



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 1099-1108

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe

Takwim^{1✉}, Tahmit Ansar²

Dosen Universitas Lakidende

Email: takwim.mashur62@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan salah satunya adalah dengan disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Teori yang di gunakan untuk peneleitian yaitu Dzikra menyatakan bahwa untuk mengatur persepsi atas kualitas layanan meliputi 5 (lima) dimensi, yaitu: 1. *Tangible*(Bukti Fisik) 2. *Reliability* (Keandalan) 3. *Responsiveness* (Daya Tangkap) 4. *Assurance* (Jaminan) 5. *Empathy* (Empati). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Adapaun informan penelitian ini adalah pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten konawe serta masyarakat yang mengurus layanaan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten konawe. Teknik pengumpulan data yang di perlukan penyelidikan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup mencapai tingkat terbaik sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh dzikra. Kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu konawe menurut dimensi tangible sudah baik dengan tersedianya fasilitas dalam mengurus layanan dan website membuat surat izin usaha, dimensi reliability cukup baik dengan pegawai yang menguasai tugasnya, dimensi responsiveness sudah baik pihak instansi telah bertanggung jawab dengan menyediakan sistem untuk membantu setiap masyarakat yang melakukan perizinan. Dimensi assurance (Jaminan) sudah baik, Pemberian layanan sudah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Dimensi empathy sudah baik karena pegawai melakukan pelayanan dengan ramah dan tegas. Faktor penghambat kualitas pelayanan itu sendiri adalah sarana prasarana yang masih kurang yaitu belum tersedianya komputer staff from office digunakan untuk mencata data-data pengunjung. Sedangkan untuk faktor, sistem pendaftaran pembuatan izin usaha sudah bisa melalui online dengan alamat website yang telah

diberikan dan fasilitas pelayanan serta kepegawaian atau staf yang berkompeten.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Perizinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Abstract

This study aims to determine efforts to improve the quality of licensing services, one of which is by compiling a Community Satisfaction Index (IKM) as a benchmark for assessing the level of service quality at the One-Stop Integrated Investment and Service Office (DPMPTSP). The theory used for research, namely Dzikra, states that to regulate perceptions of service quality includes 5 (five) dimensions, namely: 1. Tangible (Physical Evidence) 2. Reliability (Reliability) 3. Responsiveness (Responsiveness) 4. Assurance (Assurance) 5. Empathy (Empathy). This research uses qualitative research. The informants of this research are employees of the investment office and one-stop integrated service of Konawe district and the people who take care of services at the investment office and one-stop integrated service of Konawe district. anan integrated one door konawe district. The data collection techniques required for the investigation used observation, interview and documentation methods. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the quality of service has reached the best level in accordance with the theory of service quality put forward by Dzikra. The quality of public services at the Konawe one-stop investment and integrated service office according to the tangible dimension is good with the availability of facilities in managing services and websites for making business licenses, the reliability dimension is quite good with employees who master their duties, the responsiveness dimension is good, the agency has taken responsibility by providing a system to help every community that does licensing. The assurance dimension is good, service delivery is in accordance with what has been promised. The empathy dimension is good because employees provide services in a friendly and firm manner. The inhibiting factor for the quality of service itself is the lack of infrastructure, namely the unavailability of a staff computer from the office used to record visitor data. As for the factors, the business license registration system can already be done online with the website address that has been given and service facilities and staffing or competent staff.

Keywords: *Service Quality, Licensing, One-Stop Integrated Service*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi tantangan dan peluang era globalisasi, pemerintah daerah harus menyadari bahwa terdapat permasalahan yang harus dibenahi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan publik, guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Perizinan yang disediakan oleh Badan Penanaman Modal Akibat dari semakin beragamnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, pejabat di pemerintahan juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat, mengingat pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat saat ini terbatas baik jumlah maupun kualitas. Akibatnya, administrasi publik harus berusaha untuk dapat menjawab semua jenis kekhawatiran masyarakat tentang masalah publik yang ada. Karena ada begitu banyak bentuk pelayanan publik yang berbeda, studi ini harus dibatasi pada beberapa saja. Bidang administrasi perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar. Pelayanan di bidang administrasi perizinan industri sangat diminati, antara lain izin bangunan, izin usaha pengangkutan, izin usaha perikanan, izin usaha perkebunan, izin usaha industri, izin usaha perdagangan dan izin usaha lainnya.

Hal yang perlu diingat saat memulai usaha antara lain mendapatkan izin usaha, salah satunya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Izin usaha perdagangan sendiri merupakan izin yang diberikan untuk dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga perusahaan tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi. Masa berlakunya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang tadinya hanya berlaku selama tiga tahun, dan pengusaha harus daftar ulang. Saat ini, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) bisa berlaku selama perusahaan beroperasi dan tidak perlu daftar ulang lagi. Sedangkan dalam hal kepastian waktu juga sudah sangat jelas dan pasti, dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) waktu pemrosesan/penerbitan izin selambat-lambatnya lima hari kerja terhitung sejak tanggal permohonan diterima.

Untuk itu pengumpulan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar untuk menganalisis derajat kualitas pelayanan merupakan salah satu contoh upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Hasil data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan digunakan sebagai bahan analisis wilayah pelayanan perizinan yang masih membutuhkan pengembangan dan sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten konawe melaksanakan beberapa jenis pelayanan perizinan. Salah satu diantaranya adalah surat izin usaha perdagangan. Surat izin tersebut wajib dimiliki oleh setiap orang yang melakukan usaha, baik perorangan (PO), Usaha Kecil Menengah (UKM) kelompok ataupun perusahaan dagang (PD).

Namun demikian, saat melakukan pengamatan dalam studi pendahuluan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten konawe ditemukann realitas bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang merupakan salah satu kewenangan instansi tidak mencerminkan tujuan instansi yaitu mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mempersingkat proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif dengan metode kualitatif untuk mendeskripsikan Bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe. Dengan menggunakan teori menurut zikra (2020) bahwa Indikator Kualitas Pelayanan Publik terdiri atas *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (empati).subjek penelitian ini adalah Kepala Dinas Pelayanan Perizinan, Serkertaris, Kepala Bidang Perizinan, Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, JF Analis Kebijakan Ahli Muda, dan Masyarakat. Teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan fasilitas fisik yang dimana penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam tahapnya memberikan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat karena fasilitas fisik yang baik maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Dalam penelitian ini, *Tangibles* yang dilihat dari sikap aparatur dalam memahami kebutuhan atau kesulitan masyarakat, dan selanjutnya sejauh mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mudah, yakni dengan mengarahkan kepada masyarakat melalui pendaftaran dan pengurusan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Usaha lainnya melalui *website* yang di kelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) guna memepermudah masyarakat dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan pegawai dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat merupakan perwujudan dari sebuah pelayanan yang diterima dari pegawai atau staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) salah satunya adalah dengan meberikan perhatian dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang baik sehingga masyarakat juga betah dalam melaukakan pengurusan. Mengenai sarana prasarana yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Sesuai hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa sarana perasarana merupakan suatu hal yang harus disediakan agar kualitas pelayanan di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Konawe dapat lebih baik lagi. Fasilitas

yang telah ada dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang mengurus layanan, fasilitas berupa *website* yang dapat diakses untuk membuat surat izin berusaha merupakan hal yang dapat memudahkan masyarakat karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik lagi dalam mengurus layanan.

Reliability (Keandalan)

Reliability adalah suatu kemampuan pegawai atau staf dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang akan dilayani. Biasanya aparaturnya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat harus memberikan arahan dan memberikan informasi yang nyata dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak pegawai atau staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dengan demikian, maka pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan harapan masyarakat yakni bagaimana kemampuan pegawai atau staf dalam pelayanan yang terpercaya pada masyarakat oleh karena itu Pegawai atau staf harus lebih sigap/tegas jika ada kesalahan dalam proses pelayanan yang tepat dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Dalam pelayanan kemampuan pegawai atau staf dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya pada masyarakat salah satunya yaitu tidak ada kekeliruan dalam melakukan pelayanan serta cepat melakukan pelayanan perizinan tergantung dari perizinan apa yang dibutuhkan. kemampuan pegawai atau staf dalam segala jenis pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik mengenai kemampuan pegawai atau staf dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya pada masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan pegawai atau staf sudah menguasai tugas dan fungsinya akan tetapi masyarakat masih kurang dengan pelayanan yang diberikan karena masih harus menunggu beberapa jam dalam pembuatan permohonan surat izin usaha dan yang diberikan kepada masyarakat tidak tepat waktu karena mereka yang melakukan perizinan permohonan rata-rata membutuhkan waktu lebih dari 30 menit untuk mendapatkan pelayanan.

Karena sebelumnya telah disebutkan dalam wawancara bahwa pegawai atau staf sudah cukup menguasai tugas dan fungsinya tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak diberikan tepat waktu karena banyak pegawai yang terlambat tiba di kantor tersebut, dapat disimpulkan dari hasil observasi dan wawancara tersebut. bahwa waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk menerima pelayanan tidak tepat waktu. Akibatnya, masyarakat penerima layanan harus menunggu jam sebelum menerima pelayanan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam hal ini, ketanggapan mengacu pada sistem yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) akan mendampingi masyarakat yang mengajukan perizinan. Terkait izin pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Selain pengabdian masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, pejabat daya tanggap juga siap membantu masyarakat dalam memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Dengan menggunakan bahasa lain, dapat dikatakan bahwa tersedia peralatan untuk membantu orang yang dibantu dan untuk memberikan bantuan informasi yang jelas, tepat waktu, dan efisien, dalam kajian ini, daya tanggap mengacu pada kesiapan aparatur dalam merespon tuntutan untuk menyampaikan publik dan kemampuannya dalam melayani masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai atau staf selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang telah di janjikan agar masyarakat puas akan pelayanan yang baik. pegawai atau staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah dan transparan agar masyarakat penerima layanan dapat terpuaskan seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Perizinan dan Serkertaris Dinas Penanaaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri terhadap pelanggan/masyarakat, setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian pelayanan yang disediakan.

Jaminan pelayanan pegawai lebih banyak ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga diasumsikan bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang amanah, mandiri, profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan. Selain itu juga, komitmen organisasi yang kuat menuntut agar setiap pegawai memberikan pelayanan dengan tulus dan tekun agar dapat menjangkau setiap orang yang dilayani. Untuk contoh bias lainnya, pertimbangkan bias terhadap mereka yang memiliki perilaku kepribadian (perilaku kepribadian) yang baik ketika menawarkan bantuan.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai atau staf selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan akan tetapi masih ada masyarakat yang mengatakan bahwa belum sepenuhnya tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan. pelayanan, pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan

tugas sesuai dengan apa yang dijanjikan karena pemberian pelayanan penting bagi kualitas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Konawe agar menetapkan pemberian pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat. akan tetapi, jika pemberian pelayanan, pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan apa yang telah dijanjikan tidak menetapkan itu maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan mendapatkan tingkat terendah dan bisa dikatakan belum baik.

Selain itu jaminan yang harus dimiliki pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) adalah jaminan kepercayaan dalam memberikan pelayanan, diantara bentuk kepercayaan itu harus dimiliki oleh para pegawai untuk kesesuaian dana yang telah ditetapkan dengan peraturan yang ada. Keterbukaan dana sangat diperlukan dalam menjamin kepuasan para pengguna jasa sesuai dengan ketentuan aturan yang ada dan memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pemohon tanpa mempersulit kepada setiap pemohon yang datang(masyarakat).

Empathy (Empati)

Pelanggan ditawarkan perawatan dan perhatian pribadi. Kunci dari empati ini adalah menunjukkan kepada klien bahwa mereka unik dan kebutuhan mereka dapat dipenuhi melalui layanan yang ditawarkan. Selain itu juga, ada tanggung jawab bersama untuk mengangkat derajat masyarakat agar mendapat bantuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Tanggung jawab ini adalah untuk bersikap adil dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, dalam menjalankan pelayanan perizinan dibutuhkan empati yang baik agar masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang di berikan sangat baik.

Dalam melaksanakan pelayanan pegawai atau staf cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat karena ketegasan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ketegasan yang di berikan oleh pegawai atau staf terhadap masyarakat dan peberdayaan perlakuan antara masyarakat dengan yang lain pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten konawe dalam memberikan pelayanan harus ramah dan tegas untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang di angkat Mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) maka peneliti ini akan menyimpulkan dengan menggunakan 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Dzikra (2020) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan salah satu dimensi yang mengukur kualitas pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan berupa website perizinan usaha dan fasilitas pendukung lainnya sehingga masyarakat dapat dipermudah dalam mengurus layanan perizinan usaha.
2. *Reliability* (Keandalan), dapat di ketahui bahwa pegawai atau staf di kantor ini sudah cukup menguasai tugas dan fungsinya akan tetapi pegawai atau stafnya masih kurang sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pembuatan permohonan surat izin yang masih lama.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Pihak instansi telah bertanggung jawab dengan menyediakan sistem untuk membantu setiap masyarakat yang melakukan perizinan permohonan dan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan sehingga masyarakat penerima layanan dapat terpuaskan.
4. *Assurance* (Jaminan). Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri terhadap pelanggan/masyarakat, setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian pelayanan yang diberikan. Pemberian layanan sudah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
5. *Empathy* (Empati). Inti dari empati ini adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami dengan tanggung jawab ini harus bersikap adil dan sopan santun dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: *Global Researcha Consulting Institute*.
- Isretno, Evita. (2022). *Hukum Administrasi Negara, Pengantar Kajian Tentang Kewenangan dan Kebijakan Pemerintah*. Jakarta: Cintya Pres-Jakarta,2020.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jatinangor: UNPAD.

Nuridin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7.

Sellang, Kamaruddin., Jamaluddin, & Mustanir, Ahmad. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Sidenreng Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.

Jurnal:

Alvin, Mariansyah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*.

Azis, Rakhmat, Cece., & Yusnita, Rita. Tri. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Kosumen Dzikra Laudri Kota Tasikmalayah. *Jurna Ilmiah Multidisiplin*.

Enggarani, Nuria. Siswi. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Law And Justice*.

MA, Muhammad., & Wahyudin, Ilham. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*.

Manengal, Bruri., Kalangi, F. J., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Productivity, Vol. 2 No. 1, 2021*.

Mohi, Widya. Kurniati., & Mahmud, Irmanovika. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kacamataan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Mustaghfiri, Mohmmad. Haidar., & Susiladi, Priyanto. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Wavana Publik*.

Putri, Fifana. Kusuma., Tumbel, Altje. L., & Djemly, Woran. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal EMBA Vol. 9 No 1 Januari 2021*.

Sumada, I. Made. (2017). Kualitas Pelayanan Penerbiatan Izin Untuk Mewujudkan *Good Governance* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*.

Sunarto, & Mulyawan, Budi. (2019). Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha).

- Tamami, A. I. (2017). Kualitas Pelayanan di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Trianah, Lilik., Prannitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelnggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D' Besto Tabun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi*.
- Wahyudiyono. (2018). Kesiapan ASN Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Memberikan Pelayanan Berbasis Online. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*.
- Zikri, Ahmad., & Harahap, Muhammad. Ikhsan. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regiaonal I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*.

Undang - Undang :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelyanan Publik

Undang-Undang No.34 Tahun 2001 Tentang Pajak dan Ristribusi Daerah

Peraturan Kabupaten Konawe Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko di Kabupaten Konawe.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perlu Adanya Pengaturan Mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko di Kabupaten Konawe.