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996), bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan identifikasi determinan utama pelayanan. Determinan utama dalam proses pelayanan yaitu cepat, mudah, murah, transparansi, tidak berbelit-belit dan profesional. Dengan adanya Mall Pelayanan ini maka proses pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan menjadi lebih

cepat, mudah dan tidak berbelit-belit serta transparan.

### **Mengelola harapan pelanggan**

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah strategi yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan dalam mengelola harapan pelanggan/masyarakat selaku pengguna layanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan melaksanakan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sejak tahun 2010 dan baru disahkan pada tanggal 10 Maret 2021. Lambatnya proses penyusunan SOP ini karena SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menerbitkan perizinan dan non perizinan harus menyesuaikan dengan SOP SKPD Teknis yang berwenang dengan perizinan. Sedangkan SKPD Teknis belum mempunyai SOP, sehingga proses penyusunan SOP menjadi terkendala.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan dalam upayanya untuk mengakomodir harapan-harapan dan keinginan-keinginan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), maka proses penyelenggaraan pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, jelas, transparan dan tidak berbelit-belit. Pada dasarnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memberikan janji secara tidak langsung melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disahkan. Jadi secara tidak langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah memberikan harapan bagi pelanggan dan penting bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mengelola harapan tersebut.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan teorinya Tjiptono (1996) dimana salah satu peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan mengelola harapan masyarakat/pengguna layanan.

Penyusunan SOP ini juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2000) yaitu Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif., Oleh karena itu, harapan

masyarakat yang menginginkan pelayanan lebih cepat, jelas, transparan dan tidak berbelit-belit dikelola dan dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini sesuai dengan teorinya Osborn dan Plastrik (2001) yang menyebutkan salah satu strategi peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. Sistem prosedur yang mengatur secara detail tahapan pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi lama, berbelit-belit, tidak efektif dan tidak efisien.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini juga selaras dengan teorinya David Osborne (2009) dalam Sedarmayanti yang menyebutkan salah satu strategi peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan) yaitu dengan menciptakan prosedur yang sederhana, lingkungan kantor yang menyenangkan dan menyejukkan.

### **Mengelola Bukti (Evidence) Kualitas Pelayanan.**

Sejak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan ini dibentuk tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2016, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan selalu ada mengalokasikan anggarannya pada kegiatan belanja sarana dan pra sarana untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Alokasi anggaran pembangunan gedung kantor yang terletak di pusat kota merupakan salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan. Hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan masyarakat dalam mengurus perizinan yang mereka perlukan.

Sarana lainnya yang telah dialokasikan anggarannya adalah penyediaan perangkat computer sebagai sarana penunjang penyelenggaraan perizinan. Penyediaan perangkat computer mutlak harus dilengkapi, karena proses penyelenggaraan perizinan dilaksanakan secara online melalui aplikasi perizinan yang dibuat oleh pemerintah.

Penyediaan jaringan Wi-Fi merupakan salah satu sarana yang dialokasikan anggarannya setiap tahun. Penyediaan jaringan Wi-Fi ini sebagai penunjang operasional perangkat computer untuk melakukan proses penyelenggaraan perizinan yang dilakukan secara online.

Penyediaan ruang tunggu yang nyaman telah dialokasikan anggarannya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Balangan. Dalam ruang tunggu telah dilengkapi sarana lainnya seperti AC, kulkas, televisi, ruang laktasi, dan tempat bermain. Penyediaan sarana pelengkap dalam ruang tunggu ini dimaksudkan agar masyarakat yang mengurus perizinannya merasa nyaman dan santai serta tidak merasa bosan menunggu antrian.

Anggaran penyediaan sarana disabilitas juga telah dialokasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan untuk melayani masyarakat yang menyandang disabilitas/cacat.

Setiap tahunnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan selalu ada mengalokasikan anggaran untuk melengkapi sarana dan pra sarana proses penyelenggaraan perizinan. Hal ini dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penyediaan sarana dan prasarana ini sesuai dengan teorinya Tjiptono (1996) yaitu mengelola bukti (evidence) kualitas pelayanan. Mengelola bukti (evidence) kualitas ini dilakukan melengkapi sarana dan prasarana pelayanan.

Penyediaan sarana dan prasarana ini juga sesuai dengan teori Parasuraman, Berry dan Zeitham dalam Tjiptono (1997) bahwa dimensi kualitas berupa Tangibles/bukti langsung yaitu kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat/dirasakan secara langsung oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

### **Mendidik Pelanggan/Konsumen tentang Pelayanan**

Melaksanakan sosialisasi pelayanan adalah strategi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan pada indikator mendidik pelanggan/konsumen tentang layanan ini.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan melakukan sosialisasi secara berkala pada semua kecamatan yang ada di Kabupaten Balangan. Sosialisasi ini menghadirkan masyarakat selaku pelaku usaha supaya masyarakat mengetahui dan memahami proses penyelenggaraan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan.

Pelaksanaan sosialisasi layanan dan penempatan petugas informasi ini sesuai dengan salah satu teorinya Tjiptono (1996) tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan yaitu mendidik pelanggan/konsumen tentang layanan. Dalam sosialisasi disampaikan proses penyelenggaraan

pelayanan perizinan dan persyaratan-persyaratan yang dipenuhi untuk suatu perizinan.

### **Mengembangkan Budaya kualitas**

Strategi yang dijalankan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada indikator ini adalah dengan membuat sebuah maklumat dan motto pelayanan. Maklumat Layanan adalah suatu komitmen bersama yang telah disepakati dan dituangkan dalam “Maklumat Layanan”. Maklumat Layanan ini harus dijalankan oleh semua pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan merasa puas.

Adapun Maklumat Layanan tersebut yaitu:

*“Maklumat Layanan”*

*“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai kewajiban, dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila kami tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”.*

Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada mempunyai motto yang dijadikan pegangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Motto tersebut adalah :

*“Melayani dengan BERSAHAJA”  
(Bersih, Santun, Hangat dan Jelas).*

Pembuatan Maklumat layanan dan motto ini sesuai dengan salah satu teori strategi peningkatan kualitas Tjiptono (1996) yaitu mengembangkan budaya kualitas pelayanan. Maklumat dan motto layanan dijadikan pegangan untuk dibudayakan petugas layanan dalam melaksanakan proses penyelenggaraan perizinan di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan.

Penerapan strategi ini juga sesuai dengan teorinya Cushway dan Lodge (GE : 2000) yaitu, budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara para karyawan berperilaku. Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan budaya organisasi dalam penelitian ini adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi.

Penerapan strategi ini juga sesuai dengan salah satu teori yang dikemukakan oleh Osbotn dan Plastrik (2001) yakni “pengembangan budaya atau kultur”. Pengembangan budaya atau kultur berkaitan erat dengan proses perubahan karakter petugas layanan dengan berdasar pada pandangan hidup, norma, dan kebiasaan yang tercermin dalam perilakunya memberikan layanan kepada masyarakat.

### **Menciptakan Automating Quality.**

Penerapan *E-Signature* atau penandatanganan elektronik merupakan salah upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan pada indikator ini. Penerapan *E-Signature* atau penandatanganan elektronik dilakukan mempercepat proses penerbitan perizinan.

Penggunaan *E-Signature* / penandatanganan secara elektronik ini sesuai dengan teorinya Tjiptono (1996) tentang menciptakan *automatis quality*. *E-Signature*/penandatanganan elektronik ini secara otomatis dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun oleh kepala dinas walaupun kepala dinas tidak berada di kantor.

*E-Signature*/Penandatanganan Elektronik sama dengan tanda tangan manual, tanda tangan elektronik bersifat unik yakni tanda tangan elektronik seseorang akan berbeda dengan tanda tangan orang lain. tanda tangan elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya.

Setiap sistem elektronik instansi yang membutuhkan persetujuan atau tanda tangan elektronik dari pejabat yang terkait akan mengirimkan dokumen elektronik kepada sistem Tanda Tangan Elektronik.

Sistem Tanda Tangan Elektronik kemudian akan mengirimkan notifikasi ke perangkat yang digunakan oleh pejabat yang bersangkutan dan pejabat tersebut dapat menandatangani secara elektronik dokumen yang telah diterima. Tanda tangan elektronik berfungsi sebagai alat untuk memverifikasi dan autentifikasi atas identitas penandatanganan sekaligus untuk menjamin keutuhan dan keautentikan dokumen. Tanda tangan elektronik mempresentasikan identitas penandatanganan yang diverifikasi berdasarkan data pembuatan tanda tangan elektronik dimana data pembuatan tanda tangan elektronik dibuat secara unik yang hanya merujuk kepada penandatanganan.

### **Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa**

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei,

baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung (feedback) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan untuk menindaklanjuti proses pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan. Hasil survey kepuasan masyarakat akan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan sesuai dengan teorinya Tjiptono (1996) yaitu menindaklanjuti pelayanan/jasa. Selain itu juga bersesuaian dengan Permenpa-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa**

Informasi publik merupakan hak dasar yang mesti dipenuhi oleh lembaga publik untuk disebarkan kepada masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan pengembangan sistem dan metode pelayanan informasi publik yang terpercaya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketersediaan informasi pelayanan yang selalu "*up to date*" dan transparan merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan berupa informasi mengenai data dan dokumen yang diperlukan secara lengkap dan

mudah diakses oleh masyarakat terkait dengan jenis layanan perizinan yang dibutuhkan.

Pemanfaatan teknologi sistem informasi dalam *e-government* umumnya dipakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan yang digunakan demi kepentingan publik yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Peran media internet merupakan entitas dari bentuk teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah agar berinteraksi secara langsung dengan masyarakatnya tanpa terkendala ruang dan waktu.

Pemanfaatan teknologi sistem informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan dapat memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Keuntungan lain dari pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah diantaranya dapat meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan atau dapat mengurangi biaya.

Teknologi sistem informasi yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan proses pelayanan perizinan saat ini adalah sistem informasi berupa website, instagram dan facebook. Semua sistem informasi ini berisikan tentang informasi mengenai proses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan beserta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan adanya website, instagram, facebook, maka informasi dan komunikasi, antara masyarakat dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilakukan dilakukan melalui internet. Sehingga manfaat yang dihasilkan dalam sistem tersebut berlangsung dalam hitungan jam. Informasi dapat dapat diakses dari kantor, rumah, dan sebagainya tanpa harus hadir secara langsung.

Proses pelacakan informasi melalui sistem ini merupakan satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengembangan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan bersesuaian dengan teori dari Tjiptono (1996) yaitu mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pembangunan Mall Pelayanan Publik untuk mengakomodir keinginan-keinginan masyarakat agar menjadi cepat, mudah, tidak berbelit-belit, transparan dan professional belum dapat direalisasikan karena keterbatasan anggaran pemerintah daerah. Menyikapi hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan melakukan kebijakan dengan menempatkan pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah Teknis yang berwenang dalam perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan
2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun sejak tahun 2020 untuk mengelola harapan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan publik supaya cepat, mudah, tidak berbelit-belit, transparan dan professional telah disahkan dan ditandatangani oleh Kepala Daerah pada tanggal 10 Maret 2021. Dengan telah disahkannya SOP ini, maka pelayanan publik harus sesuai SOP sehingga pelayanan publik menjadi cepat dan transparan.
3. Penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik dapat dipenuhi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan melalui alokasi penyusunan anggaran setiap tahunnya. Terpenuhinya sarana dan prasarana ini menyebabkan masyarakat menjadi mudah dan nyaman terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan.
4. Pelaksanaan Sosialisasi layanan dilaksanakan dengan tujuan agar masyarakat lebih mengetahui dan memahami proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. Sehingga proses pelayanannya menjadi lebih cepat.
5. Penyusunan Maklumat dan motto yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Balangan dengan tujuan petugas pelayanan dapat melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

6. Penerapan E-signature dalam proses penyelenggaraan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan semakin mempermudah dan mempercepat penerbitan perizinan. Perizinan yang dimohon oleh masyarakat dapat diterbitkan kapan saja dan dimana saja walaupun kepala dinas sebagai pejabat berwenang tidak berada di kantor.
7. Pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan sebagai tindak lanjut dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Survey kepuasan masyarakat bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang, sehingga dapat lebih ditingkatkan lagi kedepannya.
8. Sistem informasi layanan yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan saat ini berupa website, instagram dan facebook. Semua sistem informasi ini berisikan tentang informasi mengenai proses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan beserta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi.

## Saran

Pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP) harus tetap diupayakan. Hal ini mengingat keinginan masyarakat yang menghendaki proses penyelenggaraan pelayanan yang cepat, mudah, tidak berbelit-belit, transparan dan lebih professional.

1. Sarana dan prasarana untuk menunjang proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat disesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Ombudsman selaku penilai penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan tersedia cukup anggaran guna melengkapi sarana yang lebih lengkap dan lebih memadai, serta adanya peningkatan kompetensi sumber daya aparat.

## DAFTAR PUSTAKA

M Abidin, Z. (2010). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Erlangga.

- Adya, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Anwaruddin, A. (2004). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Chandra, T. F. (1997). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto, A. (1999). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Universitas Lambung Mangkurat, FISIPOL. Yogyakarta: FISIPOL UGM.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Istianto, B. (2009). *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan*. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT.Salemba Empat.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- No Name. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi (5 ed.)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Parasunaman. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternative Pendekatan*. Jakarta: Pranada Media.

#### **Peraturan**

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah