

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PASCA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANJARMASIN

Dina Ardianti, Beni Akhmad, Junaidy

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 18120362

Email : dinaardianti44@gmail.com

ABSTRAK

DINA ARDIANTI, NPM. 18120362 “ *EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PASCA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANJARMASIN* “. Bimbingan Bapak Beni Akhmad sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy sebagai Co-Pembimbing.

Tujuannya dari riset ini yaitu supaya memahami seefektif apakah pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) pasca pandemi Covid-19 di DPMPTSP Kota Banjarmasin dan juga kendala apakah yang terjadi pada pelayanan di DPMPTSP. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil riset yang sudah diselenggarakan mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bnagunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, sehingga didapatkan berbagai kesimpulannya yakni: 1). Tingkat efektivitas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin dari pelayanannya sudah cukup baik, namun masih kurang tanggapnya respons karyawan kepada keluhan masyarakat. 2). Hambatan yang dialami pada proses layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin yakni terkait kurangnya wawasan, kurangnya kesiapan pembiayaan masyarakat, dan pemadaman listrik.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, IMB.

ABSTRACK

DINA ARDIANTI, NPM. 18120362 " *EFFECTIVENESS OF SERVICES FOR ESTABLISHING BUILDINGS (IMB) POST-COVID-19 PANDEMIC AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICES (DPMPTSP) CITY OF BANJARMASIN*". Guidance Mr. Beni Akhmad as the Main Advisor and Mr. Junaidy as Co-Supervisor.

The purpose of this study is to find out how effective the service is in granting building permits (IMB) after the Covid-19 pandemic at the Banjarmasin City DPMPTSP and also what obstacles occur in services at DPMPTSP. The type of research used by the researcher is qualitative. The

data collection techniques are interview, observation and documentation methods. Based on the results of research that has been carried out on the Effectiveness of Building Permit Services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services, Banjarmasin City, then some conclusions are obtained as follows: 1). The level of effectiveness at the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Banjarmasin City from its services is quite good, but the response of employees to public complaints is still lacking. 2). Obstacles faced in the service process for Building Permits (IMB) at the Banjarmasin City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) service are related to lack of insight, lack of readiness for public financing, and power outages.

Keywords: Service Effectiveness, IMB.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam serangkaian aktivitas sebagai rangka memenuhi keperluan layanan selaras terhadap aturan UU untuk tiap masyarakat beserta penduduk mengenai jasa, barang, maupun layanan administratif yang disajikan penyelenggara pelayanan publik. Upaya menilai alurnya organisasi, bisa dilaksanakan dengan konsep efektivitas yang merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat selaras terhadap tujuan yang sudah ditentukan. Tingkatan keefektivitasan bisa dilakukan pengukuran melalui memperbandingkan diantara perencanaan ataupun target yang sudah ditetapkan terhadap hasil yang diraih, kemudian usaha ataupun hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana hingga perihal itu disebut tidak efektif.

Keberhasilan menaikan efektivitas layanan publik ditetapkan dari faktor standarisasi layanan yang dipunyai instansi pemerintahan, yang mana

standarisasi layanan sebagai tolok ukur yang dipakai untuk acuan pelaksanaan layanan dan pedoman evaluasi kualitas layanan yang merupakan kewajiban serta janji pelaksa terhadap warga sebagai rangka layanan yang mempunyai kualitas baik, efektif, mudah, serta terjangkau dan juga terukur, dimana pelayanan terhadap masyarakat dalam yang baik sepatutnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara atau metode pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang besar serta kedisiplinan kerja karyawan yang baik pula.

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 memaksimalkan pelayanan elektronik (*e-services*) bagi tata pengelolaan pemerintahan.

Instansi yang menggunakan sistem *e-services* atau pelayanan sistem online ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP mempunyai tugas umum melaksanakan urusan

pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan secara terpadu. Salah satu perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ialah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Salah satu masalah yang timbul terkait perizinan Izin Mendirikan Bangunan ini salah satunya adalah banyak pengusaha atau pemilik bangunan yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kurangnya kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat membuat masyarakat masih banyak yang malas hingga tidak mengurus IMB karena berganggapan prosesnya yang rumit dan memakan waktu yang lama. Bahkan tidak sedikit masyarakat yang masih belum tau tata cara pengurusan IMB karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh dinas terkait.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui seberapa efektif pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pasca pandemi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin, dan apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin.

Pengertian Efektivitas

Berdasarkan Mardiasmo (2017:134) Efektivitas berarti pengukuran sukses ataupun tidak ketrcapaian tujuan organisasi meraih tujuan. Bila organisasinya meraih tujaun berarti organisasi itu sudah berlangsung secara efisien. Parameter efektivitas memberi gambaran keterjangkauan akibat beserta

dampak (outcome) dari keluaran (Output) program pada penapaian tujuan program. Makin tinggi sumbangsih keluaran yang diciptakan kepada ketercapaian tujuannya ataupun target yang digariskan, berarti makin efisien proses kerja unit organisasinya. Berdasarkan Mahmudi (2015:86) efektivitas bermakna keterampilan dalam melakukan pemilihan beragam tujuan ataupun target yang sesuai dan meraihnya. Maka dari itu, efektivitas mengacu kepada hubungan diantara keluaran ataupun hal yang telah diraih ataupun hasilnya yang sebenarnya diraih melalui tujuan atau yang telah digariskan pada perencanaan.

Ukuran Efektivitas

Berdasarkan Lubis dan Huseini (2009:66), mengungkapkan efektifitas merupakan konsep yang begitu penting di organisasi, dikarenakan jadi ukuran kesuksesan organisasi pada pencapaian tujuan. Maka dari itu, mengukur efektivitas bukan sebagai hal simpel karena organisasi serta keberagaman tujuan organisasinya tersebut.

Lanjutnya, Lubis dan Huseini (2009:66), mengakibatkan tiga pendekatan utama pada saat mengukur efektifitas organisasi, yakni

1. Pendekatan sumber (resource approach) berarti melaksanakan pengukuran efektivitas melalui input-nya.
2. Pendekatan proses (process approach) berarti guna mengamati seberapa jauh efektivitas penyelenggaraan program.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) yang mana pusat atensi kepada keluaran, melaksanakan pengukuran kesuksesan organisasi guna meraih hasilnya atau keluaran.

Dalam pendekatan proses, efektivitas dilihat melalui mengamati keadaan serta efisiensi kesehatan dari kelembagaan internal. Untuk kelembagaan yang efektif, proses internalnya berlangsung secara lancar yang mana aktivitas bagian yang berada ini berlangsung dengan terkoordinasikan. Pendekatan ini tidak mengamati lingkungan namun berpusat perhatiannya kepada aktivitas yang dilaksanakan terhadap berbagai sumber yang dipunyai kelembagaan yang memberi gambaran tingkatan efisiensi dan kesehatan lembaganya. Ada pula berbagai indikator yang tercantum pada pendekatan proses, yakni;

1. Efisiensi pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Responsivitas pegawai;
4. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan;
5. Sarana dan prasarana

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin mendirikan bangunan atau biasa dikenal (IMB) maknanya suatu produk hukum yang berisikan izin yang diberi dari Kepala Daerah kepada pemilik bangunan dalam mengonstruksikan baru, memberi perubahan, meluaskan, menurunkan, merobohkan, merawat bangunan selaras terhadap syarat administratif beserta teknis yang diberlakukan.

Izin melaksanakan pendirian bangunan maknanya perizinan dalam mendirikan bangunan mencakup aktivitas meneliti tata letaknya serta desain bangunan, pengawasan

pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku dan rencana teknis bangunan dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Izin melaksanakan pendirian bangunan sebagai suatu produk hukum guna merealisasikan suatu tatanan maka terbentuk kenyamanan, ketertiban, keberselamatan, keamanan, dan juga hukum.

Izin mendirikan bangunan akan memberi pelegalan bangunan yang dirancang sejalan terhadap tata ruangan yang sudah ditetapkan. Di samping itu, terdapatnya perizinan melaksanakan pendirian bangunan menandakan yakni perencanaan konstruksi bangunan itu pun bisa ada pertanggungjawaban yang bermaksud guna kepentingan bersama-sama.

Fungsi dan Tujuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Berbagai kebijakan yang diterbitkan pemerintahan memiliki fungsi masing-masingnya. Dan juga seperti kebijakan mengenai perizinan memiliki fungsi, yakni: (a) untuk fungsi penertib, bermaksud supaya perizinan ataupun tiap perizinan maupun lokasi usaha, bangunan, serta wujud aktivitas warga lain tidak berlawanan antarsatu dan yang lainnya, maka ketertiban dari tiap segi hidup bermasyarakat bisa direalisasikan; (b) sebagai fungsi pengatur, bermaksud supaya izin yang tersedia bisa diselenggarakan sejalan terhadap peruntukan, amka ada penyalahgunaan perizinan yang sudah diberi. Istilah lainnya fungsi pengaturan

ini bisa dikatakan pula merupakan fungsi yang dipunyai pemerintahan.

Menurut Sutedi (2011:200) tujuan izin mendirikan bangunan adalah agar bangunan yang didirikan oleh masyarakat dapat tertata dengan baik dan memenuhi persyaratan, layak digunakan, serta tidak memberi kerusakan lingkungannya. Usaha merealisasikan program infrastruktur ataupun mengembangkan kota dan manfaat ruangan kota dengan maksimal, selaras, serta sejalan supaya menciptakan keadaan wilayah dengan keberaturan dan ketertiban disesuaikan terhadap pemberlakuan perda mengenai perizinan melaksanakan pendirian bangunan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, merupakan prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informan atau masyarakat di sekitar lokasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014: 62) teknik pengumpulan data ialah langkah yang sangat strategis dalam penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian ialah memperoleh data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian deskripsikan sesuai dengan indikator pengukuran efektivitas menurut Lubis dan Huseini (2009;66) yakni sebagai berikut:

1. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (output) dan pemasukan (input).

Dimensi efisiensi terkait efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Banjarmasin yang dapat dideteksi berdasarkan sub-sub indikator berikut:

a. Waktu Pelayanan

Waktu pelaksanaan atau proses pembuatan IMB yaitu bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Waktu yang digunakan pegawai DPMPTSP Kota Banjarmasin untuk menyelesaikan pengurusan izin mendirikan bangunan yaitu empat belas hari berdasarkan SOP yang ada.

Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana informan memberi tanggapan terhadap ketepatan waktu yang diberikan pegawai DPMPTSP Kota Banjarmasin dalam memberi pelayanan IMB kepada masyarakat. Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa waktu dalam pengurusan IMB sudah tepat waktu, namun kadang ada terkendala masalah pemvalidan data atau berkas-berkas yang kurang lengkap yang membuat proses pembuatan IMB menjadi agak lambat.

b. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses

pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk pengurusan IMB pada DPMPTSP Kota Banjarmasin dikenakan biaya sesuai dengan peraturan yang ada, namun masih kurangnya penjelasan tentang perhitungan tarif yang dikenakan tersebut.

Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana informan memberi tanggapan terhadap biaya yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Banjarmasin dalam memberi pelayanan IMB kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan terlihat sebagian besar informan mengatakan bahwa dari segi biaya dalam pengurusan IMB sudah dikatakan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, namun masih kurang penjelasan perhitungan biaya yang dikenakan kepada masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian proses ataupun tata pekerjaan yang berhubungan antarsatu dan yang lainnya maka terdapat proses dengan eksplisit dan pasti maupun metode yang perlu dilalui pada serangkaian penuntasan di layanan. Mekanisme layanan tidak sekadar mempunyai tuntutan agar membuat keberaturan namun diprioritaskan agar memberi hal yang mudah dan jelas untuk warganya yang memerlukan layanan secara baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan yakni warga paham tiap proses yang dilalui dan syarat yang wajib

dipenuhinya agar memperoleh layanan yang diharapkan.

Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan yang disampaikan oleh pegawai. Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa prosedur pelayanan sudah memenuhi standar operasional pelayanan, namun masih ada masyarakat yang bingung dengan alur proses dan masih mengeluh tentang banyaknya persyaratan yang ada.

3. Responsivitas Pegawai

Responsivitas pegawai yaitu daya tanggap karyawan untuk mendengarkan keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan, keramahan pegawai, perilaku dan etika moral serta kemampuan pegawai DPMPTSP Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan IMB.

Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh daya tanggap pegawai untuk memberikan pelayanan IMB. Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, namun masih kurang cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat yang menandakan masih kurangnya responsivitas pegawai.

4. Koordinasi antara Pimpinan dan Bawahan

Berkoordinasi diantara pemimpin dan bawahannya sangatlah penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif. Membangun hubungan yang positif diantara pemimpin dengan bawahannya menunjukkan adanya timbal balik antara kedua belah pihak. Indikator ini digunakan untuk menilai apakah informan sudah melakukan koordinasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dalam memberikan pelayanan IMB yang efektif kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara yang diperoleh sebagian besar informan menyatakan bahwa koordinasi pimpinan dan bawahan sudah berjalan dengan baik dilihat bagaimana pimpinan dengan bawahan menjalin hubungan yang baik, pimpinan memberi perhatian terhadap pegawai, memberikan pengarahan dan motivasi kepada semua anggota kelompok maupun individu agar dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama serta adanya pertanggungjawaban pegawai terhadap pimpinan dengan cara melalui pelaporan pekerjaan tiap bulan dan tahunnya.

5. Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana adalah suatu penunjang dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat artinya suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila telah disediakan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai serta tidak dapat kendala dalam menggunakan fasilitas yang disediakan,

indikator ini digunakan untuk menilai apakah informan menerima dan dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana dari pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dengan baik atau tidak.

Setelah dilakukan wawancara didapat bahwa sebagian besar informan menilai bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Banjarmasin sudah menunjang dan memadai, pegawai tidak mendapat kesulitan untuk menggunakan fasilitas yang disediakan oleh kantor karena setiap pegawai sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing.

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

Berdasarkan dari penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diketahui bagaimana tingkat efektivitas yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin dari pelayanannya kepada masyarakat sudah cukup baik, namun terkadang masih ada kendala pada proses pemvalidan data, kurangnya sosialisasi penjelasan prosedur yang ada, sehingga masih ada masyarakat yang masih bingung terhadap alur proses pembuatan IMB tersebut.

Hambatan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

Adapun hambatan yang ditemukan dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya wawasan.
Masih banyak masyarakat yang belum memahami tata cara pengajuan perizinan IMB yang dilakukan seperti, persyaratan serta alur prosedur dalam pembuatan IMB tersebut, dan biaya yang dikenakan sesuai peraturan yang ada.
- 2) Kurangnya kesiapan pembiayaan masyarakat.
Masih banyak masyarakat yang belum sanggup untuk membayar biaya restribusi IMB dan pajak bangunan, dikarenakan masalah ekonomi.
- 3) Pemadaman listrik
Dengan kejadian pemadaman listrik yang kerap terjadi pada saat proses pelayanan, maka server dan layanan internet yang digunakan untuk proses pelayanan menjadi terganggu. Yang mengakibatkan proses data yang diinput menjadi lambat dan kerap gagal tervalidasi oleh petugas pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

Kesimpulan

Mengamati riset beserta hasil menganalisis yang sudah diselenggarakan mengenai “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bnagunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin”, sehingga didapatkan berbagai kesimpulannya yakni :

- 1) Tingakta keefektivitasan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin dari pelayananya telah terbilang cukup bagus, tapi masih kruang responsnya karyawan kepada keluhan warga.
- 2) Hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin yakni terkait kurangnya wawasan, kurangnya kesiapan pembiayaan masyarakat, dan pemadaman listrik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin lebih gencar dalam sosialisasi tentang pentingnya IMB kepada masyarakat melalui kecamatan atau kelurahan setempat, bukan sekedar himbauan melalui papan spanduk atau reklame dalam memberikan sosialisasi.
- 2) Diharapkan para petugas atau pegawai agar lebih cepat tanggap dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat yang masih bingung terhadap alur proses dalam pembuatan IMB tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Beni, Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era

- Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gaya Media
- Kurniawan, A. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor publik. Yogyakarta: Unit Penertbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiasmo.2016. Efisiensi dan Efektifitas.Jakarta: Andy
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Lubis & Huseini. 2009. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Pasolong, Harbani.2007.Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2011. Hukum Perizinan : Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Steers, Ricard M. 1986. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- 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.
- Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 3 Tahun 2018 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- 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/42
170/1/ ISNAN.pdf](http://eprints.undip.ac.id/42170/1/ISNAN.pdf)