

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KECAMATAN LANDASAN ULIN KOTA BANJARBARU

Anita Lestari¹, Murakhman Sayuti Enggok², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM. 17.12.0229

²Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 112 203 5801

³Ilmu Administrasi Publik,6320, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN. 110 912 7301

nitarise355@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggali data dan informasi melalui informan terpilih secara sengaja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal sehingga menjadi tidak efektif.

Kata kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Perizinan*

Abstract

This study aims to determine and analyze the effectiveness of the One Stop Integrated Licensing Service in Landasan Ulin District, Banjarbaru City. This study uses a qualitative approach by digging up data and information through deliberately selected informants.

The results of this study indicate that the services provided are still not optimal so they are not effective.

Keywords: *Effectiveness, Service, Licensing*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat dalam pelayanan. Pemerintah yang juga disebut birokrasi selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat, karena masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung memerlukan waktu yang lama dalam prosesnya, persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel sehingga membuat masyarakat enggan dalam mengurus perizinan. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat, masyarakat hanya menerima produk layanan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah tanpa dapat memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penelitian tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Landasan Ulin ini perlu dilakukan karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang mereka terima dan menilai pelayanan yang diberikan belum maksimal. Banyaknya isu dimasyarakat tentang pelayanan yang sulit diakses seperti persyaratan yang berbelit-belit dan waktu penyelesaian yang cukup lama sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya masalah ini pemerintah melakukan inovasi diberlakukannya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kecamatan Landasan Ulin. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis sangat tertarik melakukan penelitian mengenai keefektifitasan perizinan pelayanan terpadu yang ada di Kecamatan Landasan Ulin dengan mengangkat judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KECAMATAN LANDASAN ULIN KOTA BANJARBARU”**

ALAT DAN METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hal ini terlihat dari prosedur yang ditetapkan yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: ucapan atau tulisan dan perilaku yang diamati dari orang-orang. Menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yakni mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat.

Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang didapat dari hasil observasi langsung ke Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dan wawancara yang dilakukan terdiri dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru seperti pengamatan langsung proses pelayanan pada objek penelitian dari pemohon datang hingga selesainya pelayanan yang diberikan dan wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan dan pemecahan masalah yang harus dilakukan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari dokumen atau aturan pada organisasi, yaitu terdiri dari gambaran umum organisasi, struktur organisasi, Renstra, data Perda Retrebusi IMB.

Informan Penelitian

1. Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru
2. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.
3. Pihak – pihak yang terlibat dalam aktivitas pelayanan di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan beberapa tahapan teknik analisis data yang dimulai dari pengumpulan data yang peneliti gali melalui wawancara dengan Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, observasi dan dokumentasi.

Analisis Data

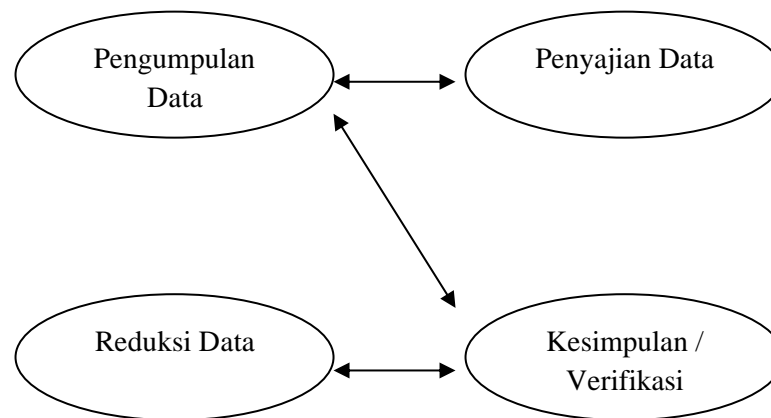
Proses analisis data yang dilakukan peneliti adalah melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transparansi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahapan ini setelah data dipilah kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi kemudahan dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara Miles dan Huberman (2016:21-23).
2. Penyajian Data (Display Data) Penyajian data merupakan suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk uraian narasi serta dapat diselingi dengan gambar, skema, matriks, tabel, rumus, dan lain-lain. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi partisipan, wawancara mendalam, maupun dokumentasi. Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosok lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilih-pilih dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk

ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

3. Simpulan Data / Verifikasi Verifikasi data merupakan langkah ketiga dalam proses analisis. Kesimpulan yang pada awalnya masih sangat tentatif, kabur, dan diragukan, maka dengan bertambahnya data, menjadi lebih grounded. Kegiatan ini merupakan proses memeriksa dan menguji kebenaran data yang telah dikumpulkan sehingga kesimpulan akhir didapat sesuai dengan fokus penelitian. Simpulan awal yang telah dirumuskan dicek kembali (verifikasi) pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya menuju ke arah simpulan yang mantap. Simpulan merupakan intisari dari hasil penelitian yang menggambarkan pendapat terakhir peneliti. Simpulan ini diharapkan memiliki relevansi sekaligus menjawab fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Dengan demikian data yang telah terkumpul, kemudian disimpulkan dan ditafsirkan, sehingga terdapat berbagai masalah yang timbul dapat diuraikan dengan tepat dan jelas Surakhman (2016;129) Karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif maka analisa datanya dilakukan pada saat kegiatan penelitian berlangsung dan dilakukan setelah pengumpulan data selesai. Dimana data tersebut dianalisa secara cermat dan teliti sebelum disajikan dalam bentuk laporan yang utuh dan sempurna.

Model interaktif yang menggambarkan keterkaitan ketiga kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. atau verifikasi, digambarkan seperti berikut:



Gambar 3.1 Model Interaktif
Sumber : Miles dan Huberman (2016)

Pada gambar tersebut tampak adanya kegiatan yang saling terkait dan merupakan rangkaian yang tidak berdiri sendiri. Penyajian data selain berasal dari reduksi, perlu juga dilihat kembali dalam proses pengumpulan data untuk memastikan bahwa tidak ada data penting yang tertinggal. Demikian pula jika dalam verifikasi ternyata ada kesimpulan yang masih meragukan dan belum disepakati kebenaran maknanya, maka kembali ke proses pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis menganalisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dengan wawancara dengan beberapa pihak dari Kecamatan dan Masyarakat dengan pedoman wawancara menggunakan 2 (dua) variabel pertanyaan yaitu efektivitas dan pelayanan yang ada di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, untuk pertanyaan efektivitas tidak bisa dijawab dengan wawancara menurut pihak Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dan bisa dilihat pada Rencana Strategis (RENSTRA) merupakan rencana Lima Tahun ke depan yang disusun dengan mempertimbangkan berbagai situasi dan kondisi, terutama menyangkut keunggulan, peluang, kendala dan tantangan instansi pelaksana, adapun Rencana Strategis (RENSTRA) Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Strategi dan Arah Kebijakan Kecamatan Landasan Ulin 2021 s/d 2026

| VISI DAERAH | Banjarbaru maJU, Agamis, dan sejahteRa (Banjarbaru JUARA) | | |
|--|--|--|---|
| MISI DAERAH | KETIGA; Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Amanah | | |
| TUJUAN | SASARAN | STRATEGI | ARAH KEBIJAKAN |
| Meningkatnya kualitas Pelayanan Publik | Meningkatnya kualitas pelayanan publik kecamatan | Optimalisasi Koordinasi Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan | Penguatan koordinasi /sinergi perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan dengan perangkat daerah dan instansi vertical terkait |
| | | | peningkatan efektifitas kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan |
| | | Optimalisasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada camat | Penguatan Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang terkait dengan Pelayanan Perizinan |
| | | | Penguatan Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang terkait dengan Non Perizinan |
| | | | Penguatan Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang terkait dengan Kewenangan Lain yang Dilimpahkan |
| | Meningkatnya pemberdayaan Masyarakat Kelurahan | Optimalisasi kegiatan pemberdayaan kelurahan | Penguatan Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan di Kelurahan |
| | | | Penguatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan |
| | | | Penguatan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan |
| | | | Integrasi system dalam pembinaan untuk Evaluasi kelurahan |
| | | Optimalisasi Pemberdayaan Lembaga Kemasyarakatan Tingkat Kecamatan | Penguatan Penyelenggaraan Lembaga Kemasyarakatan |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | Meningkatnya ketentrangan dan ketertiban umum | Optimalisasi Koordinasi Upaya Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum | Penguatan Harmonisasi Hubungan Dengan Tokoh Agama dan Tokoh Masyarakat |
| | Meningkatnya penyelenggaraan urusan pemerintahan umum | Optimalisasi Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum sesuai Penugasan Kepala Daerah | Penguatan Pelaksanaan semua urusan Pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertical |

Sumber : Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru 2021.

Tabel 4.1 diatas merupakan Strategi dan Arah Kebijakan Kecamatan Landasan Ulin 2021 s/d 2026 dengan meyakini visi dan misi dari daerah Kota Banjarbaru yaitu Banjarbaru maJU, Agamis, dan sejahteRa (Banjarbaru JUARA)

1. Pelayanan Terpadu Satu Satu Pintu Pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru sesuai dengan hasil penelitian melalui wawancara pada pegawai Kecamatan Landasan Ulin dan masyarakat dalam hal perizinan pada Kecamatan Ulin Kota Banjarbaru sangat baik dari segi personalia, biaya, sarana dan prasarana. Pelayanan Terpadu Satu Satu Pintu Pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru masih belum bisa terlaksana sepenuhnya karena untuk perizinan Camat hanya menandatangani SK IMB Rumah Tinggal saja, sedangkan untuk perizinan yang lainnya saat ini ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru, sedangkan pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru hanya mengeluarkan rekomendasi sehingga pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN belum bisa dilakukan dengan optimal, karena hanya untuk perizinan lainnya Kecamatan hanya mengeluarkan surat rekomendasi dan izin dikeluarkan oleh dinas terkait. Surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh Kecamatan Landasan Ulin seperti IMB ruko yang izinnnya dikeluarkan oleh DPMPTSP.

a. Keandalan (*reliability*)

Semua pegawai telah dibina dan dilatih untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan dan tepat. Pelayanan Terpadu Satu Satu Pintu Pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru sesuai dengan hasil penelitian melalui wawancara pada pegawai Kecamatan dan masyarakat dalam hal pelayanan terpadu satu pintu di Kecamatan landasan Ulin Kota Banjarbaru sangat baik dari segi personalia, biaya, sarana dan prasarana. Pelayanan Terpadu Satu Satu Pintu Pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru masih belum bisa terlaksana sepenuhnya karena untuk perizinan Camat hanya menandatangani SK IMB Rumah Tinggal saja, sedangkan untuk perizinan yang lainnya saat ini ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru, sedangkan pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru hanya mengeluarkan rekomendasi untuk perizinan lainnya sehingga Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN belum bisa dilakukan dengan optimal.

b. Berwujud (*tangible*)

Dari segi fasilitas juga tidak ada permasalahan selama ini mengingat gedung Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru merupakan bangunan baru yang diresmikan pada tahun 2019 semua terlihat bersih, kokoh dan dilengkapi dengan fasilitas yang sangat mendukung hingga adanya arena permainan anak yang membuat tidak ada masalah jika masyarakat yang memiliki anak kecil tetap bisa berurusan di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Perbandingan Temuan penelitian dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Iryani. 2019. Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe). Yang menemukan hasil penelitiannya

menunjukkan pola pelayanan yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu banyak menghasilkan kepuasan terhadap masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dimana proses pelayanan perizinannya juga transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat – syarat. Walaupun saat ini belum banyak masyarakat yang mengetahui fungsi dan keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, hal ini terjadi dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Saat ini Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu baru membentuk 2 (dua) tim yaitu tim Pembina Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan tim Teknis Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang merupakan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan – permasalahan pada pelayanan. Pada perbandingan temuan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan pada umumnya sudah banyak dilakukan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe yang saat ini juga sudah mulai dilakukan di Kota Banjarbaru sehingga pelayanan satu pintu di Kecamatan Landasan Ulin hanya menyisakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dimana pelayanan lainnya hanya memberikan rekomendari dari permohonan masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru untuk mempercepat urusan pelayanan perizinan di Kota Banjarbaru.

2. Hal yang masih menjadi kendala dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru berdasarkan hasil wawancara adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (*reliability*)

Pada keterangan sebelumnya dijelaskan bahwa selama ini pegawai Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru pegawai sudah melayani masyarakat dengan baik karena semua pegawai telah dibina dan dilatih agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Hal yang masih menjadi kendala dalam proses pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi terkadang tidak lengkap sehingga masyarakat harus kembali untuk melengkapinya sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya, pejabat yang menandatangani tidak ada ditempat sehingga memerlukan waktu lagi dalam prosesnya dan masyarakat harus kembali lagi besok harinya, saat ingin melakukan survei lapangan pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terkadang faktor cuaca menjadi penghalang seperti hujan dan faktor lainnya adalah masyarakat yang ingin disurvei berhalangan hadir sehingga proses harus ditunda.

b. Berwujud (*tangible*)

Dari Gedung Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru terletak cukup jauh dari jalan raya Ahmad Yani sehingga masyarakat harus masuk lagi lebih jauh menuju ke Kecamatan.

Perbandingan Temuan penelitian dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Iryani. 2019. Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe). Yang menemukan hasil penelitiannya menunjukkan pola pelayanan yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu banyak menghasilkan kepuasan terhadap masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dimana proses pelayanan perizinannya juga transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat – syarat. Walaupun saat ini belum banyak masyarakat yang mengetahui fungsi dan keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, hal ini terjadi dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Saat ini Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu baru membentuk 2 (dua) tim yaitu tim Pembina Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan tim Teknis Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang merupakan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan – permasalahan pada pelayanan. Perbandingan temuan terdahulu dengan penelitian saat ini adalah pada temuan terdahulu permasalahan terletak pada masih kurangnya sarana dan prasarana Kantor pada penelitian saat ini sarana dan prasarana Kantor sudah didukung dengan baik, permasalahan yang ada yaitu pelayanan yang diberikan sering terlambat tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan serta akses menuju lokasi pelayanan yang cukup jauh dari jalan jalan raya Ahmad Yani.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa selama ini dari segi pengamatan yang dilakukan dengan wawancara di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dengan pegawai kecamatan dan masyarakat yang pernah menerima pelayanan bahwa semua pelayanan yang diberikan sudah dilakukan dengan baik namun Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru masih belum bisa terlaksana sepenuhnya karena untuk perizinan Camat hanya menandatangani SK IMB Rumah Tinggal saja, sedangkan untuk perizinan yang lainnya saat ini ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru, kecamatan hanya mengeluarkan surat rekomendasi untuk perizinan lainnya.
2. Masalah yang ada pada pelayanan di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru yaitu untuk pelayanan terpadu satu pintu tidak bisa dilaksanakan secara optimal karena semua pelayanan perizinan ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru, Kecamatan hanya memberikan rekomendasi izin Mendirikan Bangunan (IMB). Apabila pejabat yang bertanda tangan tidak ada ditempat maka masyarakat harus menunggu lagi sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan juga masyarakat harus kembali keesokan harinya sehingga memerlukan biaya untuk transportasi. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru masih belum terlaksana secara optimal.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran untuk Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru agar semua bisa dilaksanakan dengan baik dan cepat sesuai dengan kendala yang dihadapi saat ini mengingat banyaknya acara pejabat di masyarakat serta kedinasan, disarankan untuk kedepannya tanda tangan bisa dilakukan dengan sistem elektronik yaitu dengan tanda tangan elektronik. Dokumen yang harus di tanda tangani dapat selesai tepat waktu meskipun pejabat yang menandatangani tidak berada ditempat, semua bisa dilakukan secara elektronik sehingga dapat ditanda tangani dan diverifikasi dimana pun berada dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, .2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto .2016. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta. Jakarta.
- Beni, Ambarjaya .2016. Psikologi Pendidikan dan Pengajaran Teori dan Praktik.. Buku Seru. Jakarta.
- Furchan .2016. Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. Pustaka. Pelajar. Yogyakarta.
- Hayat .2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Lisa, I. 2019. Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Bagi Masyarakat. Lhokseumawe, Aceh. Pers Unik.
- Miles dan Huberman .2016. Qualitative Data Analysis. (terjemahan). UI Press. Jakarta.
- Moleong. Lexy . J .2016. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nazir, Moh .2016. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono .2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sutedi, Ardian .2017. Good Corporate Governance. Penerbit Sinar. Grafika. Jakarta.

Enggarani, Nuria Siswi .2017. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. <http://journals.ums.ac.id/diakses> 21 Mei 2021

Mustaghfiri, M.H., & Susiloadi, P. (2017). Kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di kantor penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(2).

Lisa Iryani. 2019. Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe). <https://repository.unimal.ac.id/>. Diakses 08 Juni 2021.

Selvia Riza. 2017. Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kabupaten Kampar. <https://media.neliti.com/>. Diakses 08 Juni 2021.

Fahri Juarsa Muhammad. 2018. Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro Berbasis Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL). <https://repository.unpad.ac.id/> Diakses 08 Juni 2021.

Kadir, M., & Fajry, D. 2021. Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.

Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUD)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayana

