

## **Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun**

Bagas Rifqi Hanindya<sup>1</sup>, Budi Astuti<sup>2</sup>✉

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

[budiaastutish@gmail.com](mailto:budiaastutish@gmail.com)

### **Abstract**

This descriptive qualitative type of research aims to find out the quality of service at the Karimun Regency DPMPTSP. Primary data was obtained from interviews and observations from the research location. The approach used in this research is the servqual method with five dimensions, namely: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the report show that the quality of licensing services at DPMPTSP Karimun Regency is quite good. This is proven from the results of interviews and observations which state physical evidence (requirements and infrastructure), reliability (systems, mechanisms and procedures as well as implementing competence), responsiveness (time for resolving and handling complaints, suggestions and input), assurance (costs/tariffs and product specifications, type of service), and empathy (executor's behavior) are important factors that have a positive and satisfying effect on customers who use the services at this agency.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

### **Abstrak**

Penelitian jenis kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dari lokasi penelitian. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode servqual dengan lima dimensi yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasil laporan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun cukup baik. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dan obsevasi yang menyatakan bukti fisik (persyaratan dan sarana prasarana), kehandalan (sistem, mekanisme dan prosedur serta kompetensi pelaksana), ketanggapan (waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan), jaminan (biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan), dan empati (perilaku pelaksana) menjadi faktor penting sehingga berpengaruh positif dan memuaskan bagi pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di instansi ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



### **1. Pendahuluan**

Pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas sebagai pemberi pelayanan dan penyelenggarra pelayanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat [1]. Tugas utama pemerintah kepada rakyatnya adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat [2]. Oleh karena itu, instansi dan organisasi pemerintah perlu terus meningkatkan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat [3]. Pelayanan publik saat ini belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga berdampak negatif terhadap pelayanan pemerintah dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat [4].

Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan dan permintaan masyarakat [5]. Hal ini terjadi karena masih banyaknya keluhan dari

masyarakat terhadap pelayanan oleh pemerintah, seperti proses pelayanan yang panjang dan rumit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan kurang ramah, tempat pelayanan yang kurang nyaman dan belum sesuai dengan standar. Salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan di bidang perizinan [6].

DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam melaksanakan pelayanan publiknya selalu berpedoman pada standar pelayanan dan standar operasional [7]. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur [8]. Salah satu metode penilaian kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun dengan indikator-indikator sebagai berikut Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu

penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan [9].

Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2022, diperoleh hasil Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) sebesar 83,54. Sesuai dengan hasil IKM tersebut masuk ke dalam kategori Baik. Pengukuran kepuasan merupakan bagian penting dari proses evaluasi kinerja yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif berdasarkan kebutuhan masyarakat [10]. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan. Kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur apakah berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilakukan dalam suatu organisasi pelayanan publik [11].

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [12]. Perizinan adalah pemberian legalitas usaha berupa izin, pengakuan, penunjukan, penetapan, persetujuan, atau pendaftaran, termasuk non perizinan berupa pemberian informasi, konsultasi dan pelayanan lain [13].

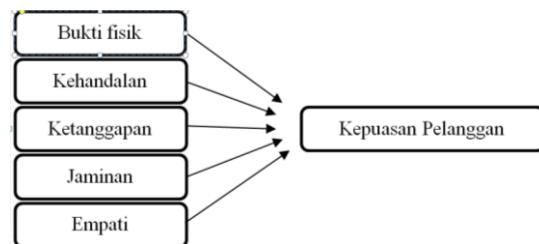
Kualitas dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang menemui atau melebih harapan [14]. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima [15]. Tuntutan masyarakat di era globalisasi tidak dapat terhindar dari persaingan yang ketat di segala bidang kehidupan, baik nasional maupun sosial [16]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci untuk menghadapi era globalisasi [17]. Kualitas pelayanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan [18].

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, di antaranya yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati [19]. Selain itu, pelayanan publik memiliki standar pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan pasti bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya [20]. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami dengan yang diharapkan pelanggan itu sendiri. Perbandingan dilakukan dengan tujuan apabila kualitas yang didapat sesuai dengan yang diharapkan, kepuasan pelanggan akan tercapai. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini ketepatan waktu pelayanan; Akurasi pelayanan; Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan; Tanggung jawab dalam menerima permintaan dan penanganan keluhan pelanggan; Kelengkapan dalam sarana dan prasarana tempat pelayanan; Kemudahan mendapatkan pelayanan (misalnya melalui website pelayanan resmi atau nomor kontak); Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi; Pelayanan pribadi (fleksibilitas atau penanganan permintaan khusus); Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; Atribut pendukung pelayanan lainnya (seperti kebersihan lingkungan, pendingin ruangan, ruang tunggu, dan sebagainya).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan ada 9 unsur yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, yaitu sebagai berikut: persyaratan, sistem (mekanisme, dan prosedur), waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan (saran & masukan), dan sarana dan prasarana. Dalam melakukan analisis kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun, penelitian ini dibatasi oleh lima dimensi kualitas pelayanan pada sembilan unsur pengukuran kepuasan masyarakat, sebagaimana tampak pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

## 2. Metode Penelitian

Penaksiran penelitian ini berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 08 Februari 2022 – 31 Juli 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kualitatif. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang

diperoleh merupakan data primer dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun. Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif, dengan pendekatan servqual. Servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan menilai bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan apa yang mereka lihat dari yang DPMPTSP Kabupaten Karimun sediakan. Dalam penelitian ini, bukti fisik yang dinilai yaitu persyaratan serta sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Pelayanan perizinan yang baik membutuhkan pemenuhan beberapa persyaratan untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam proses perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa persyaratan memiliki dampak signifikan terhadap indeks kepuasan pelanggan, hal ini nampak pada perolehan nilai 3,28. DPMPTSP Kabupaten Karimun berusaha membuat persyaratan selengkap dan seefisien mungkin, dengan tujuan agar pelanggan merasa bahwa proses pengurusan izin tidak memberatkan atau rumit.

Sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap sudah memadai. Hal ini sejalan dengan hasil indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,18. Beberapa faktor yang menunjang kenyamanan dan efisiensi meliputi tersedianya tempat parkir luas, ruang tunggu yang nyaman, jumlah toilet yang mencukupi dan ketersediaan AC di setiap ruangan kerja. Kesediaan fasilitas tersebut diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelanggan yang sedang mengurus perizinan dan memberikan kenyamanan bagi para pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Kehandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, syarat layanan akurat dan konsisten, serta produk yang sesuai dengan yang dijanjikan. Pada penelitian ini, kehandalan dinilai dari sistem, mekanisme dan prosedur serta kompetensi pelaksana DPMPTSP Kabupaten Karimun. Penilaian kualitas pelayanan perizinan melibatkan sistem, mekanisme, dan prosedur yang baik untuk mengukur dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengimplementasikan sistem pelayanan perizinan secara online dan menerapkan SOP sesuai dengan ISO 9001:2015. Hal ini sesuai dengan indeks kepuasan pelanggan terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 3,14 di DPMPTSP Kabupaten Karimun. DPMPTSP Kabupaten Karimun telah memiliki suatu sistem yang terstandarisasi dan dapat dipertanggungjawabkan dalam prosesnya. Adanya

sistem online dan SOP tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian kepada pelanggan terkait waktu dan biaya yang diperlukan dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.

Hasil dari wawancara menyatakan bahwa kompetensi pelaksana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap sangat ramah dan sopan dalam menangani perizinan. Selain itu, dari hasil wawancara dan observasi peneliti, menunjukkan sebagian besar pelanggan puas (nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,26) dengan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun, di mana pegawai selalu memberikan bantuan dengan profesional saat konsultasi dan memberikan pelayanan mengenai persyaratan perizinan usaha. Secara keseluruhan, kompetensi pelaksana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap membantu dan memberikan pengalaman positif bagi para pelanggan.

Ketanggapan yang dimaksud di sini adalah kesediaan DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menanggapi setiap pelanggan yang ingin melakukan permohonan perizinan terkait dengan pelayanan perizinan yang diberikan. Penilaian dari ketanggapan adalah waktu penyelesaian, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa bagi pelanggan, lamanya proses perizinan sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Ketidakjelasan mengenai durasi penyelesaian suatu perizinan dapat menyebabkan ketidakpuasan, terutama jika proses pengurusan perizinan memakan waktu yang lama. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap waktu penyelesaian ini sebesar 3,07.

DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengambil langkah dengan menerapkan Standar Operasi Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan perizinan. Langkah ini bertujuan untuk memberikan kepastian waktu kepada pelanggan sehingga mereka dapat mengurus perizinan dengan lebih terstruktur dan efisien. Hasil wawancara menunjukkan penanganan pengaduan, saran dan masukan di DPMPTSP Kabupaten Karimun dianggap cukup mudah karena adanya fasilitas pengaduan dan masukan melalui website resmi DPMPTSP. Pelanggan memiliki kemudahan untuk memberikan masukan atau pengaduan terkait pelayanan. Selain itu, jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan, mereka juga dapat mengadukan keluhannya melalui website DPMPTSP Kabupaten Karimun. Ini menunjukkan adanya upaya dalam memberikan akses dan sarana untuk menerima feedback dari pelanggan serta menangani keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di DPMPTSP Kabupaten Karimun adalah sebesar 3,72 yang berarti mendekati sangat puas.

Jaminan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan keamanan pada saat menerima pelayanan sehingga tidak ada keraguan terhadap

kemungkinan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan. Penilaian dimensi jaminan pada penelitian ini yaitu biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa bagi pelanggan, ketidakjelasan tarif dan biaya yang tinggi dalam pengurusan perizinan dan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengambil langkah untuk meningkatkan transparansi dan kepuasan pelanggan.

Sesuai ketentuan yang berlaku sebagian pengurusan perizinan diberikan secara gratis dan untuk perizinan yang membayar, biaya tersebut dicantumkan dalam persyaratan berkas. Tindakan ini diambil untuk menjaga transparansi dan mencegah praktik-praktik kolusi, sehingga pelanggan memiliki pemahaman yang baik tentang biaya yang terkait dengan pengurusan perizinan tertentu. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan untuk biaya/tarif adalah sebesar 3,84 yang bermakna bahwa pelanggan puas terhadap transparansi dalam penerapan tarif.

DPMPTSP Kabupaten Karimun sebagai instansi pelayanan perizinan menyediakan 49 standar pelayanan perizinan. tanda pelayanan perizinan mencakup proses pemberian berbagai jenis surat izin usaha yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dibutuhkan oleh pelanggan untuk mendukung kegiatan usaha mereka. Secara keseluruhan, DPMPTSP Kabupaten Karimun memiliki beragam layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tetap mematuhi ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan untuk produk spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan puas, dengan nilai sebesar 3,24.

Empati mencakup melakukan hubungan dengan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian secara pribadi dengan menempatkan posisi pegawai pada situasi yang dilakukan oleh pelanggan. Pada penelitian ini, dimensi empati dinilai dari perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana yang baik memainkan peran kunci dalam penilaian kualitas pelayanan perizinan karena interaksi antara pegawai dan pelanggan serta cara pegawai menjalankan tugasnya, dapat memberikan dampak signifikan pada pengalaman pelanggan dan persepsi umum terhadap DPMPTSP Kabupaten Karimun.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sikap dan perilaku pelaksana perizinan yang kurang disiplin dan tidak profesional dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. DPMPTSP Kabupaten Karimun mengakui pentingnya pendidikan dan pelatihan terkait dengan pelayanan perizinan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan para pelaksana yang profesional dalam memberikan pelayanan perizinan, yang pada waktunya dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,34 yang masuk kategori puas.

#### **4. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi bukti fisik dinilai berdasarkan persyaratan dan sarana prasarana di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Persyaratan perizinan yang lengkap dan efisien dianggap berpengaruh signifikan terhadap kecepatan penyelesaian perizinan, Selain itu, sarana prasarana yang memadai diharapkan menciptakan lingkungan kondusif bagi pelanggan dan memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi kehandalan dinilai berdasarkan sistem, mekanisme, dan prosedur serta kompetensi pelaksana. Implementasi sistem pelayanan perizinan secara online dan adopsi Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan ISO 9001:2015 dianggap sebagai langkah-langkah yang membuat proses perizinan menjadi terstandarisasi dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompetensi pelaksana di DPMPTSP Kabupaten Karimun dinilai positif. Pegawai dianggap ramah, sopan, dan professional dalam menangani perizinan, memberikan bantuan dengan baik saat konsultasi dan menjelaskan persyaratan perizinan secara rinci. Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi ketanggungan dinilai berdasarkan waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Lamanya proses perizinan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan DPMPTSP Kabupaten Karimun telah menerapkan SOP untuk memberikan kepastian waktu kepada pelanggan. Upaya DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam memberikan kepastian waktu dan memberikan akses untuk masukan atau pengaduan menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan serta mendengarkan dan menanggapi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi jaminan yang dinilai dari biaya atau tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan. DPMPTSP Kabupaten Karimun telah mengambil langkah dengan menggratiskan sebagian pengurusan perizinan dan mencantumkan biaya perizinan yang membayar dalam persyaratan berkas. Produk spesifikasi jenis pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karimun mencakup 49 standar pelayan perizinan dan 4 standar pelayanan non perizinan. Keseluruhan tindakan ini menunjukkan komitmen untuk memberikan jaminan keamanan, transparansi, dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan perizinan. Kualitas pelayanan perizinan dari dimensi Empati yang dinilai dari perilaku pelaksana. Empati melibatkan hubungan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, dan memberikan perhatian secara pribadi dengan menempatkan diri pegawai pada situasi pelanggan. Keterampilan dan kemampuan pelaksana perizinan berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan perizinan. Sikap dan perilaku pelaksana yang kurang disiplin dan tidak profesional dapat menghambat kelancaran proses pelayanan perizinan. Oleh karena itu, perlu adanya pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan untuk menciptakan pelaksana yang profesional.

## **Daftar Rujukan**

- [1] Wanda, M. A., & Nurcahyo, G. W. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Jurnal KomtekInfo*. DOI: <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v8i3.173> .
- [2] Shabani, L., Behluli, A., Qerimi, F., Pula, F., & Dalloshi, P. (2022). The Effect of Digitalization on the Quality of Service and Customer Loyalty. *Emerging Science Journal*, 6(6), 1274–1289. DOI: <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-06-06-04> .
- [3] Stefano, N. M., Zattar, I. C., & Casarotto Filho, N. (2020). Assessment of Service Quality In The Hotel Industry: Use of Fuzzy Hybrid Methodologies. *Revista de Administração Da UFSM*, 13(1), 40–57. DOI: <https://doi.org/10.5902/1983465924784> .
- [4] Zamroni, Z., & Fajri, M. (2022). Excellent Service in The Perspective of Social Reconstruction: Public Perception and Expectation. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(4), 1079–1091. DOI: <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i4.3737> .
- [5] Farrokhi, P., Aryankhesal, A., Bagherzadeh, R., & Aghaei Hashjin, A. (2023). Evaluation of Outpatient Service Quality: What Do Patients and Providers Think? *International Journal of Healthcare Management*, 16(3), 394–403. DOI: <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.2110195> .
- [6] Ariani Rambe, S., Asmara, S., & Ridho, H. (2022). Evaluation of The Quality of Licensing Services at The Investment Services and One Door Integrated Licensing Services In North Sumatra Province. *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research and Technology (IJSET)*, 2(1), 909–920. DOI: <https://doi.org/10.54443/ijset.v2i1.101> .
- [7] Hidayatullah, L., Pratama, N. R., & Farizal, F. (2021). Measurement of Service Quality at BSI KCP Banjar Using CARTERD. *Review of Accounting and Business*, 2(2), 249–272. DOI: <https://doi.org/10.52250/reav.v2i2.483> .
- [8] Money, A. G., Barnett, J., Kuljits, J., & Duffin, D. (2015). Patient Perceptions And Expectations of An Anticoagulation Service: A Quantitative Comparison Study of Clinic-Based Testers and Patient Self-Testers. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 29(4), 662–678. DOI: <https://doi.org/10.1111/scs.12195> .
- [9] Kurniawan, H. H. (2021). Analisis Dimensi Service Quality, Loyalitas, dan Keterikatan Perusahaan Penanaman Modal Asing di Kawasan-Kawasan Industri Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 2(1), 32–48. DOI: <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i1.764> .
- [10] Sharma, P., & Gupta, Dr. S. S. (2023). Impact of Digitalization on Service Marketing in the Indian Banking Industry. *Gyan Management Journal*, 17(1), 95–104. DOI: <https://doi.org/10.48165/gmj.2022.17.1.11> .
- [11] Liu, R., Cui, L., Zeng, G., Wu, H., Wang, C., Yan, S., & Yan, B. (2015). Applying the fuzzy SERVQUAL Method to Measure The Service Quality In Certification & Inspection Industry. *Applied Soft Computing Journal*, 26, 508–512. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2014.10.014> .
- [12] Nguyen, M. H. (2021). Evaluating the Service Quality of the First Bus Rapid Transit Corridor in Hanoi City and Policy Implications. *In Lecture Notes in Civil Engineering*, 108, 98–123. Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-60269-7\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-030-60269-7_6) .
- [13] Mutlu, A. T., & Durmaz, Y. (2021). Bankaların Satış ve Pazarlama Faaliyetlerinin İncelenmesi ve Oluşan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(5), 1309–1331. DOI: <https://doi.org/10.18506/anemon.763002> .
- [14] Tran, T. T., Ngo, T. Q. A., Cung, T. N. A., Nguyen, T. G., Vu, D. D., Nguyen, P. H., & Tsai, J. F. (2020). Influencing Factors of the International Payment Service Quality at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 241–254. DOI: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.241> .
- [15] Li, W., Yüksel, S., & Dinçer, H. (2022). Understanding The Financial Innovation Priorities for Renewable Energy Investors Via QFD-Based Picture Fuzzy and Rough Numbers. *Financial Innovation*, 8(1). DOI: <https://doi.org/10.1186/s40854-022-00372-3> .
- [16] Aziz, S., Bhatti, A. U., Malik, T., & Yusuf, Z. (2021). Assessment of Service Quality of public Physical therapy practice based on SERVQUAL model. *THE THERAPIST (Journal of Therapies & Rehabilitation Sciences)*, 32–36. DOI: <https://doi.org/10.54393/tt.v2i1.23> .
- [17] Dinçer, H., Yüksel, S., Gökalp, Y., & Eti, S. (2020). SERVQUAL-Based Evaluation of Service Quality In Turkish Health Industry with Fuzzy Logic. *In Interdisciplinary Perspectives on Operations Management and Service Evaluation* (pp. 213–231). IGI Global. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5442-5.ch011> .
- [18] Tadajewski, M., & Jones, D. G. B. (2021). From Goods-Dominant Logic to Service-Dominant Logic? Service, Service Capitalism and Service Socialism. *Marketing Theory*, 21(1), 113–134. DOI: <https://doi.org/10.1177/1470593120966768> .
- [19] Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., Abbas, A. F., & Alsharif, A. H. (2021). Everything is Going Electronic, so do Services and Service Quality: Bibliometric Analysis of E-Services and E-Service Quality. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 15(18), 148–167. DOI: <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i18.24519> .
- [20] Skålén, P., & Gummerus, J. (2023). Conceptualizing Services and Service Innovation: A Practice Theory Study of the Swedish Music Market. *Journal of Service Research*, 26(1), 83–102. DOI: <https://doi.org/10.1177/10946705211062693> .