Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan
https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp
ISSN: 2775-0590 (*online)* ISSN: 2665-3856 (*Print)*
Vol.3 No. 1 2021
Hal.43 – 56

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA (SKTU) SECARA ONLINE di DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU KOTA BANJARMASIN

Anna Sulastri[1], Widyakanti[2]
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik[12]
Universitas Lambung Mangkurat
Email: annasulastri223@gmail.com[1], widyakanti@ulm.ac.id[2]

Abstract

This study aims to determine the quality of public services in making a place of business certificate (SKTU) online at the One Stop Investment Office of Banjarmasin City and the inhibiting factors where quality service to the community is one indicator of the success of government administration. The research method used is descriptive qualitative research. Data collection techniques are observation, interviews, documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, drawing conclusions. The focus of research on the quality of online public services uses four dimensions, namely efficiency, fulfillment, system availability and privacy.

The results of the research on the quality of public services in making a certificate of place of business are quite good where for service requirements, system mechanisms and procedures, costs/ tariffs and service procedures have been going well, people find it easy to access their website and services are in accordance with Standard Operating Procedures (Standard Operating Procedures). SOP) but for the period of settlement and service for complaints, it is not good and has not satisfied the community because it is not in accordance with the SOP, namely the incompatibility of the accuracy of service promises related to the period of completion of applicable service standards and public complaints are slow to be responded to by officers. The inhibiting factors are network constraints and the lack of service staff in the Front Office.

Keywords: *Electronic Service Quality, Public Service Certificate of Business Place (SKTU)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tempat usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Banjarmasin dan faktor-faktor penghambatnya dimana pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Fokus penelitian kualitas pelayanan publik secara online menggunakan empat dimensi yaitu *efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy.*

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tempat usaha sudah cukup baik dimana untuk persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, biaya/ tarif dan prosedur pelayanan sudah berjalan baik , masyarakat merasa mudah untuk mengaksesnya website nya dan pelayanan sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) namun untuk jangka waktu penyelesaian dan pelayanan pengaduan belum baik dan belum memuaskan masyarakat karena tidak sesuai dengan SOP yaitu ketidaksesuaian akurasi janji layanan terkait jangka waktu penyelesaian standart pelayanan yang berlaku serta pengaduan masyarakat lambat direspon oleh petugas . Faktor-faktor penghambat adalah kendala jaringan dan kurangnya staff pelayanan di bagian Front Office.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Pelayanan Publik Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraanpemerintahan.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Ketika wabah virus Corona (Covid-19) muncul di Indonesia pada awal tahun 2020, pemerintah menghadapi situasi krisis yang memaksa mereka untuk mengambil langkah-langkah drastis dan strategis dalam upaya penanggulangan wabah virus tersebut. Salah satu upaya pemerintah adalah mengoptimalkan layanan elektronik (e-services) untuk tata kelola pemerintahan.

Pelayanan secara daring atau online yang saat ini terus didorong untuk dioptimalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kepada Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) di seluruh instansi pemerintah sebagai bagian dari protokol kesehatan menjaga jarak *(phsycal distancing.*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin merupakan dinas yang mempunyai kewenangan yang cukup luas (mutlak) dalam pelayanan perizinan yaitu meliputi :

- Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan ditingkat Pemerintah Kota.
- Pemrosesan dan penandatanganan dokumen perizinan.
- Penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon.
- Penyederhanaan prosedur perizinan.
- Penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama unsur-unsur lain dilingkungan Pemerintah Kota,
- Pemenuhan Komitmen dan Pengefektifan perizinan melalui OSS.
- Penyampaian laporan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada Walikota secara berkala/periodik (perbulan) dan

atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin, tanda daftar usaha, label dan lain-lain yang sejenis. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh kepala badan berdasarkan peraturan daerah dan peraturan lainnya yang merupakan buktu legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 74 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, menetapkan beberapa izin yang dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, Perizinan-perizinan tersebut dapat dilihat pada tabel 1,1.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jenis Pelayanan dan Jumlah Pemohon yang Melakukan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin Tahun 2018, 2019 dan2020

No.	Jenis Pelayanan Perizinan	Tahun		
		2018	2019	2020
1.	SKTU	6.387	5.228	3.308
2.	Penterjemah	0	0	0
3.	TDP	1.904	0	0
4.	SIUP	1.565	512	0
5.	NIB	0	960	2.131
6.	IUI/IUI Menengah	11	1	0
7.	TDI/IUI Kecil	6	0	0
8.	TDG	0	0	3
9.	Pajak Reklame	883	909	525
10.	Pajak Reklame Kain	458	452	132
11.	IMB	965	1.026	691
12.	PRINSIP	43	78	39
13.	LOKASI	2	0	0
14.	IUJK	261	266	193
15.	Izin Pendirian Menara Telekomunikasi	0	0	0
16.	Retribusi Izin Trayek Angkutan Umum	8	10	7
17.	Izin Angkutan Barang	4	9	5
18.	Izin Kepariwisataan	484	225	56
19.	Toko Obat	8	16	35
20.	Izin Penyelenggaraan Puskesmas	0	0	0
21.	PIRT	0	0	29
22.	OPTIC	0	0	4
23.	Tukang Gigi	0	0	1
24.	Apotek	0	0	24
25.	Klinik	0	0	11
26.	Izin Usaha Media Elektronik Informatika	48	37	4
	Jumlah	13.037	9.729	7.198

Sumber: *Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Banjarmasin, 2020.*

Berdasarkan tabel 1.1 Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang paling banyak pemohonnya dibandingkan dengan pelayanan-pelayanan lainnya. Setiap pemilik usaha wajib mempunyai Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) agar tidak terkena masalah di kemudian hari karena sudah ada surat hukum yang menaungi. Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) merupakan sebuah surat yang dikeluarkan untuk badan usaha, perusahaan, perseorangan yang membuka tempat usaha. Adapun SOP pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mengenai jangka waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) yaitu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan

diterima dengan benar dan lengkap. Biaya/tarif yang dikenakan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) adalah Rp. 0,- berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Desember 2020 kepada salah satu masyarakat yakni Bapak Katimin terkait pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online beliau mengatakan "*saat saya mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) pada masa pandemi ini pelayanannya dilakukan secara online melalui website dan SKTU nya baru selesai sekitar 1 minggu setelah permohonan diajukan padahal semua persyaratannya sudah lengkap, sedangkan sebelum pandemi ketika pelayanannya offline penerbitan SKTU bisa selesai dalam satu hari*". Keluhan yang sama pula dialami oleh Bapak H. Adi Hasan, beliau mengungkapkan bahwasannya "*saya membuat Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) kemaren baru selesainya 5 hari lebih*". Dengan demikian dapat diartikan bahwa jaminan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin tidak sesuai dengan SOP.

Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori dari Parasuraman et al.(2005) yang mengemukakan 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik dimana 4 dimensi merupakan core kualitas pelayanan pelayanan elektronik yaitu efficiency, fulfillment, system availibility dan privacy.

Berdasarkan uraian sebelumnya peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dan faktor-faktor penghambatnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian mengenai pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin merupakan penellitian deskriptif.

Waktu dan Subjek Penelitian

Penelitian yang dilakukan mulai bulan Nopember 2020 sampai dengan bulan April 20 bulan..Subjek dalam penelitian ini ialah :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin (1 Orang).
2. Kepala Bidang Perizinan Jasa Usaha (1 Orang).
3. Kepala Seksi Administrasi Perizinan Jasa Usaha (1 Orang).
4. Staff Administrasi Perizinan Jasa Usaha (1 Orang).
5. Masyarakat yang sudah melakukan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) (5 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan beberapa cara yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik Analisa Data

Menggunakan model interakti menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono yang terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ veriikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin harus melayani sesuai dengan komponen standar pelayanan terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Pengaduan

Pelayanan, Saran dan Masukan.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan merupakan alur kerja pertama yang harus dilengkapi oleh pemohon atau masyarakat yang ingin membuat Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU). Syarat yang sudah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin ialah Fotocopy KTP, Fotocopy Akta Perusahaan/Badan Hukum (permohonan baru), Fotocopy Rekening PDAM, Surat Pengantar Pembuatan SKTU dari Kelurahan Setempat (permohonan baru), Fotocopy Surat Keterangan Tempat Usaha yang lama (perpanjangan), dan Perpanjangan SKTU yang terlambat 6 bulan atau lebih harus melampirkan Surat Keterangan Kelurahan. Semua persyaratan tersebut harus difoto lalu di Scan oleh pemohon dan di upload di wedsite siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online untuk mengajukan permohonan. Semua persyaratan yang sudah masuk di Front Office akan dicek kelengkapan persyaratannya, apabila pesyaratan dari pemohon dinyatakan sudah lengkap maka akan diteruskan ke Back Office untuk tahapan verifikasi, namun jika persyaratan dari pemohon masih ada yang kurang lengkap maka akan dikembalikan lagi kepada pemohon untuk di lengkapi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 17 Maret dengan Ibu Pandan selaku petugas front office yang menerima langsung permohonan dari pemohon melalui website :

"Iya bisa, karena di website tersebut sudah tersedia apa saja persyaratan untuk membuat Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dan juga persyaratan untuk pelayanan perizinan lainnya". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Peneliti kemudian melakukan wawancara melalui WhatsApp dengan Ibu Noor Hasanah selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat, beliau mengatakan:

"Bisa mba, soalnya di website itu sudah bisa kita cari sendiri apa saja persyaratan yang diperlukan asalkan kita paham bagaimana menggunakan website tersebut" (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Kemudian peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Ibu Nur Asiah selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembutan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online, berikut wawanaranya :

"Iya bisa aja di website itu sudah lengkap saja informasi mengenai persyaratan untuk membuat Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) nya". (wawancara tanggal 15 Maret 2021)

Melihat dari hasil wawancara tersebut. dapat ditarik kesimpulan mengenai persyaratan pelayanan dapat dikatakan bahwa rata-rata pemohon yang hendak membuat Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dapat dengan mudah mengetahui persyaratannya melalui website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online."dan selama jaringannya baik-baik saja maka website nya dapat berfungsi dengan baik tidak menjadi masalah.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan merupakan langkah kedua yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin untuk melayani pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), hal tersebut juga sudah tercantum pada Peraturan Walikota Banjarmasin No.74 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada 17 Maret 2021 untuk mengetahui apakah pemohon dapat dengan mudah dalam mengakses website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online untuk mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Pandan selaku petugas front office yang menerima langsung permohonan dari pemohon

melalui website, beliau mengatakan:
"Kalo untuk mengakses website sih saya rasa mudah saja apabila tidak ada gangguan jaringan". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Tjandra.S, SE selaku Kepala Seksi Administrasi Perizinan Jasa Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin bahwa pemohon dapat dengan mudah mengakses website siap.dpmptsp. banjarmasinkota.go.id/perizinan_online untuk mengajukan permohon, beliau mengatakan :
"Mudah saja cuman kadang-kadang pesyaratan dari pemohon ada yang kurang lengkap dan juga apabila ada gangguan jaringan baru sedikit agak susah untuk mengakses. Pernah kemaren website nya gangguan sampai tidak bisa diakses/dibuka sama sekali oleh pemohon sehingga hanya beberapa permohonan saja yang bisa masuk, tetapi gangguannya hanya sehari saja". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Setelah itu, peneliti menanyakan mengenai kemudahan pemohon untuk mencari produk yang diinginkan yaitu Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dan mencari informasi yang berkaitan dengan hal tersebut, dan juga tingkat kecepatan proses untuk meninggalkan situs/log out.

Peneliti kemudian melakukan wawancara melalui WhatsApp dengan Ibu Noor Hasanah selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), beliau mengatakan :
"Mudah saja mengakses websitenya, jika ada yang tidak paham bisa langsung menanyakan kepada bagian pelayanan ada diberi No.WA nya, kalau saya mencari informasi yang diperlukan dengan menghubungi pihak pelayanan dan teman yang pernah melakukan pelayanan secara online dan untuk log out dari website tersebut mudah saja". (wawancara tanggal14 Maret 2021)

Kemudian peneliti mewawancarai pemohon yang kedua yaitu Ibu Halimah beliau mengatakan :
"Kalau untuk mengakses websitenya itu gampang aja, untuk mencari informasi yang diperlukan pun juga bisa dilihat melalui website itu dan saat ingin keluar dari website nya juga mudah saja tidak ada kesulitan". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata pemohon yang hendak membuat Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dapat dengan mudah mengakses website siap.dpmptsp.banjarmasinkota. go.id/perizinan_online, begitu juga dengan mencari informasi yang berkaitan dengan pengajuan permohonan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dan proses log out dari website tersebut.dengan catatan jaringan tidak lelet.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka Waktu Pelayanan ialah waktu yang diperlukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dalam menghasilkan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU). Menurut Peraturan Walikota Banjarmasin No.74 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, waktu yang diperlukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin terkait dalam hal penyelesaian Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) ialah paling lama 3 hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang pada 17 Maret 2021 dengan Bapak Tjandra.S, SE selaku Kepala Seksi Administrasi Perizinan Jasa Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu beliau mengatakan :
"3 hari, melihat dari peraturan terakhir yang menyatakan bahwa apabila persyaratannya lengkap dan benar dibawah jam 11 (selama jam kerja) maka 1 hari akan selesai, pelayanan online juga termasuk kalo diatas jam 11 maka 3 hari baru selesai". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Peneliti kemudian melakukan wawancara melalui WhatsApp dengan Ibu Noor Hasanah selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), beliau mengatakan :

"Kalau untuk selesainya belum tau karena dikirim ke alamat kantor nya, untuk sementara ini sepertinya belum selesai saat di cek di websitenya, soalnya disana terlihat sampai dimana prosesnya dan websitenya beberapa hari ini mau saya akses tidak bisa masuk mungkin karena jaringan atau kendala lain, saya mengurus permohonan nya kemarin tanggal 18 februari 2021". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Kemudian peneliti mewawancarai Ibu Halimah yang juga selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online beliau mengatakan :
"Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) nya kemarin selesai sekitar 2 minggu". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemohon yang diwawancarai mengatakan bahwa Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) yang mereka buat selesai dalam 7 – 14 hari. Berarti jangka waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku menurut Peraturan Walikota Banjarmasin No.74 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif yang dikenakan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) adalah Rp. 0,- berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peneliti mewawancarai Ibu Pandan selaku petugas front office pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) terkait biaya administrasi pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), berikut hasil wawancaranya :

"Untuk biaya administrasi nya tidak ada (gratis), pengiriman Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) ke alamat pemohon nya juga tidak dikenakan biaya (gratis), yang bayar itu hanya pada retribusi sampahnya". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara melalui WhatsApp dengan Ibu Noor Hasanah selaku pemohon SKTU beliau mengatakan :

"Tidak ada, biasanya hanya bayar retribusi sampah dan akan dihitung sesuai itu". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh pemohon dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online, pemohon hanya membayar biaya retribusi sampah saja. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah melaksanakan aturan sesuai Undang-Undang yang berlaku dengan baik terkait biaya yang ditetapkan dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).

5. Produk Layanan

Produk Layanan yang dihasilkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin berupa Dokumen Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU). Apabila Dokumen Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) sudah selesai diproses dan dicetak maka akan langsung dikirimkanke alamat pemohon.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada tanggal 17 Maret 2021 dengan Ibu Pandan selaku petugas front office yang menerima langsung permohonan dari pemohon melalui website :
"Ya bisa website tersebut dapat berfungsi dengan baik dalam menyelesaikan permohonan dari pemohon, karena berkas

permohonan di cek secara manual terlebih dahulu sebelum akhirnya dikirimkan kepada pemohon". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara melalui WhatsApp dengan Ibu Noor Hasanah selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), beliau mengatakan :
"Sepertinya bisa, hanya saja agak lama selesainya dengan pelayanan online ini, kesalahannya ya mungkin website yang tidak bisa diakses ini karena saya tidak mengerti jadi agak susah untuk mengetahui prosesnya sampai dimana". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Peneliti mewawancarai Bapak Heri Eka Prayuga selaku pemohon yang melakukan pelayanan pembutan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online, beliau mengatakan
"Iya bisa, SKTU yang saya terima sudah benar tidak ada kesalahan". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

Hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online dapat menyelesaikan permintaan pengajuan permohonan secara akurat dan tidak terjadi kesalahan. Dengan demikian, ketersediaan sistem yang berhubungan dengan produk layanan (SKTU) yakni kemampuan website dalam menyelesaikan permohonan yang diajukan oleh pemohon dapat berjalan dengan baik dan mampu menerbitkan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara akurat dan tidak terjadi kesalahan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan prosedur pengaduan pemohon terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Sesuai dengan Peraturan Walikota No.74 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya sesuai dengan kondisi setempat. Sarana pengaduan yang dimaksud dapat berbentuk kotak saran atau melalui media teknologi dan sejenisnya.

Untuk mengetahui lebih lanjut maka peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Pandan selaku petugas front office pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU). Berikut hasil wawancara mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin :
"Pemohon bisa menyampaikan keluhannya melalui website atau bisa juga melalui Whatsapp". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Ibu Noor Hasanah selaku terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mengatakan :
"Saya belum pernah melakukan pengaduan sebelumnya, karena untukpelayanan online ini baru pertama kali, kalo pelayanan offline sering tapi sejauh ini tidak pernah ada kendala". (wawancara tanggal 14 Maret2021)

Kemudian peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pemohon yaitu Ibu Nur Asiah beliau mengatakan ::
"Saya pernah menyampaikan keluhan terkait waktu penyelesaian SKTU yang lumayan lama melalui Whatsapp kepada petugas tetapi respon dari petugas nya juga agak lambat mba". (wawancara tanggal 15 Maret 2021)

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pemohon yang pernah bertanya atau menyampaikan keluhannya

kepada petugas (customer service) melalui Whatsapp dapat diketahui bahwa respon dari petugas (customer service) dalam menanggapi keluhan masyarakat itu lambat. Untuk data diri pemohon aman saja, menjaga integritas data dari pemohon. Website *siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online* yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dapat menjaga keamanan data diri dari pemohon hanya digunakan untuk kepentingan pemohon saja.:

Faktor Penghambat Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

1. Kendala Jaringan

   Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tjandra.S, SE selaku Kepala Seksi Administrasi Perizinan Jasa Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin terkait faktor penghambat pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online, beliau mengatakan:
   "Kendala yang utama hanya pada jaringan saja, mungkin juga saat proses pengecekan persyaratan-persyaratan yang di Scan oleh pemohon itu kan dicek dulu oleh Front Office apabila ada data yang kurang jelas maka akan dikembalikan lagi kepada pemohon". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)

   Salah satu pemohon yaitu Ibu Nur Asiah mengatakah bahwa:
   "Kalo kendalanya sih mba kadang-kadang websitenya susah untuk diakses dan juga proses penyelesaiannya agak lama". (wawancara tanggal 15 Maret 2021)

2. Kurangnya staff pelayanan di bagian Front Office

   Wawancara lain dengan Ibu Pandan selaku petugas front office di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Banjarmasin, beliau mengatakan:
   "permohonan bisa masuk selama 24 jam tetapi jam untuk pemeriksaan oleh petugas operator nya itu dari jam 08.00 – 14.00 saja, kalo masuknya dalam satu hari itu 100permohonan ya cuma bisa melakukan pengecekan nya pada jam kerja itu, petugas Front Office nya cuma satu orang yang turun, petugas Front Office sebenarnya dua orang tetapi satu hari satu orang aja yang turun (bergantian)". (wawancara tanggal 17 Maret 2021)
   Salah satu pemohon yaitu Ibu Noor Hasanah mengatakah bahwa:
   "Susah masuk ke website nya aja kadang karena gangguan mungkin, selebihnya tidak ada". (wawancara tanggal 14 Maret 2021)

   Berdasarkan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin adalah kendala jaringan dan kurang nya staff pelayanan di bagian Front Office sehingga dapat memperlambat pelayanan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

Parasuraman et al., (2005) mengemukakan terdapat 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, dimana 4 dimensi merupakan *core* kualitas pelayanan elektronik diataranya *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan*privacy*. Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan serta data-data yang telah didapat, teori kualitas

pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) ini akan mampu mendeskripsikan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

A. Dimensi *Efficiency*

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *Efficiency* (efisiensi) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai kemampuan pemohon untuk mengakses website, mencari produk (SKTU) yangdiinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Dalam dimensi ini yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan adalah kemampuan pemohon dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha(SKTU) melalui website *siap.dpmptsp.banjarmasinkota. go.id/perizinan_online.* pada website.

Terkait kemudahan pemohon dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online melalui website siap.dpmptsp.banjarmasinkota. go.id/perizinan_online menunjukkan bahwa persyaratan untuk pembuaztan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dapat dengan mudah didapatkan melalui website karena di website tersebut sudah tercantum apa saja persyaratan-persyaratannya. Namun, tidak semua dari pemohon itu bisa menggunakan website tersebut dengan baik, apabila ada pemohon yang merasa kesulitan dalam penggunaan website tersebut dan bertanya kepada customer service melalui whatsapp maka akan dikirimkan oleh staff berupa panduan perizinan online untuk pemohon agar dapat memudahkan pemohon untuk mengikuti alur pelayanan online.

Fakta di lapangan menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah cukup berkualitas.

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah kemudahan pemohon dalam mengakses situs website siap.dpmptsp.banjar masinkota.go.id/perizinan_online untuk mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), kemudahan pemohon untuk mencari produk yang diinginkan yaitu Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dan mencari informasi yang berkaitan dengan hal tersebut, dan juga tingkat kecepatan proses untuk meninggalkan situs/log outuk mudah saja dalam mengakses website apabila pemohonnya bisa saja dalam menggunakan website itu maka untuk mengajukan permohonan SKTU dan mencari informasi yang diperlukan oleh pemohon akan mudah saja begitu pula dengan proses log out nya.

Dimensi *Efficiency* (Efisiensi) berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur dinilai sudah mampu berjalan dengan baik karena semua pemohon dapat dengan mudah mengakses website siap.dpmptsp. banjarmasinkota.go.id/perizinan_online, mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan melalui website tersebut dan dapat dengan mudah log out dari website setelah selesai mengajukan permohonan.

B. Dimensi *Fulfillment*

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan pada teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan) yang berkaitan dengan Jangka Waktu Pelayanan dapat dikatakan bahwa jangka waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin masih belum

sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku menurut Peraturan Walikota Banjarmasin No.74 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

Adapun dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan) yang berkaitan dengan Biaya/Tarif adalah akurasi janji layanan terkait biaya yang perlu dikeluarkan oleh pemohon dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online, apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau tidak. Biaya/tarif yang dikenakan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) adalah Rp. 0,- berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemohon terkait biaya yang dikeluarkan oleh pemohon dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online mereka mengatakan bahwa tidak ada biaya untuk pelayanan administrasi nya, pemohon hanya membayar biaya retribusi saja.

Berdasarkan pada teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan) yang berhubungan dengan biaya/tarif pelayanan dikaitkan dengan fakta dilapangan maka dapat dikatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah melaksanakan aturan sesuai Undang-Undang yang berlaku dengan baik terkait biaya yang ditetapkan dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).

C. Dimensi *System Availability*

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai fungsionalitas teknik situs bersangkutan, berfungsi sebagaimana mestinya. Ketersediaan sistem yang berkaitan dengan alur kerja yang pertama yaitu persyaratan pelayanan adalah kemampuan website *siap.dpmptsp. banjarmasinkota.go.id/perizinan_online*

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang mengatakan bahwa selama jaringannya baik-baik saja maka website nya akan dapat berfungsi dengan baik saat pemohon ingin mengakses persyaratannya..

Dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan dikaitkan dengan fakta di lapangan dinilai dapat berfungsi sebagaimana mestinya saat pemohon mengakses untuk mencari persyaratan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online.

Adapun dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) yang berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur adalah kemampuan website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online untuk dapat berfungsi sebagaimana mestinya dalam memproses permohonan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online yang telah diajukan oleh pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemohon terkait kemampuan website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online untuk dapat berfungsi sebagaimana mestinya dalam memproses permohonan pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online yang telah diajukan oleh pemohon mereka mengatakan bahwa selama tidak ada gangguan jaringan maka website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online dapat berjalan dengan lancar selama proses pengajukan permohonan.

Dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) yang berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur dikaitkan dengan fakta di lapangan dinilai dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan keadaan jaringan yang baik.

Adapun dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) yang berkaitan dengan produk layanan adalah kemampuan
Berdasarkan pada teori kualitas pelayanan elektronik menurut Dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) yang berhubungan dengan produk layanan dapat berfungsisebagaimana mestin

dikaitkan dengan fakta di lapangan dapat dikatakan bahwa website *siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online.*
Dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) berkaitan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dikatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah menyediakan sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhan atau memberikan saran serta masukan melalui website dan juga melalui No.Whatsapp customer service yang sudah tersedia di laman website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online, tetapi mengenai penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dapat dikatakan kurang maksimal karena respon dari petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemohon itu lambat.

D. Dimensi *Privacy*

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi *Privacy* (Privasi) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai jaminan dan kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dalam menjaga integritas data dari pemohon.

Fakta menunjukkan bahwa data privasi dari pemohon aman-aman saja. Karena yang mengetahui *username* dan *password* untuk masuk ke website tersebut hanya pemohon. Dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dapat memberikan jaminan kepada pemohon untuk dapat menjaga dengan baik keamanan data diri dari pemohon.

Faktor Penghambat Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

Pada kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang menjadi faktor penghambat, yaitu :

1. Kendala Jaringan

   Kendala gangguan jaringan yang bisa kapan saja terjadi yang membuat website siap.dpmptsp.banjarmasinkota.go.id/perizinan_online tidak dapat diakses selama beberapa hari sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan.

2. Kurangnya staff pelayanan di bagian Front Office

   Kurangnya staff pelayanan di bagian Front Office sehingga dapat memperlambat proses pelayanan, hal tersebut berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pendapat para informan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, serta hasil wawancara peneliti kepada para pemohon.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dilihat dari 4 dimensi baik *efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, dan *privacy* berjalan cukup baik karena dari 6 Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) ada 4 pelayanan yaitu persyaratan pelayanan dan sistem, pelayanan dan prosedur dikaitkan dengan dimensi *efficiency* dan dimensi *system availability* sudah berjalan dengan baik kemudian biaya /tarif dikaitkan dengan dimensi *fulfillment* berjalan baik, lalu produk layanan dihubungkan dengan sistem *availibility* sudah baik dan penanganan pengaduan dikaitkan dengan Tempat sebagaimana mestin

dengan dimensi *privacy* juga berjalan baik namun ada 2 Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha yaitu Jangka waktu dikaitkan dengan dimensi *fulfillment* tidak sesuai dengan SOP yaitu 3 hari selesai. Penanganan, pengaduan saran dan masukan dikaitkan dengan dimensi *system availibility* tidak berjalan dengan baik dimana petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pemohon lambat merespon.

2. Faktor Penghambat Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Secara Online di Dinas Penanaman Moal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yaitu kendala Jaringan dan kurangnya staff pelayanan di bagian Front Office dimana dalam satu hari kerja hanya ada 1 saja petugas *Front Office* yang bertugas.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Rajawali Grafindo Prasada.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat. Moenir H.A.S. 2002. Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.

Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Resdakarya.

Mulyadi, D. Gedeona, H.T. dan Afandi, M.N. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustak Pelajar.

Sarman, Mukhtar. (2004). *Metode Penelitian Sosial*. Banjarmasin: Pustaka FISIP UNLAM.

Sinambela, Lijan P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: cv AlfaBeta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Walikota Banjarmasin No. 74 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hartanto, W.T., & Hariani, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Jepara. *Journal of Public Policy And Management Review*, 6(3), 1-17.

Isnan, M.A., dan Sutopo. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang). Diambil dari http://eprints.undip.ac.id/42170/1/ISNAN.pdf

Jain, Pooja, MS., & Kumar, Narender, DR. (2011). Measurement Of E-Service Quality: An Empirical Study on Online Railway Ticket Reservation website Service. *Sri Krishna International Research & Education Consortium*, 2(1), 22-38.

Latjuba, A.M. (2019). Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 5(11), 78-84.

Nurianda, M.P. (2011). *Kualitas Layanan Elektronik di Perpustakaan Kampus B UNAIR Surabaya* (Skripsi thesis, Universitas Airlangga). Diambil dari http://repository.unair.ac.id/16309 /

Parasuraman, A,, Valarie A.Zeithaml., Arvind Malhotra. (2005). E-S-Qual (A Multiple-Item Scale for Assessing Service Quality). *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

Rahman, G.S., Bekti, H., Munajat, M.D.E. (2018). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *(Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100-106.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. (2020). *Buku Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin*. Banjarmasin, Indonesia: Author.

Gobiz. (2019). *Surat Izin Tempat Usaha*. Diakses 29 November 2020, dari https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/surat-izin-tempat-usaha-situ/

Tismayuni, D.A. (2020). *Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona*. Diakses 10 Desember 2020, dari https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona

Andy, (2021). *Manfaat Pelayanan Online Berbasis Website dan Aplikasi*. Diakses 23 Mei 2021, dari https://qwords.com/blog/pelayanan-online