

## SAKEDAP: Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung

Engkus<sup>1\*</sup>, Annisa Syailina Hazh<sup>2</sup>  
, Aneu Firiani<sup>3</sup>, Enan Sumarni<sup>4</sup>

1,2,3,4) UIN Sunan Gunung Djati Bandung

\*Korespondensi: [engkus@uinsgd.ac.id](mailto:engkus@uinsgd.ac.id)

(Diterima oleh Dewan Redaksi: xx-xx-xxxx)  
(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: xx-xx-xxxx )

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, yang merupakan organisasi yang melaksanakan kebijakan dan perencanaan strategis di bidang reklamasi dan pembangunan. Hal ini dirumuskan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dalam hal apapun, staf DPMPTSP Kabupaten Bandung dilatih untuk memberikan layanan perizinan yang cepat, akurat, dan hemat biaya secara transparan kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi, kualitatif, dan dokumenter. Lebih lanjut, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perizinan di DPMPTSP Kota Bandung melebihi dua prinsip dasar layanan; hal ini terlihat dari ketidaksetujuan masyarakat terhadap layanan yang diberikan di DPMPTSP Kota Bandung.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, sosialisasi, sarana dan pra sarana

### ABSTRACT

*This research is motivated by the Bandung City Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) Office is an institution that plays a strategic role and function in the field of organizing integrated licensing services in Bandung City, which was formed based on Bandung City Regional Regulation Number 08 of 2016 concerning the Formation and Composition of Bandung City Regional Apparatus. As for providing services, DPMPTSP Bandung City is required to provide licensing services that are fast, accurate, with costs according to the provisions, transparently to the people of Bandung City. the method used in this research is descriptive with a qualitative approach. This research data collection technique was carried out using observation, interview and documentation techniques. And the results showed that the quality of licensing services at DPMPTSP Bandung City fulfilled the nine principles of service quality, this can be seen from the public satisfaction received with the services provided at DPMPTSP Bandung City.*

**Keywords:** service quality, socialization, facilities and infrastructure

---

Engkus, 2024. SAKEDAP: Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung

---

### A. PENDAHULUAN

Institusi yang memiliki peran dan fungsi strategis di bidang pelayanan perizinan terpadu di Kota Bandung. Sebagaimana dimaksud dalam Peraturan

Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Bandung. Kami yakin bahwa DPMPTSP Kota Bandung dapat memberikan pelayanan perizinan yang tepat waktu dan akurat dengan biaya yang terjangkau dan

transparan kepada masyarakat Kota Bandung. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, berupa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014. Instansi pemerintah terkait dan organisasi lainnya dapat dikatakan telah memberikan pelayanan yang berkualitas apabila mampu memenuhi standar kualitas tersebut.

Lembaga pelayanan publik seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Bandung merupakan contoh lembaga negara yang menyediakan pelayanan publik. Beberapa contoh pelayanan publik dalam konteks perizinan administratif adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Toko Modern (IUTM), Izin Pematangan Lahan/Tanah, Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen, dan Izin Perluasan Kawasan Industri.

Sejumlah program pinjaman inovatif telah diperkenalkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal Satu Pintu (DPMPTSP) di Bandung. Salah satu yang paling terkenal adalah program pinjaman SAKEDAP. SAKEDAP, yang juga dikenal sebagai Sarana Anjungan Kemudahan Perizinan, merupakan inisiatif baru yang diluncurkan oleh DPMPTSP Kota Bandung dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan layanan perizinan dan meningkatkan produktivitas bisnis melalui metode drive-through dan jemput bola kepada masyarakat. Setelah September 2021, Pelayanan SAKEDAP telah beroperasi secara berkelanjutan dengan metode pelayanan yang bersifat NIB (Nomer Induk Bisnis) berbasis OSS (Online Single Submission). Beberapa layanan yang disediakan oleh SAKEDAP untuk perizinan usaha adalah OSS berbantuan, penerbitan NIB, dan perubahan data pemohon. Salah satu metode dukungan yang diterapkan oleh SAKEDAP adalah penggunaan ponsel yang terhubung ke setiap komunitas dan difokuskan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang berlokasi di Bandung. Kami mengantisipasi bahwa

layanan SAKEDAP akan memfasilitasi kegiatan perizinan usaha bagi masyarakat umum, khususnya pemilik bisnis dengan usaha kecil dan menengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perizinan DPMPTSP Kota Bandung. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul "SAKEDAP: Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung."

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan premis bahwa semua manusia membutuhkan uang, bahkan mungkin untuk mengatakan bahwa keberadaan materi tidak dapat dijelaskan oleh kekayaan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga dan pemangku kepentingan lainnya mengenai administrasi dan/atau produk yang disediakan oleh perusahaan utilitas publik. Pelayanan publik meliputi banyak kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan publik dan mematuhi undang-undang dan peraturan. (Putra, 2023)

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik mengacu pada kegiatan atau rentang kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan Masyarakat untuk pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang mengatur hak semua warga dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau persediaan administratif yang disediakan oleh pegawai negeri sipil.

Pelayanan publik mengacu pada penyediaan layanan (melayani) kepada individu atau Masyarakat umum yang memiliki bagian dalam organisasi sesuai dengan prosedur dan pedoman yang ditetapkan. Semua layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat umum pada suatu organisasi atau lembaga tertentu dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat umum atau penerima layanan. (Monoarfa, 2012) Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan rakyat atau anggota masyarakat. (Bazzah dkk, 2021).

## Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan upaya seseorang atau organisasi untuk memberikan dukungan kepada pelanggan, rekan kerja, dan anggota lainnya. Kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh penyedia layanan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum sekaligus memberikan manfaat bagi masyarakat umum. (Riyadin, 2019) Kualitas kerja dapat diamati dalam beberapa dimensi, seperti penampilan fisik, perilaku, ingatan, dan empati. (2015) Sulistyawati

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, sebuah layanan dapat dianggap berkualitas tinggi jika layanan tersebut mengatasi sebagian besar masalah yang diajukan oleh pelanggan. Kualitas produk dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, proses, dan lingkungan yang dapat mempengaruhi dan/atau tidak dapat mempengaruhi harapan pelanggan. (Zikri dkk, 2022). Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan secara menyeluruh kepada masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Di bawah ini adalah beberapa rincian mengenai kualitas output yang dapat diperoleh dari hasil penelusuran: 1) DPMPTSP Kota Bandung memiliki tujuan untuk meningkatkan standar perawatan luka jaringan tunggal dan kesediaan masyarakat umum untuk berpartisipasi dalam perawatan luka tersebut; 2) DPMPTSP Kota Bandung akan meluncurkan layanan penanaman modal pada tahun 2022; 3) DPMPTSP Kota Bandung akan memberikan bantuan sebaya yang cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat Kota Bandung dengan biaya yang wajar. 4) DPMPTSP Kota Bandung dilengkapi dengan Petugas Pelayanan Publik yang taat pada prosedur dan standar operasional dalam memberikan pelayanan perizinan; 5) Petugas pelayanan publik harus melaksanakan tugasnya secara profesional, berkualitas tinggi, dan memiliki pelayanan positif yang dapat membantu memenuhi kebutuhan

masyarakat umum sesuai dengan ketentuan pemerintah. (Zikri, etal. 2022)



## Maklumat Pelayanan

### Alur tatacara perizinan

Maklumat adalah pernyataan tertulis yang berisi persyaratan dan saran dari penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan. Menurut UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, maklumat merupakan langkah awal dalam menetapkan standar pelayanan publik. Maklumat pelayanan publik merupakan salah satu metode yang berisi pernyataan janji dan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sungguh-sungguh dan akan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, serta kesediaan untuk menerima sanksi atau memberikan ganti rugi apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan "pelayanan" adalah pernyataan tertulis yang mencakup seluruh persyaratan dan petunjuk yang tertuang dalam standar pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban dan janji pelayanan untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditambahkan oleh penyedia layanan. Maklumat pelayanan DPMPTSP Kota Bandung tersedia bagi masyarakat tentang layanan perizinan terpadu satu pintu yang ditujukan. Maklumat pelayanan tersebut mencakup jenis layanan yang ditawarkan, persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur layanan, jangka waktu layanan, biaya yang harus dibayarkan, dan tanggung jawab masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, DPMPTSP Kota Bandung memiliki *Public Help*

*Desk* dengan prosedur operasional yang mengacu pada pedoman operasional standar untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Selain itu, DPMPTSP Kota Bandung akan menawarkan layanan investasi mulai tahun 2022. Selain itu juga, DPMPTSP Jawa Barat juga menyediakan informasi dan saran kepada masyarakat umum terkait layanan perizinan dan informasinya. Margin layanan yang disebutkan di atas telah memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan dan sanksi yang akan dikenakan jika laporan perkembangan layanan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Bandung Barat juga memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai layanan perizinan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian harus dijelaskan secara terperinci pada bagian ini sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk mengulang penelitian ini. Materi atau bahan yang digunakan tidak diperinci secara terpisah, melainkan harus terintegrasi dengan prosedur penelitian. Misalnya, .."responden diminta mengisi daftar pertanyaan menggunakan pensil 2B dan memilih satu dari tiga poster yang diperlihatkan oleh peneliti...", tidak perlu memercinkannya seperti berikut: " Materi penelitian terdiri atas: daftar pertanyaan, pensil 2B, dan poster. Jika penelitian menggunakan produk berpaten (seperti paten) untuk perbandingan, produk dimaksud harus dituliskan dalam nama yang baku atau dituliskan merk dagangnya di dalam tanda kurung jika dianggap membantu memperjelas pemahaman pembaca, namun syaratnya harus mendapat izin tertulis dari pemilik produk dimaksud sebelum dipublikasikan. Model, tipe, merk, dan produsen peralatan yang digunakan dalam penelitian harus dijelaskan. Metode dan model analisis statistik harus jelas, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan pengulangan. Sistematika penulisannya diurutkan sebagai berikut: materi, rancangan percobaan dan perlakuan, prosedur pelaksanaan penelitian, dan analisis statistik.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung sangat penting dalam memberikan bantuan yang efektif dan efisien kepada masyarakat umum dan pelaku usaha yang ingin berinvestasi di kota ini. Penelitian ini menggunakan dua standar kualitas pelayanan publik berikut ini:

1. Persyaratan Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Kesejahteraan dan Sektor Swasta Kota Bandung belum memenuhi harapan masyarakat umum. Banyaknya penolakan izin yang terjadi melalui aplikasi yang dibuat oleh sistem karena waktu yang dibutuhkan terlalu singkat atau terlalu lama, dan belum diterapkannya sistem OSS (Online Single Submission). Jeda waktu dalam proses layanan perizinan, kurang memperjelas informasi yang diberikan untuk membantu masyarakat mengatasinya. Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah menerapkan layanan drive-through dan SAKEDAP serta layanan mobil keliling yang tersedia bagi masyarakat di 30 kecamatan secara berkala. Secara umum, sistem informasi yang terintegrasi telah tersedia, namun kegiatan sosialisasi masih jarang dilakukan kepada masyarakat umum dan profesional.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Sistem pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung sudah cukup baik, namun masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu masih kurangnya kesadaran dari masyarakat Kota Bandung akan prosedur dan persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan dan keterlambatan penerbitan izin mendirikan bangunan yang dilatarbelakangi oleh surat rekomendasi kelayakan bangunan.
3. Jangka Waktu Penyelesaian: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Bandung menetapkan jangka waktu Pelayanan PTSP ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Non Perizinan secara Lengkap dan Benar, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam konsepsi atau Peraturan

Pemerintah. Pekerjaan di DPMPTSP Kota Bandung dilakukan sesuai dengan harapan. Sejujurnya, tidak banyak anggota masyarakat Kota Bandung yang terlibat dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena sebagian besar dari mereka masih dalam tahap awal program dan banyak dari mereka yang belum memiliki keterampilan sosialisasi.

4. Biaya/Tarif: DPMPTSP Kota Bandung menyediakan informasi mengenai standar biaya pelayanan pada halaman resmi DPMPTSP Kota Bandung, namun dari sumber data yang telah saya acari dan ketahui untuk biaya/tarif dari dpmptsp sendiri sangat beragam karena harus di lihat terlebih dahulu masalah apa yang akan ditangani.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: yang tersedia di DPMPTSP Kota Bandung yaitu Pelayanan perizinan usaha, bangunan, reklame, lingkungan hidup, kesehatan, keamanan, dan ketertiban, kebersihan dan keindahan, parker, dan yang terakhir Pelayanan perizinan jasa konstruksi.
6. Kompetensi Pelayanan: kompetensi yang dimiliki / diraih oleh DPMPTSP Kota Bandung yaitu meraih Juara I Penilaian Kinerja Terbaik Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten dan Kota Se-Jawa Barat, meraih Juara I Penilaian Kinerja Terbaik Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten dan Kota Se-Jawa Barat, memiliki Pedoman Pelayanan Publik yang berisi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Bandung juga melakukan benchmarking dengan DPMPTSP Pemkot Bandung dalam rangka penguatan implementasi reformasi birokrasi khususnya di area perubahan kualitas pelayanan publik, DPMPTSP Kota Bandung memiliki Mall Pelayanan Publik Kota Bandung yang menjadi alternatif untuk masyarakat dan menyediakan berbagai layanan publik, DPMPTSP Kota Bandung menyediakan maklumat pelayanan kepada masyarakat mengenai layanan perizinan terpadu satu pintu yang disediakan.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan: di balik

pinu DPMPTSP Kota Bandung, terdapat tim pelaksana pelayanan yang berdedikasi. Mereka adalah ujung tombak dalam memberi izin dan memfasilitasi investasi yang masuk ke kota ini. Dalam berinteraksi dengan Masyarakat dan pengusaha yang datang ke DPMPTSP, pelaksana pelayanan di DPMPTSP Kota Bandung menjunjung tinggi sikap sopan dan ramah. Mereka selalu menyambut setiap orang dengan senyum dan siap menjawab pertanyaan dengan sabar. Pelaksana pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan, kekhawatiran dan keinginan pemohon. Sifat profesionalisme tercermin dalam setiap tindakan pelaksana pelayanan. Perilaku pelaksana pelayanan menjaga kerahasiaan informasi pemohon dengan sangat serius dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminasi dan selalu bersikap adil serta menjalankan tugas dengan integritas. Pelaksana pelayanan DPMPTSP Kota Bandung telah memanfaatkan teknologi dengan baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: DPMPTSP memberikan Masyarakat kebebasan dalam hal pengaduan, saran dan masukan terhadap DPMPTSP, Masyarakat bisa mengajukan pengaduan pada loket informasi dan pengaduan di Kantor DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu, Masyarakat juga bisa mengadukan atau menyampaikannya melalui call center dan juga website pengaduan. Selanjutnya Masyarakat bisa juga menyampaikan melalui LAPOR yaitu Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat, melalui sosial media dpmptsp kota bandung dan email.
9. Sarana dan Prasarana: DPMPTSP Kota Bandung memiliki sarana dan prasarana yang mendukung dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat. Dimulai dari kantor yang berdiri kokoh dan terawat, informasi mengenai segala hal pelayanan telah disediakan dalam bentuk brosur dan papan informasi yang disusun dengan rapi. Loker-loker pelayanan yang nyaman dan modern, juga dengan memanfaatkan teknologi secara cerdas membuat Masyarakat jauh lebih nyaman saat mengajukan permohonan karena bisa mereka lakukan dari jauh. Selain itu, DPMPTSP Kota Bandung memiliki ruang pertemuan yang nyaman. Seluruh

infrastruktur dan teknologi yang mumpuni memungkinkan DPMPTSP Kota Bandung untuk menjalankan tugasnya dengan efisien dan efektif. Hal ini juga menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan investasi di Kota ini.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan (perspective pelanggan) di DPMPTSP Kota Bandung. Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat

Periode : 14 Oktober 2023 sampai dengan 13 November 2023

No	Indikator	Nilai	Indeks	Grade
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.53	3.98	A - SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.92	3.76	A - SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	93.31	3.73	A - SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	94.73	3.79	A - SANGAT BAIK
5	Persyaratan	93.38	3.74	A - SANGAT BAIK
6	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	94.19	3.77	A - SANGAT BAIK
7	Kompetensi pelaksana	93.45	3.74	A - SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	93.38	3.74	A - SANGAT BAIK
9	Perilaku pelaksana	94.73	3.79	A - SANGAT BAIK

Sumber: DPMPTSP Kota Bandung , 2022

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas layanan mengacu pada suatu keadaan di mana terdapat hubungan yang harmonis antara pengguna dan penyedia, apakah itu manusia atau mesin. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kemampuan, efisiensi waktu, ketersediaan sarana prasarana, dan fluktuasi dari hari ke hari. DPMPTSP merupakan salah satu organisasi yang memiliki kepemimpinan yang sangat penting dalam bidang pendidikan. DPMPTSP Kota Bandung telah melakukan upaya yang signifikan dalam meningkatkan standar pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan perizinan yang diberikan mendorong komitmen dan upaya serius untuk memperbaiki proses perizinan di Kota Bandung. Melalui integrasi layanan ke dalam satu platform, transparansi dan penggunaan teknologi yang tepat telah

menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sikap petugas pelayanan yang sopan dan empatik, serta komitmen terhadap etika dan profesionalisme, juga menjadi unsur penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Meskipun tantangan masih ada, seperti kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat dari pihak DPMPTSP Kota Bandung dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelaku usaha di Kota Bandung rata-rata masih belum terbiasa akan menggunakan sistem online. DPMPTSP Kota Bandung terus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, menjadikannya mitra yang andal dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan investasi di kota tersebut.

Saran untuk peneliti selanjutnya, yang ingin meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bandung, peneliti bisa melakukan analisis lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Peneliti bisa berfokus pada evaluasi dampak dari perbaikan kualitas pelayanan perizinan terhadap investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Dan peneliti dapat melakukan studi perbandingan dengan kota atau wilayah lain yang memiliki praktek terbaik dalam layanan perizinan. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat di adopsi oleh DPMPTSP Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- B Putra, Muslimin. 2023. "Mengenal Pelayanan Publik." Ombudsman RI 1-7.
- Bogdan, Robert, and Sari Knopp Biklen. 2012. *Qualitative Research for Education*. 6th ed. Boston: Pearson Education.
- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 3rd ed. Amerika Serikat: Sage Publication Ltd.
- Eko, Murdiyanto. 2012. *Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif*. Vol. 5.
- Engkus, E. 2017. *Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi*. JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7(1), 91-101.
- Engkus, E. 2021. *Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City*. Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik, 34(4), 380-384.
- Jamil Bazzah, Ahmad Jubaidi, dan Futum

- Hubaib. 2021. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2):105. doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- Monoarfa, Heryanto. 2012. "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5(1):1-9.
- Riyadin. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)." *Jurnal Simplex* 2(1):41-50.
- Sanjaya, Feri. 2018. "Analisis Wacana Kritis Berita Penerapan Revolusi Mental Dalam Penegakan Hukum." 1(2):97-120.
- Sulistiyawati, Ni Made. 2015. "Kepuasan Pelanggan Restoran Indus." *E- Jurnal Manajemen Unud* 4(8):2318-32.
- Wulan, Dyah Ayu Noor, and Sri Muliati Abdullah. 2014. "Prokrastinasi Akademik Dalam Penyelesaian Skripsi." *Jurnal Sosio - Humaniora* 5(1):1-25.
- Zikri, Ahmad; Harahap, Muhammad Ikhsan. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional | Sumatera." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIM)* 2(1):923-26.

