

KUALITAS PELAYANAN PADA PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANDARLAMPUNG PROVINSI LAMPUNG

Syifa Yuni Oktavia

NPP. 31.0327

Asdaf Kota Bandarlampung, Povinsi Lampung
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : syifa.yuni.octavia2001@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Asep Hendra,S.E.,MM.

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): awareness and legal compliance among building owners regarding PBG, as well as complaints from the public regarding delays, procedural complexity, and lack of transparency in the service process. **Purpose:** The objectives of this study are to determine the service quality in Building Permit Approval (PBG) at DPMPTSP of Bandarlampung City, identify the constraints encountered in the PBG service process at DPMPTSP of Bandarlampung City, and understand the efforts made by DPMPTSP of Bandarlampung City to address these constraints. **Method:** The research method used is descriptive qualitative method with an inductive approach, allowing the author to depict the actual conditions at the research site. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The finding is that the quality of service at the DPMPTSP Kota Bandarlampung in issuing Building Construction Approval (PBG) letters depends on the performance of DISPERKIM in providing building requirements recommendations. However, there are still obstacles, namely in the Tangible and Assurance dimensions. In terms of Reliability, Responsiveness, and Empathy dimensions, they have been implemented well. The obstacles in the PBG service process at the DPMPTSP Kota Bandarlampung include technical errors in web access, difficulty in access for those unfamiliar with technology, and the involvement of Disperkim Kota Bandarlampung affecting the consistency of service time. **Conclusion:** The quality of service for Building Construction Approval (PBG) at the Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP) of Bandarlampung City still needs improvement, especially in terms of service accessibility and also in coordination and effective evaluation with DISPERKIM.

Keywords: DPMPTSP, Service Quality, PBG

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan (GAP): Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat kompleksitas birokrasi, kurangnya kesadaran dan kepatuhan hukum dari pemilik bangunan terhadap PBG, serta keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan, kompleksitas prosedur, dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, kendala yang terjadi dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandar Lampung serta mengetahui Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandar Lampung untuk menyelesaikan kendala tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode dekriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sehingga penulis menggambarkan keadaan sebenarnya di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuannya adalah bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dalam mengeluarkan surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bergantung kepada kinerja DISPERKIM dalam memberikan rekomendasi pemenuhan syarat Bangunan Gedung. Kemudian masih terdapat kendala yaitu pada dimensi Tangible dan dimensi Assurance. Pada dimensi Reliability, Responsiveness, dan Empathy sudah dilaksanakan dengan baik. Kendala dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandar Lampung meliputi kesalahan teknis pada akses web, kesulitan akses bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, dan keterlibatan Disperkim Kota Bandar Lampung yang memengaruhi konsistensi waktu pelayanan. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung masih perlu ditingkatkan terutama pada kemudahan akses pelayanan dan juga koordinasi serta evaluasi yang baik dengan DISPERKIM.

Kata Kunci: DPMPTSP, Kualitas Pelayanan, PBG

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk aspek administrasi, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Kelima fungsi pemerintah, yaitu pengaturan, pembangunan, perlindungan, pemberdayaan, dan pelayanan, merupakan bagian integral dalam mencapai kinerja pemerintahan yang baik atau "Good Governance".

Implementasi efektif dari fungsi pelayanan merupakan manifestasi konkret dari keberadaan pemerintah, yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Konsep tertib administrasi bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administratif. Pelayanan yang baik adalah yang sesuai dengan harapan dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, meskipun terdapat berbagai kelemahan yang perlu

diperbaiki. Ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, di mana aparat pemerintah diharapkan berperan sebagai pelayan masyarakat yang efektif.

Strategi yang diadopsi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan termasuk mendorong inovasi di semua bagian pemerintahan dan menerapkan konsep pelayanan terpadu satu pintu. Pemerintah daerah, sebagai entitas pemerintahan lokal, memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat.

DPMPTSP Kota Bandarlampung, misalnya, bertanggung jawab atas layanan perizinan dan perizinan terkait, termasuk PBG. PBG merupakan izin penting dalam pembangunan kota yang berkelanjutan dan memiliki dampak signifikan dalam menjaga tata ruang kota, keselamatan, dan pertumbuhan ekonomi.

Meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan PBG, masih ada tantangan seperti kompleksitas birokrasi, waktu yang dibutuhkan, dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya PBG. Evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan program DPMPTSP telah dilakukan, namun masih terdapat keluhan terkait keterlambatan, kompleksitas prosedur, dan kurangnya transparansi dalam proses persetujuan.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung menjadi penting untuk mengidentifikasi permasalahan dan meningkatkan efisiensi serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pemohon.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung Provinsi Lampung menyoroti kesenjangan masalah yang masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan administrasi, terdapat sejumlah permasalahan yang mempengaruhi efektivitas dan responsivitas pelayanan tersebut. Salah satu masalah yang muncul adalah kompleksitas birokrasi yang rumit dan membingungkan bagi pemohon, yang memerlukan navigasi aturan dan regulasi yang kompleks. Selain itu, proses pelayanan seringkali memakan waktu yang cukup lama, menghambat proyek pembangunan. Adanya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan dalam penerbitan izin, kompleksitas prosedur, kurangnya transparansi, dan konsistensi dalam proses persetujuan menjadi indikasi bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun langkah-langkah telah diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mendorong inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan mengadopsi konsep pelayanan terpadu satu pintu, tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus menjadi fokus penelitian demi mencapai pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas bagi masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H., M.Hum. (2016), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif

melalui pendekatan hukum normatif-empiris. Hasil dari penelitian ini adalah Berkaitan dengan pelayanan publik di kantor BPMP2T Boyolali, maka dilakukan survey indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang berhasil tim kumpulkan pada periode Januari s/d Juni 2014 hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik).

Yusriadi dan Misnawati,(2017) dengan judul penelitian Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Penelitian ini mengidentifikasi pelaksanaan reformasi birokrasi dalam administrasi perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan identifikasi pelayanan terhadap reformasi birokrasi. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan perizinan di Kabupaten Bone sudah berbentuk pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service); pada aspek SDM, kualifikasi pegawai yang ada belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi, dan juga khususnya pada kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai yang masih rendah; pada aspek sistem dan prosedur didapati bahwa waktu pelayanan perizinan diselesaikan telah melebihi jangka waktu yang ditentukan, selain itu juga pada penelitian yang dilakukan di lapangan, didapati adanya diskriminasi dan inkonsistensi.

Penelitian ketiga, oleh Relinda Puspitasari,(2022), menilai kualitas pelayanan PBG melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini memperhatikan perbedaan pendekatan, metode, dan tujuan penelitian dengan penelitian sebelumnya. Meskipun terdapat persamaan dalam indikator pengukuran kualitas pelayanan, seperti tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy, perbedaan dalam pendekatan dan metode pengumpulan data menjadikan penelitian ini memiliki keunikan dan orisinalitasnya sendiri. Dengan mempertimbangkan temuan dan rekomendasi dari penelitian sebelumnya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman dan perbaikan kualitas pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung.

Penelitian keempat, oleh Gina Sofia Rahman, Herijanto Beki, M.D Enjat Munajat (2019), Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, dengan menggunakan teori servqual dari Zeithaml mengukur 5 dimensi, yaitu Tangible, Reliabilility, Assurance, responsiveness dan Empathy. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif dengan tehnik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan, dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara dengan 6 informan yaitu, Kepala DPMPTSP, Kabid Perizinan, Kabid Pengaduan dan Advokasi, Petugas Frontliner, Kabid Kepegawaian dan Pemohon Perzinan IMB.Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis masih belum berjalan secara efektif dan efisien dikarenakan kurangnya SDM di bagian pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Ciamis, kurangnya kemampuan petugas dan sarana untuk menunjang online service.

Penelitian kelima, oleh Rahmatullah Surya , (2022) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perizinan untuk mendirikan bangunan gedung yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidak sinkronan antara peraturan yang seharusnya dipedomani dalam menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat, ditambah juga dengan tidak tercukupinya kompetensi pegawai dalam pengoperasian sarana yang ada.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian ini benar-benar fokus kepada Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sementara pada penelitian-penelitian sebelumnya yaitu berfokus pada pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual, kemudian penelitian sebelumnya juga berfokus kepada indentifikasi pelayanan terhadap reformasi birokrasi, kemudian berfokus juga pada penilaian kualitas pelayanan PBG yang berpedoman kepada Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2021. Adapun perbedaan metode penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan penelitian oleh Relinda Puspitasari,(2022) yang menggunakan metode penelitian kuantitatif sementara peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif .

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandarlampung, kendala yang terjadi dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung serta mengetahui Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandarlampung untuk menyelesaikan kendala tersebut.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode dekriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sehingga penulis menggambarkan keadaan sebenarnya di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari sekretaris DPMPTSP Kota Bandarlampung, Kepala Bidang Pelayanan DPMPTSP Kota Bandarlampung, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Tata Ruang dan Bangunan DPMPTSP Kota Bandarlampung, Staff verifikasi data, dan 5 orang masyarakat penerima layanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung. Adapun analisisnya menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang di gagas oleh Zeithaml, Parassuraman, dan Berry dalam Hadiansyah (2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang disajikan dalam teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parassuraman, dan Berry dalam Hadiansyah (2018). Teori tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui beberapa aspek atau dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Selanjutnya masing-masing dari kelima dimensi tersebut memiliki indikator yang menjadi parameter yang digunakan sebagai standar untuk menilai dan mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung yang pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

3.1 Tangible

Pada dimensi *tangible* ini sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala yaitu pada indikator kemudahan akses pelayanan, kendala yang terjadi adalah akses web pelayanan yang kadang

mengalami kesalahan teknis, selain itu juga kendala dalam pelaksanaan masih sulitnya mengakses pelayanan bagi masyarakat yang sudah lanjut usia atau yang tidak melek teknologi. Empat indikator dari dimensi sudah dijalankan dengan baik, karena empat indikator yang meliputi penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan petugas, dan penggunaan alat bantu dapat dijalankan dengan maksimal. Diharapkan kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dapat ditingkatkan dari dimensi *Tangible* ini.

3.2 Reliability

Pada dimensi *Reliability* ini sudah baik sekali dan masih diperlukannya peningkatan yang lebih maksimal lagi pada setiap indikator. Kedua indikator dari dimensi sudah dijalankan dengan baik, karena dijalankan dengan maksimal. Harapannya kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dapat lebih baik lagi.

3.3 Responsiveness

DPMPTSP Kota Bandar Lampung pada dimensi *responsiveness* sudah sangat baik. Tiga indikator dalam dimensi ini yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat, merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, dan merespon segala keluhan. Ketiga indikator dalam dimensi ini dijalankan dengan baik dan maksimal dalam pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung terkhusus pada layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

3.4 Assurance

bahwa pada dimensi *assurance* ini sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala yaitu pada indikator jaminan ketepatan waktu, kendala yang terjadi adalah terkadang waktu terbitnya surat PBG lebih lama dari waktu yang telah dijanjikan dalam standar pelayanan. Dua indikator yaitu jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya dalam dimensi ini dapat dijalankan dengan maksimal. Legalitas, ketepatan waktu, dan kepastian biaya selama pelayanan terkhusus pada pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung sudah dijamin dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung Nomor : 503/ 962 / III.16 / VIII / 2022 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

3.5 Empathy

DPMPTSP Kota Bandar Lampung pada dimensi *empathy* sudah sangat baik. Tiga indikator dalam dimensi ini yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap ramah, sopan, dan santun, serta tidak membedakan. Ketiga indikator dalam dimensi ini dijalankan dengan baik dan maksimal dalam pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung terkhusus pada layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuannya adalah bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dalam mengeluarkan surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bergantung kepada kinerja DISPERKIM dalam memberikan rekomendasi pemenuhan syarat Bangunan Gedung. Kemudian masih terdapat kendala yaitu pada dimensi Tangible dan dimensi Assurance. Pada dimensi Reliability, Responsiveness, dan Empathy sudah dilaksanakan dengan baik. Kendala dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandar Lampung meliputi kesalahan teknis pada akses web, kesulitan akses bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, dan keterlibatan Disperkim Kota Bandar Lampung yang memengaruhi konsistensi waktu pelayanan.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini menyajikan temuan-temuan yang lebih konsisten dan fokus pada aspek tertentu dari pelayanan publik. Penelitian oleh Dr. Nuria Siswi Enggarani (2016) menunjukkan bahwa lambatnya pelayanan birokrasi menurunkan kepercayaan masyarakat. Penelitian Yusriadi dan Misnawati (2017) menemukan bahwa masyarakat Kabupaten Bone masih berada dalam transisi antara tradisional dan modern, dengan ketidakpatuhan terhadap aturan pembayaran yang memengaruhi reformasi birokrasi. Relinda Puspitasari (2022) menyoroti dua dimensi kualitas pelayanan yang dinilai buruk oleh pengguna SIMBG, memerlukan perbaikan interaksi lingkungan dan tampilan informasi. Gina Sofia Rahman dan rekan (2019) mengidentifikasi kurangnya SDM dan kemampuan petugas sebagai hambatan efektivitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Terakhir, Rahmatullah Surya (2022) menekankan ketidaksinkronan peraturan dan kompetensi pegawai sebagai faktor penghambat pelayanan publik. Penelitian ini menyatukan berbagai aspek tersebut, menawarkan analisis yang lebih terfokus pada perbaikan kualitas pelayanan publik secara holistik.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung masih perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dalam mengeluarkan surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bergantung kepada kinerja DISPERKIM dalam memberikan rekomendasi pemenuhan syarat Bangunan Gedung. Untuk meningkatkan pelayanan PBG tersebut disarankan Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) antara DPMPTSP dan DISPERKIM Kota Bandar Lampung. Kemudian membuka loket fisik dan layanan telepon. Serta melakukan perbaikan *website* secara berkala.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Kota Bandar Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sukoco, S. Nilowardono. Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Servis Quality di PT.PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. Jurnal Ekonomi. 2009;09(2).
- Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.; 1990.
- Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H., M.Hum., Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali ;2016
- https://www.researchgate.net/publication/320186907_Kualitas_Pelayanan_Publik_dalam_Perizinan_di_Pelayanan_Terpadu_Satu_Pintu_PTSP_Kantor_Badan_Penanaman_Modal_dan_Pelayanan_Perizinan_Terpadu_BPMP2T_Kabupaten_Boyolali
- Fandy Tjiptono. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Penerbit Andi; 2014.
- Fauzi. Metode Sampling. Universitas Terbuka; 2019.
- Gina Sofia Rahman, Herijanto Bekt, M.D Enjat Munajat, Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis; 2019
- <https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/21405/0>
- H. A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Cetakan kedua belas. Bumi Aksara; 2016.
- Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik / Dr. Hardiansyah, M.Si. (edisi revisi). Gava Media; 2018.
- Kotler P. Manajemen Pemasaran. Bahasa Indonesia I. Prentice Hall; 1997.
- Lewis RC, Booms BH. "The Marketing Aspects of Service Quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds.). Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago.; 1983.
- Lijan Poltak Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara; 2006.
- Marsono. Kepala Daerah Pilihan Rakyat. CV. Eka Jaya; 2005.
- Marthalina. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. Jurnal MSDM Vol. 5, No. 1; 2018.
- Miles MB, Huberman AM. Qualitative Data Analysis : An Expanded Sourcebook. 2nd ed. Sage Publications; 1994.
- Mulyadi. Akuntansi Biaya. Edisi Ke-5. Universitas Gajah Mada; 2014.
- Mulyawan R. Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Unpad Press; 2016.

Nugraha, Rahmatullah Surya, Kualitas Pelayanan Pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur; 2022.

<http://eprints.ipdn.ac.id/8527/> s

Puspitasari, Relinda, Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi; 2022

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/110228/skripsi%20relinda%20fix.pdf?sequence=1>

Sarundajang. Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah. Pustaka Sinar Harapan ; 2002.

Sellang K. Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi. . Penerbit Ombak; 2016.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta; 2011.

..... Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Alfabeta; 2016.

..... Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta; 2017.

..... Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta; 2012.

Yusriadi dan Misnawati, Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu);2017

<https://www.neliti.com/publications/310008/reformasi-birokrasi-dalam-pelayanan-publik-studi-pelayanan-terpadu-satu-pintu>

Zein Permana. Panduan Praktis Personality Assessment. Cetakan I. (Adriansyah, ed.). Raih Asa Sukses; 2017.

