

**KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN  
BERBASIS *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**REVITA OKTARIA  
07011381722187**

**MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN  
BERBASIS *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**REVITA OKTARIA  
07011381722187**

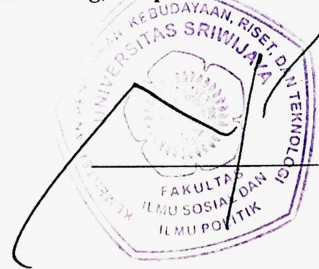
**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, April 2021**

**Pembimbing I**

**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001**

**Pembimbing II**

**Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001**



**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN  
BERBASIS *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL  
, DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

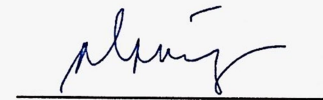
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 09 Juni 2021  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

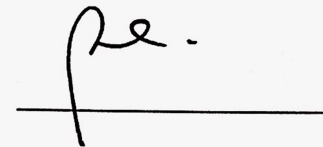
**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si**  
Ketua



**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
Anggota



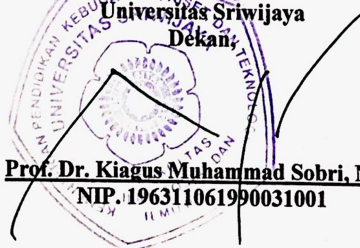
**Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si**  
Anggota



**Junaidi, S.IP., M.Si**  
Anggota

Palembang, Juni 2021  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya  
Dekan,

**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si**  
NIP. 196311061990031001



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Kebaikanmu mungkin tidak terlihat, tapi jejaknya akan selalu tertinggal di hati orang lain”**

**(Revita Oktaria)**

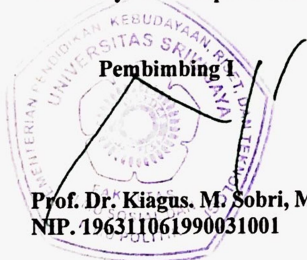
**Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:**

- 1. Kedua Orangtua Saya, Bapak Tanaka dan Ibu Martisari**
- 2. Kakak Saya, dr. Rika Ayu Wulandari, S.Ked.**
- 3. Adik Saya, Rara Arta Anjelina Putri dan Rafha Agusmarta Dinata**
- 4. Seluruh Dosen dan Pegawai Fisip Unsri.**
- 5. Sahabat-Sahabat Terbaikku**
- 6. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017.**
- 7. Almamater Kebanggaan Saya.**


## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya tuntutan bahwa pelayanan publik harus memberikan pelayanan prima pada setiap lini pelayanan untuk setiap masyarakat. Maka dari itu, penting untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan agar menjadi sarana evaluasi jika terhadap kesalahan atau kekurangan dalam hal memberikan pelayanan, ataupun sarana untuk terus mempertahankan mutu dari kualitas pelayanan apabila sudah baik, termasuk pada kualitas pelayanan izin usaha perdagangan berbasis *online* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palembang. Dalam penelitian ini digunakan teori *servqual* menurut Zeithaml et. al. yang menganalisis melalui lima dimensi, yaitu Berwujud, Keandalan, Respon/Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif yaitu meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan seberapa baik kualitas pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) berbasis *online* di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan izin usaha perdagangan berbasis *online* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palembang sudah cukup baik, dibuktikan dengan angka kesenjangan harapan dan kenyataan = 0.3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi berwujud berada dipenilaian angka penilaian 0.25 termasuk kategori cukup baik, dimensi keandalan berada dipenilaian angka penilaian 0.3 termasuk kategori cukup baik, Dimensi ketanggapan berada dipenilaian angka penilaian 0.32 termasuk kategori cukup baik, dan dimensi jaminan berada dipenilaian 0.3 termasuk kategori cukup baik, serta Dimensi empati berada dipenilaian angka penilaian 0.27 termasuk kategori cukup baik.

**Kata Kunci : Pelayanan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

  
Pembimbing I  
Prof. Dr. Kiagus. M. Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II

  
Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001

Palembang, Mei 2021  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya

  
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

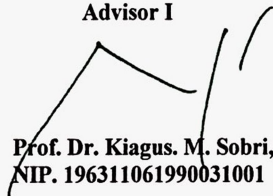


## ABSTRACT

*This research is motivated by the guidance that public services must provide excellent service in every line of service for every community. Therefore, it is important to measure the quality of service so that it becomes a means of evaluation if there are errors or deficiencies in providing services, or a means to continue to maintain the quality of service quality when it is good, including the service quality of online-based trading business licenses in the planting service, one stop capital and integrated services Palembang City. In this study, the servqual theory was used according to Zeithaml et. al. which analyzes through five dimensions, namely Tangible, Reliability, Response / Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this study, quantitative methods are used, namely examining a specific population or sample, sampling techniques are generally carried out randomly, data collection using research instruments, quantitative or statistical data analysis with the aim of testing predetermined hypotheses. This study uses a descriptive approach with the aim of describing how good the service quality of the online-based Trade Business Permit (SIUP) issuance in the Capital Services and One Stop Integrated Services Service of Palembang City. The results of this study indicate that the quality of online-based trading business license services in the investment office and one-stop integrated services in Palembang City is good enough, as evidenced by the gap between expectations and reality = 0.3. The results of this study indicate that the dimensions The tangible is in the assessment of the assessment number 0.25 is in the fairly good category, the reliability dimension is in the assessment of the 0.3 assessment is in the fairly good category, the dimension of responsiveness is in the assessment of the 0.32 assessment is in the good enough category, and the guarantee dimension is in the assessment of 0.3 which is categorized as quite good, and the dimension of empathy is in in the assessment, the rating is 0.27 in the quite good category.*

**Keywords : Services, Trade Business License, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

**Advisor I**



**Prof. Dr. Kiagus. M. Sobri, M.Si**  
NIP. 196311061990031001

**Advisor II**



**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196911191998032001

**Palembang, May 2021**

**Chairman of The Public Administration Departement  
Faculty of Social and Political Science  
Sriwijaya University**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan segala pujian milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dimana skripsi ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan selaku Pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
4. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan arahan, motivasi dan pengalaman selama proses perkuliahan.
5. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
7. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.
8. Seluruh *Informan* yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang berguna dalam skripsi ini.
9. Orangtua saya, Bapak Tanaka dan Ibu Martisari yang selalu mendoakan, mendukung secara moril maupun materil selama proses perkuliahan penulis.

10. Kakak saya dr. Rika Ayu Wulandar, S.Ked yang selalu memberi semangat, serta doa bagi penulis.
11. Teman dekat saya Efrizcky Henry, S.T yang selalu memberi semangat dan memberikan dukungan, serta doa bagi penulis.
12. Kakak tingkat saya Achmad Al Akbbar, S.AP, Habib Aditya, S.AP dan Aji Pangestu, S.AP yang telah memberikan dukungan dan senantiasa berbagi pengalaman selama proses perkuliahan.
13. Sahabat saya Bella, Heliza, Adillah, Ikhwan dan Dandi yang selalu mendoakan, berbagi pengalaman, serta mengajarkan banyak hal selama proses perkuliahan.
14. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2017 Kampus Palembang.
15. Orang-orang yang berbuat baik senantiasa menolong saya, baik secara moril ataupun materil.

Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan peneliti, dengan segenap kerendahan hati peneliti mengharapkan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, Juni 2021

Revita Oktaria



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH SINGKATAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	11
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.1.4 Pelayanan Berbasis <i>Online</i> .....	17

2.1.5 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.4 Hipotesis .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Definisi Konsep .....	31
3.4 Definisi Operasional.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Sumber Data .....	33
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.6.1 Populasi .....	33
3.6.2 Sampel .....	34
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	35
3.7.1 Uji Validitas.....	35
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.8.1 Observasi .....	36
3.8.2 Kuesioner.....	37
3.9 Teknik Analisis Data .....	38
3.9.1 Analisis GAP .....	38

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	43
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	45

4.1.5 Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	59
4.2 Pengujian Analisis Data Statistik .....	63
4.2.1 Uji Validitas Instrumen .....	64
4.2.2 Uji Realibilitas Instrumen .....	67
4.3 Bagaimana Kualitas Izin Usaha Perdagangan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang .....	69
4.3.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	70
4.3.2 <i>Realibility</i> (Kehandalan) .....	79
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	85
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	92
4.3.5 <i>Emphaty</i> (Perhatian).....	98
4.3.6 Analisis GAP.....	102
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Layanan SIUP <i>Online</i> 2020 di DPM-PTSP Kota Palembang .....	6
Tabel 1.2 Data SIUP Besar dan Menengah <i>Offline</i> .....	6
Tabel 1.3 Data SIUP Besar dan Menengah <i>Online</i> .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 Daftar Pemohon Pembuat SIUP <i>Online</i> di DPM-PTSP Kota Palembang .....	34
Tabel 3.3 Bentuk Tabel <i>Rating Scale</i> .....	37
Tabel 3.4 Perhitungan Nilai Q.....	40
Tabel 4.1 Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Tingkat Pendidikan .....	60
Tabel 4.2 Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Tingkat Pendidikan Formal dan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4.3 Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Pangkat/Golongan dan Eselon .....	62
Tabel 4.4 Jumlah Aparatur Sipil Negara yang telah mengikuti Pendidikan Jabatan Struktural.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Kenyataan) .....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Harapan).....	66
Tabel 4.7 Reliability Statistics Variabel X.....	67
Tabel 4.8 Reliability Statistics Variabel Y .....	68
Tabel 1. Tampilan <i>website</i> laman akses SIUP menarik .....	70
Tabel 2. <i>Website</i> laman akses SIUP tertata rapi.....	71
Tabel 3. <i>Website</i> laman akses SIUP tidak membingungkan.....	73
Tabel 4. Kelebihan <i>website</i> (adanya informasi yang jelas pada laman <i>web</i> tentang mekanisme pengurus SIUP.....	74
Tabel 5. Fasilitas Pendukung ( <i>contact</i> bantuan yang bisa dihubungi lewat fitur <i>live chat</i> jika ada kendala dalam akses laman <i>website</i> .....	75
Tabel 6. Ketersediaan <i>contact personal</i> yang bisa dihubungi pada laman <i>website</i> jika ada masyarakat yang butuh informasi lanjutan dalam kepengurusan SIUP .....	77

Tabel 4.9 Nilai Pembobotan dan Nilai Rata-rata Dimensi <i>Tangibles</i> .....	78
Tabel 1. Kemampuan laman <i>website</i> layanan SIUP yang selalu bisa Diakses 24jam .....	79
Tabel 2. Kedisiplinan waktu terkait layanan kepengurusan SIUP.....	80
Tabel 3. Keaktifan pegawai dalam memberikan layanan akses pada <i>website</i> SIUP (membalas pertanyaan yang masuk dari masyarakat, baik melalui media sosial yang tertera melalui <i>contact personal</i> maupun fitur <i>live chat</i> ).....	81
Tabel 4. Kemampuan memberikan layanan informasi yang selalu <i>up to date</i> melalui laman <i>website</i> layanan SIUP.....	83
Tabel 4.10 Nilai Pembobotan dan Nilai Rata-rata Dimensi <i>Realibility</i> .....	84
Tabel 1. Penanganan urusan kepengurusan SIUP melalui laman <i>website</i> yang cepat .....	85
Tabel 2. Penanganan urusan kepengurusan SIUP tidak bertele-tele.....	86
Tabel 3. Kemauan pegawai dalam mengurus pelayanan yang masuk melalui laman <i>website</i> laman SIUP .....	87
Tabel 4. Kemauan pegawai dalam membantu menyelesaikan keluhan dalam konteks berbagai hal yang masuk melalui laman <i>website</i> laman SIUP .....	89
Tabel 5. Penyampaian informasi yang jelas.....	90
Tabel 4.11 Nilai Pembobotan dan Nilai Rata-rata Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	91
Tabel 1. Para pegawai yang memberikan pelayanan kepercayaan kepada masyarakat pada pengakses layanan .....	92
Tabel 2. Keamanan atas informasi dan data masyarakat dapat dijaga oleh pegawai dalam kepengurusan layanan SIUP .....	93
Tabel 3. Sikap para pegawai yang profesional dalam memberikan layanan terkait kepengurusan SIUP membuat masyarakat yakin dengan kualitas pelayanan yang diberikan.....	95
Tabel 4. Kemampuan komunikasi yang baik mampu diberikan dari pihak DPM-PTSP terkait akses pelayanan SIUP.....	96
Tabel 4.12 Nilai Pembobotan dan Nilai Rata-rata Dimensi <i>Assurance</i> .....	97
Tabel 1. Laman <i>website</i> layanan SIUP yang selalu bisa diakses kapanpun (tidak sering <i>maintenance</i> atau <i>down server</i> ) .....	98
Tabel 2. Kesabaran dan komunikasi yang diberikan pegawai dalam	

memberikan pelayanan terkait kepengurusan SIUP melalui laman <i>website</i> tersedia .....	99
Tabel 3. Pegawai bersedia berdiskusi mengenai alur dan mekanisme kepengurusan akses layanan SIUP di dalam dan di luar jam kerja operasional melalui sosial media pribadi atau <i>contact personal</i> .....	100
Tabel 4. Konsultasi secara pribadi mengenai alur dan mekanisme kepengurusan akses layanan SIUP melalui sosial media pribadi atau <i>contact personal</i> jika ada hal-hal yang kurang dipahami.....	101
Tabel 4.13 Nilai Pembobotan dan Nilai Rata-rata Dimensi <i>Emphaty</i> .....	102
Tabel 4.14 Perhitungan Pembobotan Hasil Kuesioner Nilai Kenyataan Pemohon Pembuat Surat Izin Usaha Perdagangan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	104
Tabel 4.15 Perhitungan Pembobotan Hasil Kuesioner Nilai Harapan Pemohon Pembuat Surat Izin Usaha Perdagangan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	105
Tabel 4.16 Nilai Kesenjangan antara Harapan dengan Kenyataan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berikut Standar Operasional Prosedur Izin Usaha Perdagangan DPM-PTSP Kota Palembang.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	28
Gambar 4.1 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	45
Gambar 4.3.1 Tampilan <i>website</i> laman akses SIUP menarik.....	71
Gambar 4.3.2 <i>Website</i> laman akses SIUP tertata rapi .....	72
Gambar 4.3.3 <i>Website</i> laman akses SIUP tidak membingungkan.....	74
Gambar 4.3.4 Kelebihan <i>website</i> (adanya informasi yang jelas pada laman <i>web</i> tentang mekanisme pengurus SIUP .....	75
Gambar 4.3.5 Fasilitas Pendukung ( <i>contact</i> bantuan yang bisa dihubungi lewat fitur <i>live chat</i> jika ada kendala dalam akses laman <i>website</i> .....	76
Gambar 4.3.6 Ketersediaan <i>contact personal</i> yang bisa dihubungi pada laman <i>website</i> jika ada masyarakat yang butuh informasi lanjutan dalam kepengurusan SIUP .....	78
Gambar 4.3.7 Kedisiplinan waktu terkait layanan kepengurusan SIUP.....	81
Gambar 4.3.8 Keaktifan pegawai dalam memberikan layanan akses pada <i>website</i> SIUP (membalas pertanyaan yang masuk dari masyarakat, baik melalui media sosial yang tertera melalui <i>contact personal</i> maupun fitur <i>live chat</i> ).....	82
Gambar 4.3.9 Kemampuan memberikan layanan informasi yang selalu <i>up to date</i> melalui laman <i>website</i> layanan SIUP .....	84
Gambar 4.3.10 Penanganan urusan kepengurusan SIUP melalui laman <i>website</i> yang cepat .....	86
Gambar 4.3.11 Penanganan urusan kepengurusan SIUP tidak bertele-tele .....	87
Gambar 4.3.12 Kemauan pegawai dalam mengurus pelayanan yang masuk melalui laman <i>website</i> laman SIUP .....	88



Gambar 4.3.13 Kemauan pegawai dalam membantu menyelesaikan keluhan dalam konteks berbagai hal yang masuk melalui laman <i>website</i> laman SIUP .....	90
Gambar 4.3.14 Penyampaian informasi yang jelas .....	91
Gambar 4.3.15 Para pegawai yang memberikan pelayanan kepercayaan kepada masyarakat pada pengakses layanan.....	93
Gambar 4.3.16 Keamanan atas informasi dan data masyarakat dapat dijaga oleh pegawai dalam kepengurusan layanan SIUP .....	94
Gambar 4.3.17 Kemampuan komunikasi yang baik mampu diberikan dari pihak DPM-PTSP terkait akses pelayanan SIUP .....	97

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Layanan Izin Usaha Perdagangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	8
--	---

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Tugas Dosen Pembimbing Usulan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 5 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji I
- Lampiran 6 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 11 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji I
- Lampiran 12 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji II
- Lampiran 13 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing I
- Lampiran 14 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing II
- Lampiran 15 : Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y
- Lampiran 16 : Hasil Uji Realibilitas Variabel X dan Y
- Lampiran 17 : Kuesioner
- Lampiran 18 : Data Hasil Kuesioner Kenyataan (X) dan Harapan (Y)

## DAFTAR ISTILAH SINGKATAN

DPM-PTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
LCTL	: <i>Life Cycle Theory of Leadership</i>
PTS	: Perguruan Tinggi Swasta
W3C	: <i>World Wide Web Consortium</i>
UMK	: Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
BP2T	: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah yang baik merupakan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang penting dan perlu mendapatkan perhatian negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan serta meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk semangat otonomi daerah dalam melaksanakan sistem pelayanan publik dengan menerbitkan regulasi, misalnya Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang elayanan publik dalam pasal 8 ayat (2) sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayakan publik.”

Kemudian lembaga yang mengawal terwujudnya pelayanan publik yaitu Ombudsman yang diatur oleh Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat apabila sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparatur tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut.

Sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi aparat, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia (aparatnya), dan kelembagaan (pemerintah). Dalam mendirikan sebuah usaha, hal yang tidak boleh dilewatkan adalah melengkapi perizinan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Surat izin usaha perdagangan itu sendiri merupakan suatu izin yang diberikan untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:289/MPP/Kep/10/2001 tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi.

SIUP merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbinanya dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar, terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib, tergalinya sumber pendapatan dan mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan.


Di kota Palembang, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberlakukan Peraturan Walikota Nomor 41 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dan Peraturan Daerah Kota Palembang

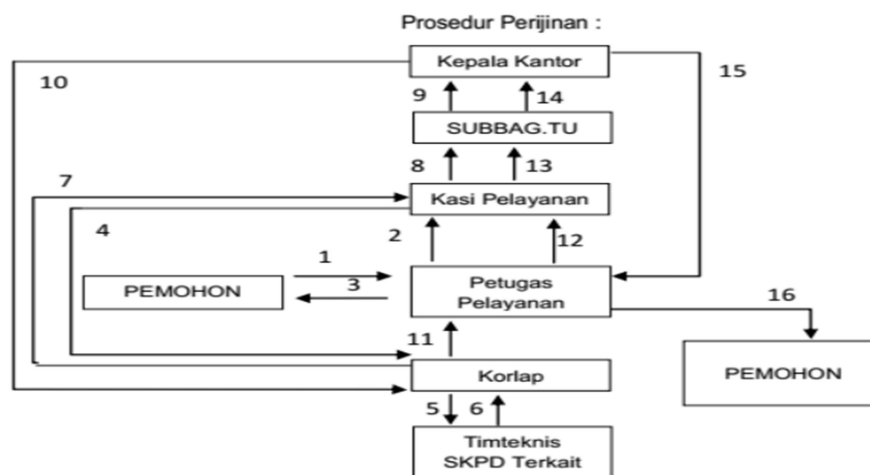
Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pembinaan dibidang Industri dan Usaha Perdagangan. Salah satu harapan masyarakat adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya.

Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, teknologi yang paling cocok untuk diterapkan disini adalah teknologi informasi (*e-government*).

*Electronik government (e-government)* sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintah yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satunya sebagai jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi komunikasi. Ditambah lagi kondisi dunia yang saat ini sedang dalam masa pandemi dimana mengharuskan masyarakat untuk melakukan pembatasan sosial. Guna mendukung pemerintah agar jumlah korban tidak terus meningkat serta membantu masyarakat agar tetap dapat menikmati layanan pemerintah maka dalam proses kerjanya instansi pemerintah khususnya DPM-PTSP menerapkan perizinan berbasis *online*. Tentunya hal ini bukan menjadi hal baru sebelumnya sudah banyak layanan perizinan yang dilakukan *online* tetapi tidak sepenuhnya dan masih memiliki kendala baik dari sisi internal dan eksternal organisasi. Permasalahan yang paling sering terjadi adalah pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap layanan *online* misalnya Standar Operasional Prosedur (SOP) belum ada yang *online* masih menggunakan SOP *offline*, kemudian kendala pengetahuan masyarakat yang kurang mengerti internet dan sebagainya.



 <b>PEMERINTAH KOTA PALEMBANG</b> <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG</b>	Nomor : DPMPTSP-SOP-REG-015 Tgl. Pembuatan : 01 April 2019 Tgl. Revisi : 15 April 2019 Tgl. Efektif : 02 Mei 2019 Disahkan oleh : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang  Dr.H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si Pembina Tingkat V IV/b NIP. 198106281999121001
Dasar hukum : 1. Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN RI Tahun 1999 nomor 42, Tambahan LN Ri No. 3821) 3. Peraturan Presiden Bo. 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. 4. Permendag No. 70/m-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern 5. Permendag RI No. 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Permendag no. 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.	Nama SOP : Izin usaha perdagangan Kualifikasi Pelaksana : 1. Memiliki kemampuan pelayanan 2. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan. 3. Mengetahui Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan perijinan dan nonperijinan. 4. Memiliki ketelitian dan keterampilan dalam menggunakan komputer.
Keterkaitan : Tim Teknis Dinas Kesehatan Kota Palembang	Peralatan / Perangkat lunak : 1. Formulir permohonan. 2. Tanda Terima pendaftaran. 3. Komputer dan printer. 4. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perijinan (SIPPERI).



**Gambar 1.1 Berikut Standar Operasional Prosedur Izin Usaha Perdagangan DPM-PTSP Kota Palembang**

*Sumber: Standar Operasional Prosedur Izin Usaha Perdagangan DPM-PTSP Kota Palembang*

1. Memeroleh informasi mengenai perizinan yang akan diajukan atau mendaftarkan berkas permohonan
2. Memberikan keterangan atau memeriksa berkas permohonan, jika lengkap data akan di input ke sistem sipperi, cetak tanda terima, paraf, routing sistem ke Kasi Pelayanan
3. Menyerahkan tanda terima pendaftaran ke pemohon

4. Memeriksa berkas permohonan, stempel, paraf, routing dan diserahkan ke korlap
5. Melakukan penjadwalan pemeriksaan lapangan, jika di perlukan pemeriksaan lapangan oleh tim teknis, jika tidak langsung di serahkan ke petugas pelayanan untuk cetak surat izin
6. Melakukan pemeriksaan lapangan, mengisi rekomendasi hasil pemeriksaan lapangan yang telah disetujui atau tidak lalu diserahkan kembali ke korlap
7. Penelitian hasil rekomendasi tim teknis SKPD terkait, paraf, dan di serahkan ke kasi pelayanan
8. Penelitian hasil rekomendasi, paraf dan diteruskan ke Kasubbag TU
9. Penelitian hasil rekomendasi, paraf dan diteruskan ke kepala kantor
10. Penelitian hasil rekomendasi, penandatanganan dan diserahkan ke korlap
11. Penelitian hasil rekomendasi dan diteruskan ke petugas pelayanan
12. Cetak surat izin, paraf, routing sistem ke kasi pelayanan
13. Pemeriksaan surat izin, paraf, routing sistem ke Kasubbag TU
14. Pemeriksaan surat izin, paraf, routing sistem ke kepala kantor
15. Pemeriksaan surat izin, penandatanganan dan routing sistem ke petugas pelayanan
16. Menyerahkan surat izin ke pemohon

Dengan demikian, penulis rasa penting untuk meneliti kualitas layanan *online* yang diberikan DPM-PTSP khususnya layanan perizinan usaha perdagangan.

Kualitas pelayanan izin usaha perdagangan berbasis *online* belum berjalan dengan baik, karena belum adanya prosedur penyelenggaraan izin usaha perdagangan berbasis *online* ini sehingga banyak masyarakat yang belum paham dalam menjalankan program tersebut atau masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti pelayanan izin usaha perdagangan berbasis *online* karena terhambat sosialisasi akibatnya banyak keluhan dari masyarakat.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Layanan SIUP *Online* 2020 DPM-PTSP  
Kota Palembang**

Jenis SIUP	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	JUMLAH
SIUP Menengah	24	16	35	44	38	54	10	221
SIUP Besar	1	1	0	5	2	9	1	19

*Sumber : Ahmad Wancik, ST., MT. Kepala Seksi Pelaksanaan Promosi dan Sarana Prasarana Penanaman Modal, Terlampir di Lampiran 2020.*

Berdasarkan data jumlah layanan SIUP DPM-PTSP Kota Palembang selama periode *online*, untuk SIUP menengah pada bulan April sebanyak 24 layanan, Mei 16 layanan, Juni 35 layanan, Juli 44 layanan, Agustus 38 layanan, September 54 layanan, dan Oktober berjumlah 10. Sedangkan untuk SIUP besar, bulan April 1 layanan, Mei 1 layanan, Juni 0 layanan, Juli 5 layanan, Agustus 2 layanan, September 9 layanan dan Oktober berjumlah 1 layanan. Penurunan jumlah pemohon SIUP dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan akses pelayanan secara *online*.

**Tabel 1.2 Data SIUP Besar dan Menengah *Offline***

Bulan	SIUP Menengah <i>Offline</i>	SIUP Besar <i>Offline</i>
<b>Oktober</b>	49	1
<b>November</b>	77	3
<b>Desember</b>	42	0
<b>Januari</b>	40	3
<b>Februari</b>	84	4
<b>Maret</b>	69	2

*Sumber : Ahmad Wancik, ST., MT. Kepala Seksi Kebijakan, Penyuluhan dan Peningkatan Layanan di DPM-PTSP Kota Palembang, Terlampir di Lampiran 2020.*

**Tabel 1.3 Data SIUP Besar dan Menengah *Online***

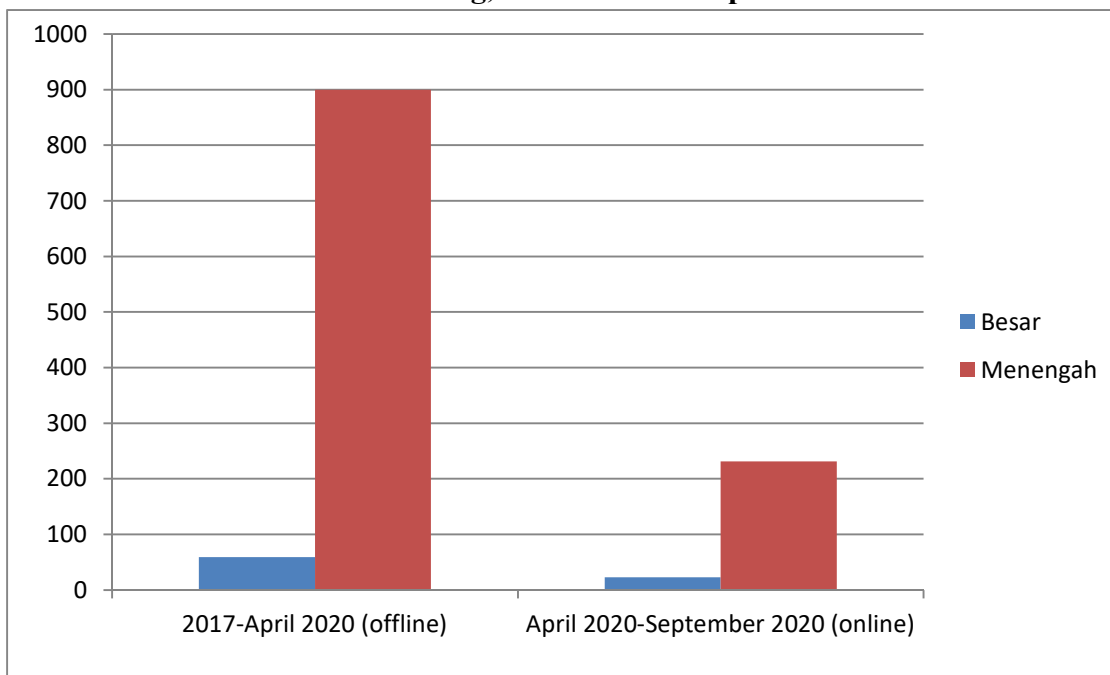
<b>Bulan</b>	<b>SIUP Menengah <i>Online</i></b>	<b>SIUP Besar <i>Online</i></b>
<b>April</b>	24	1
<b>Mei</b>	16	1
<b>Juni</b>	35	0
<b>Juli</b>	44	5
<b>Agustus</b>	38	2
<b>September</b>	54	9
<b>Oktober</b>	10	1

*Sumber : Ahmad Wancik, ST., MT. Kepala Seksi Kebijakan, Penyuluhan dan Peningkatan Layanan di DPM-PTSP Kota Palembang, Terlampir di Lampiran 2020*

Berdasarkan Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 diklasifikasikan berdasarkan data perbulan SIUP sebelum dan sesudah dilaksanakannya pelayanan *online*. Terdapat perubahan jumlah pemohon antara sebelum dan sesudah dilaksanakannya layanan SIUP *Online*. Pada saat pelayanan dilaksanakan langsung jumlah pemohon tinggi terlebih lagi pada SIUP Menengah, tetapi terjadi penurunan jumlah pemohon pada saat layanan *online* dilaksanakan. Disinyalir, masih banyak pemohon yang merasa tidak jelas terhadap alur layanan *online* dan masih banyaknya kendala teknis yang terjadi saat proses pendaftaran dan sebagainya.

Berdasarkan jenis SIUP terbagi menjadi dua jenis SIUP pada DPM-PTSP Kota Palembang, yaitu SIUP Menengah dan SIUP Besar. SIUP menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya 500 Juta – 10 Miliar sedangkan SIUP besar wajib dimiliki perusahaan perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya lebih dari 10 Miliar. Berdasarkan pada data yang dikeluarkan oleh DPM-PTSP yang berisikan jumlah pembuatan surat izin usaha perdasangan sebelum dan sesudah diterapkannya layanan berbasis *online*.

**Grafik Batang 1.1. Data Layanan Izin Usaha Perdagangan DPM-PTSP Kota Palembang, Tahun 2017 sampai 2020**



*Sumber : Ahmad Wancik, ST., MT. Kepala Seksi Kebijakan, Penyuluhan dan Peningkatan Layanan di DPM-PTSP Kota Palembang, Terlampir di Lampiran 2020*

Membaca grafik diatas memang dinilai dari jumlah layanan langsung (offline) yang dilakukan mulai awal 2017 – April 2020 terlihat lebih sedikit jika diakumulasikan yaitu, 900 layanan untuk SIUP menengah dan 59 layanan untuk SIUP Besar dibandingkan dengan layanan berbasis *online* yang dilakukan sejak April 2020 sampai sekarang sejumlah 231 layanan SIUP Menengah dan 23 Layanan SIUP besar. Jika dinilai dari perspektif jumlah maka layanan pembuatan SIUP banyak dilakukan masyarakat pada layanan berbasis *online*. Untuk perspektif lain dilihat dari keluhan yang didapat dari pengguna layanan tidak sedikit masyarakat yang merasakan kesulitan memasukkan data/dokumen persyaratan pada saat registrasi, pemahaman yang kurang dalam menjalankan program layanan berbasis online menandakan kurang masif nya sosialisasi yang dilakukan, keluhan lainnya seperti berimbas pada mengharuskan masyarakat untuk datang ketempat karena mengalami kendala pada tahapan sebelumnya.

Artinya ditinjau dari sisi jumlah layanan, banyak sekali masyarakat sebagai pengguna layanan yang ingin membuat SIUP menengah maupun besar baik yang baru membuat maupun yang memperpanjang masa izin. Maka dari itu sudah seharusnya dimaksimalkan layanannya agar masyarakat tidak mengalami kendala yang berarti. Dilihat dari sisi keluhan masyarakat banyak sekali yang mengalami kendala teknis tetapi solusinya agar masyarakat memahami dengan benar layanan berbasis *online* khususnya SIUP maka harus dimaksimalkan lagi sosialisasinya kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

Oleh karena itu berdasarkan data yang telah diuraikan sebelumnya, dalam perkembangannya, peneliti menganggap penting dan perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut agar dapat melihat bagaimana kualitas pelayanan izin usaha perdagangan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai didalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengembangan konsep pelayanan publik di bidang izin usaha, serta bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya bagi konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan menjadi masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dan menjadi rujukan bagi *stakeholder* terkait untuk mewujudkan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan berbasis *online* yang seharusnya. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap penelitian dimasa yang akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Jauhari, H. (2010). *Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Siagian, S. P. (1978). *Manajemen, Yogyakarta*. Yogyakarta: Liberty.
- Sinambela, L. . (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Alfabeta). Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, P., & Berry.L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simons and Schuster.

### Peraturan Perundang – undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara Republik Indonesia*.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 289. (2001). Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). In *Lembaran Negara Republik Indonesia*.

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 19. (2011). Pembinaan di bidang industri dan usaha perdagangan. In *Lembaran Negara Republik Indonesia*.

Peraturan Walikota Nomor 41. (2018). Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. In *Lembaran Negara Republik Indonesia*.

Undang-undang Republik Indonesia No 37. (2008). *Ombudsman Republik Indonesia*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25. (2009). Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara Republik Indonesia*.

### **Skripsi Online**

Akbar, A. Al. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang*. Universitas Sriwijaya.

Firman, F. (2012). *Analisis kualitas pelayanan perizinan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan*. Universitas Indonesia.

Parmanto, C. (2011). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Serang Tahun 2009*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

### **Jurnal Online**

Annisa, M. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis SWOT Pada Online Store Shopee. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 4(1).

Astuti, W. D., Sukristyanto, A., & Susiantoro, A. (2017). Kualitas Pelayanan Perizinan Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya (Studi Tentang Surat Izin Usaha Perdagangan). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).

Damayanthi, N. kadek D., Supriliyani, N. W., & Yudartha, I. P. D. (2020). Kualitas Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis Online Melalui Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Kota Denpasar. *CITIZEN CHARTER*, 1(2).

Kencana, N., Akbar, M. J., & Canaldhy, R. S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang). *Jurnal*

*Pemerintahan Dan Politik, 2(1).*

Nurdiyanto, A. D., & Kurniawan, D. D. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Berbasis E-Commerce. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis, 7(1).*

Rakhma, F. A. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Surat Izin Usaha Perdagangan Dan Perindustrian Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kota Surabaya. *Publika, 5(6).*

Ubaidillah, A. F., Donoriyanto, D. S., & Tranggono, T. (2021). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Pembelajaran Berbasis Online Pada Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri & Teknologi, 2(1).*

### **Data**

Mpp.palembang. (2021). Data Layanan Izin Usaha Perdagangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Palembang. Retrieved June 19, 2021, from <https://mpp.palembang.go.id/>

### **Internet**

bukukas. (2020). Pengertian Jenis Syarat dan Cara Pembuatan. Retrieved December 12, 2020, from <https://www.bukukas.co.id/siup-pengertian-jenis-syarat-dan-cara-pembuatan/>

coursehero. (2020). Pengertian Aplikasi Berbasis Web O’Brien. Retrieved December 12, 2020, from <https://www.coursehero.com/pengertian-aplikasi-berbasis-web-menurut-O’Brien>