

ANALISIS GAP PELAYANAN PERIZINAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK

KABUPATEN SEMARANG

An Nafia Nurbaliza Istian, Amni Zarkasyi Rahman, A. Rina Herawati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo Tembalang Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public services provided by the Semarang Regency One-Stop Investment and Integrated Services Office can meet the needs of the community, so it is necessary to have good and maximum service quality, because quality is a form of totality of the characteristics of a product or service that supports the ability to meet needs. Although it can meet the needs of the community, there is still a gap between what has been provided in the service at the Semarang Regency One-Stop Investment and Integrated Service Office and what is received by the community. This research will be conducted using a qualitative research method with a descriptive approach. Based on the findings of service gaps that occur in licensing services, it shows that the quality of licensing services at the Semarang Regency Public Service Mall is not yet fully categorized as good. To overcome the various gaps that occur in licensing services at the Semarang Regency Public Service Mall, it is important for the licensing service government to better understand the perspective and expectations of the community, and make efforts to improve communication, transparency, and responsiveness in services.

Keywords: *Gap, Service, Communication*

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah, khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan, seperti dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis Lembaga yang sesuai dengan pilihan dinas, kantor, atau badan, dan juga disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan daerah dalam mengelolanya. Dengan adanya Kantor/Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai

institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan seputar perizinan kepada masyarakat. Masyarakat hanya perlu datang di salah satu kantor/dinas/badan saja, dan juga sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dengan esensi yaitu mewajibkan pemerintah daerah provinsi, kabupaten maupun kota untuk membentuk perangkat daerah berupa pelayanan perizinan sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh etos kerja dan kompetensi yang baik dari pimpinan instansi terkait, pegawai-pegawai yang

berkompeten, handal, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka. Selain itu, mereka memiliki keharusan untuk berkomitmen dan bertanggung jawab secara moral terhadap masyarakat.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat, Pemerintah Kabupaten Semarang harus selalu berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik agar tercipta pelayan publik yang berkualitas, mudah, terjangkau, dan terukur serta sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat diraih apabila unsur Lembaga Pemerintah dan Organisasi Perangkat Daerah

(OPD) yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik bisa saling bekerja sama dan mengevaluasi, serta meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang yang dulunya bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Semarang merupakan suatu instansi teknis atau OPD yang bertugas menangani permasalahan seputar pelayanan publik terkait Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 19 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah, dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Semarang.

Salah satu alasan kuat dibentuknya badan perizinan di Kabupaten Semarang adalah karena latar belakang dan kondisi daerah tersebut yang merupakan kawasan industri. Dengan demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberi mandat untuk dapat melayani, merencanakan, dan mempromosikan investasi sebanyak mungkin agar mewujudkan iklim penanaman modal yang berdaya saing untuk mendukung kualitas perekonomian daerah Kabupaten Semarang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang mengurus 48 perizinan tingkat daerah sesuai dengan Keputusan Bupati Semarang Nomor : 061/0034/2014 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Semarang kepada Kepala

untuk menerbitkan dan menandatangani Perizinan dan Non Perizinan serta menandatangani Kerjasama terkait dengan pengelolaan reklame. Saat ini, jumlah pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang terdiri 1 Kepala Dinas dan 26 anggota atau staff. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada pelaku usaha, serta mendorong kemudahan berinvestasi bagi para calon investor di Kabupaten Semarang.

Pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, sehingga perlu adanya kualitas

pelayanan yang baik dan maksimal, karena kualitas merupakan sebuah bentuk totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, dapat diartikan, kualitas merupakan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan. Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang pada masyarakatnya dapat dikatakan baik, namun masih ditemukannya beberapa ulasan yang kurang menyenangkan pada *Google Review* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang kepada

masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu ulasan mengenai penyedia layanan yang kurang ramah, dan jangka waktu, serta proses pelayanan yang lama. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang menjadi salah satu organisasi publik yang mana dalam pelayanannya dituntut untuk memberikan pelayanan dengan tindakan cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh suatu organisasi publik. Karena, semakin cepat dan semakin akuratnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik dipandang oleh masyarakat.

Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Semarang ini

telah menggunakan sistem yang disebut *Online Single Submission* dimana sistem tersebut merupakan suatu sistem Perizinan Berusaha yang terintegrasi secara elektronik dan berbasis online, sistem tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengajukan pelayanan perizinan maupun pengajuan usaha baik usaha kecil, usaha menengah, maupun usaha besar. Di dalam sistem ini, masyarakat dimudahkan untuk memasukkan atau menginput data-data yang perlu dilengkapi untuk mengajukan pelayanan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang karena sudah disediakan tata cara dan panduan dalam memproses pelayanan perizinan yang diajukan. Sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dinas

terkait untuk memproses perizinan tersebut. Sistem OSS menjadikan proses perizinan lebih mudah, transparan, dan gratis karena sebagian besar jenis perizinan berusaha kepengurusannya tidak dikenakan biaya, kecuali untuk perizinan tertentu yang diatur oleh undang-undang.

Sebagai upaya peningkatan dan percepatan pelayanan perizinan berusaha dan penanaman modal, pada tahun 2018 pemerintah menerbitkan kebijakan Online Single Submission (OSS) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 tahun 2018 (PP No.24 tahun 2018) tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pada pasal 1 ayat 5 disebutkan bahwa perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau yang disebut dengan OSS adalah

perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik terintegrasi yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota. Adanya kebijakan OSS disinyalir menjadi bagian reformasi birokrasi karena memiliki tujuan untuk membentuk sistem perizinan yang lebih cepat, terstruktur, sederhana, dan tidak menghambat.

Di lain sisi, kebijakan OSS yang bertujuan untuk menunjang iklim investasi di Indonesia ternyata mengakibatkan ketidakpastian hukum pemegang izin usaha. Sistem perizinan yang terbentuk setelah adanya OSS dianggap menimbulkan carut marut dalam substansi, wewenang dan prosedur pemberian perizinan. Hal tersebut mengakibatkan adanya *legitimate*

expectation kepada pemegang usaha yang dilakukan oleh pemerintah sehingga menjadi problematika dalam sistem perizinan OSS.

Selain itu, adanya sistem OSS tersebut seharusnya mempersingkat proses pelayanan seluruh masyarakat untuk menggunakan layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang karena masyarakat bisa mengajukan perizinan melalui *handphone* atau laptop dan tidak harus datang ke kantor dinas terkait. Masyarakat hanya butuh mengakses sistem tersebut secara online dan terintegrasi. Tetapi, peneliti menemukan fakta bahwa bahwa masih terdapat masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang ini untuk

sekedar menanyakan kepada pegawai yang bertugas mengenai alur, tata cara, atau panduan dan apa saja yang diperlukan untuk mengajukan dan mengurus perizinan yang mereka tuju. Banyak diantara mereka masih tidak memahami cara kerja dan dinamika sistem berbasis layanan. Masih banyak orang yang harus mengatur surat layanan datang ke kantor untuk menanyakan tentang prosedur pembuatan izin. Akibatnya, kemampuan masyarakat untuk mendapatkan izin yang diperlukan menjadi lebih rumit.

Sedangkan pada sistem OSS seperti yang dijelaskan di atas, sudah dilengkapi dengan tata cara dan panduan dalam mengajukan dan mengurus perizinan untuk masyarakat, dan masyarakat hanya butuh menginput data-data yang diperlukan. Para pegawai dinas

tersebut mengakui bahwa masih banyak masyarakat yang datang menanyakan secara langsung mengenai apa saja yang diperlukan untuk mengurus perizinan karena kesusahan atau tidak memahami bagaimana cara mengakses sistem OSS tersebut. Hal itu menunjukkan, masih adanya kesenjangan antara apa yang sudah disediakan dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dengan apa yang diterima oleh masyarakat. Jika ditinjau dari masalah tersebut, aparatur pemerintah yang bertugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang kurang mengkomunikasikan atau kurang mensosialisasikan mengenai penggunaan atau cara mengakses sistem OSS yang telah disediakan

kepada seluruh masyarakat Kabupaten Semarang.

Saat ini, sebanyak 93 jenis pelayanan pemerintah Kabupaten Semarang publik, dengan mempermudah akses terhadap pelayanan publik. Prinsip Mal Pelayanan Publik berupa koordinasi, integrasi, efisiensi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Mal Pelayanan Publik juga merupakan upaya meningkatkan komitmen, kerjasama melalui sinergi antar penyedia

layanan serta pemanfaatan dan peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai mengapa terjadi kesenjangan pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik, dan apa saja gap yang terjadi pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan memperoleh rincian keadaan objek atau subjek penelitian. Dimana data yang diperoleh nantinya meliputi hasil interview, catatan lapangan, dokumentasi, dan sumber data lainnya. Adapun dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti

mencoba menjelaskan dan menganalisis Gap Pelayanan yang terjadi di Pelayanan Perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, serta melihat kualitas pelayanan berdasarkan gap tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang terdapat pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang merupakan kebijakan yang wajib dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang. Gap pelayanan yang terdapat pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sangat penting karena merupakan suatu kebutuhan pemerintah dan juga masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten

Semarang wajib mengedepankan kebutuhan masyarakat. Dari gap-gap tersebut, pihak aparat pemerintah yang terkait dapat mengevaluasi adanya kelebihan maupun kekurangan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fenomena dari gap pelayanan yang terdapat pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, terdiri dari:

Gap antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen

(Knowledge Gap)

Gap antara harapan masyarakat pengguna pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dan persepsi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang (*Knowledge Gap*). Gap ini terjadi karena kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi

manajemen perusahaan, kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan. Pada gap ini, para pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sebagai penyedia layanan mempersepsikan harapan masyarakat terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang bahwa harapan masyarakat sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan telah dilakukan upaya perbaikan serta peningkatan yang signifikan, namun pandangan dari masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keinginan untuk proses perizinan yang lebih cepat, mudah, dan komunikasi yang lebih terbuka.

Gap antara Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Kualitas Jasa (Standards Gap)

Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan masyarakat pengguna pelayanan perizinan dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*). Gap ini terjadi karena kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan, kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik sebagai penyalur pelayanan perizinan kepada masyarakat di Kabupaten Semarang harus mempunyai standar kegiatan operasional yang jelas, yang

mencakup poin-poin penting seperti prosedur dalam melakukan suatu pelayanan tertentu, kemudian sarana dan prasarana yang digunakan dan bagaimana seharusnya para pegawai di instansi tersebut berperilaku dalam melayani masyarakat. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan masyarakat terkait spesifikasi kualitas jasa dalam pelayanan perizinan. Manajemen cenderung lebih fokus pada aspek teknis dan administratif, seperti kepatuhan terhadap regulasi, sementara masyarakat mengharapkan pengalaman pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan transparan. Komunikasi yang kurang mendalam dan kurangnya pemahaman akan kebutuhan aktual masyarakat menjadi faktor penyebab gap tersebut.

Gap antara Spesifikasi Kualitas

Jasa dan Penyampaian jasa

(Delivery Gap)

Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery Gap*). Gap ini merupakan kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan, keberadaan kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia pada Perusahaan atau penyedia layanan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Gap ini terjadi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang bertugas melakukan pelayanan perizinan berbeda dengan standar yang ditetapkan oleh SOP (standar operasionalisasi prosedur) yang berlaku. Terdapat gap antara

spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terkait Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya dan teknologi yang menyebabkan kendala-kendala dalam implementasi standar pelayanan. Selain itu, kurangnya pemahaman dan komunikasi yang baik antara manajemen dan staf operasional juga menjadi penyebab ketidaksesuaian antara harapan dan realitas dalam pelayanan.

Gap antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (Communication Gap)

Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communication Gap*). Gap ini terjadi karena kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal,

kesenjangan tersebut tercipta perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi. Gap ini disebut *communication gap*, karena dibutuhkan komunikasi yang baik antara pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sebagai instansi pemerintah itu sendiri, dan juga pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik tersebut dengan masyarakat. Hal tersebut guna memperkecil perbedaan antara persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan perizinan mengenai kualitas yang diharapkan dengan persepsi pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang

berhubungan langsung dengan masyarakat. Terdapat gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal terkait Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang disebabkan oleh kurangnya transparansi, informasi yang tidak jelas, kurangnya koordinasi, dan kurangnya sinergi antara berbagai departemen atau unit kerja yang terlibat. Hal ini menyebabkan kesenjangan pemahaman antara pihak penyedia jasa dengan masyarakat.

Gap antara Jasa Yang

Dipersepsikan dan Jasa yang

Diharapkan (Service Gap)

Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*Service Gap*). Gap ini terjadi karena kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima, kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya

harapan para pelanggan. Gap ini berisi kesenjangan yang terjadi antara persepsi masyarakat pengguna pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dengan harapan masyarakat tentang pelayanan yang seharusnya mereka terima. Karena dari kesenjangan tersebut, kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik sebagai salahsatu instansi pemerintah di Kabupaten Semarang dapat ditentukan baik maupun buruknya. Terdapat gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang disebabkan beberapa faktor yaitu kurangnya pemahaman tentang harapan konkret dari masyarakat dan pentingnya komunikasi eksternal yang efektif untuk mengurangi kesenjangan tersebut.

KESIMPULAN

Analisis gap pelayanan yang terdapat pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, dari 5 gap pelayanan yang menjadi landasan teori penelitian ini, ditemukan 4 gap pelayanan yang terjadi pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang. Berdasarkan hasil temuan gap pelayanan yang terjadi pada pelayanan perizinan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang belum sepenuhnya masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut dikarenakan terdapat 4 gap pelayanan yang ditemukan oleh peneliti setelah melakukan wawancara kepada pihak-pihak penyedia layanan perizinan dan masyarakat pengguna layanan perizinan.

SARAN

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengatasi berbagai kesenjangan yang terjadi pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, penting bagi pemerintah atau penyelenggara pelayanan perizinan untuk lebih memahami perspektif dan harapan masyarakat, serta melakukan upaya untuk meningkatkan komunikasi, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan. Pelatihan yang lebih baik, penggunaan teknologi yang lebih canggih, dan evaluasi rutin terhadap kepuasan masyarakat juga dapat membantu mengurangi kesenjangan persepsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, W. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2).
- Asriani, Anita. (2022). Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Papare. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Dewi, NMNK. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis pada Hotel Swiss Belresort Pecatu. *Skripsi*. Prodi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Badung.
- Emilia, K., Anhar, D., Junaidy. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar. *Jurnal Online Uniska*, 2(3).
- Esterberg, KG. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York: Mc Graw. Hill,
- Fandi, T. (1995). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hendrawan, Rakhmat, Nara, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Keban, YT. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Ed.3. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, LJ. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten PIDIE. *Skripsi*. Banda Aceh: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Putri, DS., Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1).
- Rustan IR. (2016). Analisis Pelayanan Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Polewali Mandar. 1(1).
- Syafie, Inu K. (2010). *Sistem Administrasi Negara RI*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik,

