

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Edy, Sutrisno. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Nor, Ghofur. 2014. *Manajemen Publik Pada Pemerintah*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Nur Habibah, Eva. 2021. *Collaborative Governance: Konsep & Praktik Dalam Pengelolaan Bank Sampah*. Jawa Tengah: Pustaka Rumah C1nta.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rasyidah, Latifur. *Sistem Informasi Manajemen*, 2019.
- Simanjuntak, Payaman. 1985. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta:LP-FEUI.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).

### Jurnal:

- Faradewi, B. E., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2019). Pengaruh Penerapan Capaian Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. *Respon Publik*, 13(3), 42-46.
- Ismowati, M., Rahadian, A. H., Massyhury, M. A., & Suryadi, M. R. Implementation of One-Stop Services Policy (PTSP) in North Jakarta City, DKI Jakarta Province. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 381-388.
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Kesuma, H. (2021). Pemanfaatan Sistem *Online Single Submission* Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 1(4).

Maulani, Wihda. "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)." *As Siyasa* 5, no. 2 (2020): 44–54.

Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).

Sudrajat, R. K. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Wahyuni, S. (2020). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(2), 33-42.

#### **Regulasi:**

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategis Nasional Pengembangan *E-Government*.

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Peraturan Bupati Badung Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*).

Peraturan Bupati Badung Nomor 49 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara *Online*.

Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Badung.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha.

**Website:**

<https://app.LAPERON.badungkab.go.id/>

<https://dpmtsp.badungkab.go.id/>





## Lampiran I Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

#### **PRODUKTIVITAS PERIZINAN MELALUI LAYANAN PERIZINAN ONLINE (LAPERON) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BADUNG**

Menurut Belinda Eka Faradewi, dkk (2019:43) untuk mengukur produktivitas dari perspektif kualitatif, ada empat dimensi, yaitu:

1. Responsivitas
  - a. Pelayanan pimpinan
  - b. Pelayanan pegawai
2. Efisiensi
  - a. Lama pelayanan administrasi
  - b. Kemudahan administrasi
3. Efektivitas
  - a. Inisiatif bekerja
  - b. Ketepatan bekerja
4. Keadilan
  - a. Keadilan dalam melakukan pekerjaan

### 1. **Responsivitas**

- 1) Apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan *online* di Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI ?
- 2) Apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
- 3) Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai jika terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
- 4) Apakah terdapat layanan konsultasi yang diberikan Dpmpstsp Kabupaten Badung terhadap masyarakat yang akan mengajukan izin?

### 2. **Efisiensi**

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari mulai awal mengajukan izin sampai izin terbit melalui LAPERON?
- 2) Bagaimana alur didalam mengajukan izin melalui LAPERON? Dan apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
- 3) Bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpstsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
- 4) Untuk menghasilkan waktu yang singkat tersebut, pastinya diperlukan fasilitas kerja yang mendukung. Fasilitas kerja apa saja yang mendukung proses pelayanan perizinan melalui LAPERON?

### 3. **Efektivitas**

- 1) Apakah pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
- 2) Apakah pegawai mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
- 3) Kompetensi dan kualitas pegawai sangat dibutuhkan guna menyeimbangkan perubahan yang ada. Apakah terdapat pelatihan

husus bagi pegawai yang ditugaskan dalam pemberian pelayanan perizinan melalui LAPERON?

#### **4. Keadilan**

- 1) Apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizin yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan?
- 2) Apakah didalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
- 3) Apakah didalam izin yang terbit sesuai dengan urutan permohonan?

### **MASYARAKAT**

#### **1. Responsivitas**

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpptsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI ?
- 2) Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dpmpptsp Kabupaten Badung jika bapak/ibu mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
- 3) Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpptsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?

#### **2. Efisiensi**

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
- 2) Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpptsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!

#### **3. Efektivitas**

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Dpmpptsp Kabupaten Badung dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?

- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?

**4. Keadilan**

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizin yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan?
- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung didalam pemberian pelayanan dalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?





## Lampiran II Transkrip Wawancara

### HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Bpk. Anak Agung Ketut Oka Perwira Negara, SE

Keterangan Informan : Ka. Sub Bagian Kepegawaian

Hari, Tanggal : Senin, 06 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?
Informan	Menurut saya pribadi, seluruh pegawai pemberi pelayanan perizinan online itu sudah memiliki dan menunjukkan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi. Karena sesuai perintah atau intruksi dari kepala dinas DPMPTSP, seluruh pegawai pelayanan wajib memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing. Itu sudah jelas dalam perintah atau intruksi pak kadis.
Peneliti	Apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
Informan	Menurut saya pribadi, untuk jumlah SDM yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Badung itu sudah melebihi dengan jumlah perizinan yang ditangani. Apalagi sekarang sudah menggunakan sistem LAPERON.

Peneliti	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai jika terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
Informan	Untuk masyarakat yang mendapatkan hambatan dalam pengurusan perizinan melalui LAPERON itu akan dibantu atau di guiding artinya dipandu bagaimana caranya upload itu. Artinya masyarakat itu akan di bantu sampai bisa.
Peneliti	Apakah terdapat layanan konsultasi yang diberikan Dpmpstsp Kabupaten Badung terhadap masyarakat yang akan mengajukan izin?
Informan	Kami di DPMPSTP terutama di MPP sudah menyiapkan tempat ruang konsultasi untuk masyarakat terkait dengan pengurusan izin.
Peneliti	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari mulai awal mengajukan izin sampai izin terbit melalui LAPERON?
Informan	Untuk waktu yang dibutuhkan itu, kalau kita SOPnya apabila surat maupun berkas dokumen-dokumen yang sudah dilengkapi sesuai dengan syaratnya itu di lengkapi, itu maksimal 5 hari sudah keluar, malahan sebelum 5 hari sudah keluar.
Peneliti	Bagaimana alur didalam mengajukan izin melalui LAPERON? Dan apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Untuk mengajukan izin melalui LAPERON itu syarat-syaratnya memang sudah jelas dalam sistem dan sudah dibuat untuk tidak mempersulit masyarakat. Secara singkat alur didalam mengajukan izin melalui LAPERON tersebut yang pertama yaitu masyarakat dapat datang langsung ke kantor untuk memperoleh

	<p>informasi dari petugas informasi. Selanjutnya masyarakat dapat mengajukan dokumen permohonan melalui LAPERON yang dapat dilakukan secara mandiri maupun melalui bantuan Volunteer di Lounge. Jika persyaratan tersebut sudah berhasil terupload, maka kelengkapannya akan diperiksa oleh petugas verifikasi. Sedangkan persyaratan yang dinyatakan tidak lengkap akan dilakukan penolakan. Selanjutnya berkas tersebut akan dinaikan ke Kepala Seksi Verifikasi untuk ditindak lanjuti, setelah berkas tersebut dinyatakan lengkap dan benar berkas tersebut akan diteruskan ke Kepala Bidang untuk ditindaklanjuti. Selanjutnya Kepala Bidang akan memeriksa dan memutuskan untuk melanjutkan diverifikasi final oleh kepala dinas. Kemudian Kepala Dinas memeriksa sekaligus verifikasi final dan kemudian berkas akan dilanjutkan ke Kepala Seksi Penerbitan untuk dibuatkan draft SK, kemudian kembali ke Kepala Dinas untuk ditandatangani secara elektronik. Setelah ditandatangani secara elektronik maka sertifikat izin yang telah terbit tersebut dapat diunduh melalui LAPERON. Menurut saya seperti itu.</p>
<p>Peneliti</p>	<p>Bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpstsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!</p>
<p>Informan</p>	<p>Untuk keterlambatan proses penerbitan izin itu kalau kita menggunakan sistem tidak mungkin terlambat. Karena sistem sudah otomatis, apabila dari staff itu sampai ada batas waktu tidak di proses dia otomatis akan naik ke pimpinan level kasi. Apabila kasinya itu juga memiliki batas waktu dan belum juga di proses dia akan naik tingkat keatasnya yaitu kabid. Dan begitu juga selanjutnya, apabila tidak diproses oleh kabid otomatis dia langsung ke kadis. Itu prosedur dari proses perizinan. Jadinya tidak ada istilah keterlambatan.</p>

Peneliti	Untuk menghasilkan waktu yang singkat tersebut, pastinya diperlukan fasilitas kerja yang mendukung. Fasilitas kerja apa saja yang mendukung proses pelayanan perizinan melalui LAPERON?
Informan	Fasilitas yang paling mendukung itu adalah sistem informasi teknologi. Itu yang paling utama menurut saya pribadi. Karena tanpa sistem itu, proses perizinan itu akan manual. Dan itu akan menghambat, sehingga proses penerbitan izin itu akan menjadi lama. Apabila menggunakan sistem proses penerbitan izin akan semakin cepat.
Peneliti	Apakah pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
Informan	Kalau pegawai itu, terutama SDM yang menangani dan dia paham dengan tugasnya otomatis dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat. Apabila dia tidak memahami mengenai tugasnya, otomatis akan lambat. Menurut saya seperti itu.
Peneliti	Apakah pegawai mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Setiap pegawai pasti mampu memperbaiki kesalahan yang mereka perbuat, tapi yang kita harapkan dari pimpinan itu jangan mengulangi kesalahan.
Peneliti	Kompetensi dan kualitas pegawai sangat dibutuhkan guna menyeimbangkan perubahan yang ada. Apakah terdapat pelatihan khusus bagi pegawai yang ditugaskan dalam pemberian pelayanan perizinan melalui LAPERON?
Informan	Memang di DPMPSTSP ini, walaupun kita sekarang ini keterbatasan anggaran dalam APBD. Tapi tidak menyurutkan untuk melakukan kegiatan pelatihan. Dan itu sudah dilakukan oleh Dinas PTSP melakukan diklat pelatihan dasar PTSP, itu sudah dilakukan.

Peneliti	Apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizinan yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?
Informan	Ya, karena kita sudah menandatangani pakta integritas bahwa setiap orang/masyarakat itu layak untuk kita layani semua tanpa ada diskriminatif.
Peneliti	Apakah didalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Untuk antrian pemohon itu kita sudah menggunakan sistem online/antrian online. Jadinya tidak ada istilah bermain atau melalui lewat belakang seperti itu.
Peneliti	Apakah didalam izin yang terbit sesuai dengan urutan pemohonan?
Informan	Kalau menggunakan sistem itu saya rasa sudah sesuai dengan urutan pemohonan jadinya. Apabila dia sudah lengkap mengajukan dalam sistem itu, otomatis dia mendapatkan nomor urut jadinya, seperti itu dik.
<b>Pertanyaan Lainnya</b>	
Peneliti	Faktor apa saja yang dapat menghambat produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung?
Informan	Jadi untuk faktor yang dapat menghambat produktivitas perizinan melalui LAPERON itu yang pertama terkait dengan kelengkapan persyaratan pemohon, serta yang kedua terkait dengan jaringan internet. Karena kita menggunakan sistem jadi ketika jaringan internet itu bermasalah maka akan menghambat produktivitas perizinan.

## HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Bpk. Komang Agus Sukerta Pramana, S.T.,M.T

Keterangan Informan : Kepala Seksi Sistem Informasi Manajemen

Hari, Tanggal : Senin, 06 Juni 2022

Wawancara Mendalam	
Peneliti	Apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpptsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?
Informan	Sudah, jadi seluruh pegawai pemberi pelayanan perizinan online itu sudah memiliki dan menunjukkan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksinya masing-masing sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan SP (Standar Pelayanan) yang ada.
Peneliti	Apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpptsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
Informan	Sudah, karena perizinan di DPMPTSP Kabupaten Badung ini sudah online semua melalui LAPERON. Dengan adanya hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa jumlah SDM di DPMPTSP Kabupaten Badung ini sudah sebanding dengan jumlah izin yang ditangani.
Peneliti	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai jika terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?

<p>Informan</p>	<p>Jadi di DPMPTSP Kabupaten Badung ini terdapat 4 jenis pelayanan, yaitu: Pertama, layanan mandiri. Layanan Mandiri ini adalah layanan yang dilaksanakan sendiri oleh masyarakat melalui LAPERON.badungkab.go.id, dan bisa datang langsung ke kantor serta sudah disediakan fasilitas komputer. Kedua, layanan prioritas. Layanan Prioritas ini bagi pelaku yang investasi langsung dengan pegawalan khusus dari awal sampai akhir proses. Ketiga, layanan berbantuan. Layanan Berbantuan petugas pada Lounge Mal Pelayanan Publik Kabupaten Badung bagi pemohon langsung mengajukan permohonan perizinan. Keempat, Layanan Jemput Bola, yaitu layanan jemput bola ke tempat Banjar/Desa. Jadi dengan adanya hal tersebut jika terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan didalam pengurusan izin melalui LAPERON tidak perlu khawatir, karena petugas layanan perizinan online akan siap membantu masyarakat didalam mengajukan permohonan izinnya.</p>
<p>Peneliti</p>	<p>Apakah terdapat layanan konsultasi yang diberikan Dpmptsp Kabupaten Badung terhadap masyarakat yang akan mengajukan izin?</p>
<p>Informan</p>	<p>Jadi begini, kami di DPMPTSP Kabupaten Badung telah menyediakan media konsultasi bagi masyarakat yang hendak mengajukan izin. Terdapat dua jenis konsultasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Badung. Pertama, konsultasi luring, dengan menyediakan loket Helpdesk untuk melayani konsultasi bagi masyarakat. Kedua, konsultasi daring. DPMPSTP Kabupaten Badung menyediakan konsultasi daring melalui sosial media seperti instagram, facebook, whatsapp, email, talkw.to. website (dpmptsp.badungkab.go.id), omnichannel, aplikasi konsultasi online (konsultasi.dpmptsp.badungkab.go.id)</p>

Peneliti	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari mulai awal mengajukan izin sampai izin terbit melalui LAPERON?
Informan	Untuk waktu yang dibutuhkan itu sesuai dengan SOP (Standar operasional prosedur) dan SP (Standar Pelayanan) DPMPSTP Kabupaten Badung, izin akan terbit selama 5 hari kerja setelah berkas itu dianggap benar dan lengkap.
Peneliti	Bagaimana alur didalam mengajukan izin melalui LAPERON? Dan apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Untuk persyaratan yang tertera dalam system LAPERON sudah sangat jelas dan lengkap. Untuk alurnya tersebut yaitu untuk pemohon/masyarakat yang belum mengetahui mengenai LAPERON dapat datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi dari petugas informasi atau konsultasi dengan petugas Help Desk. Selanjutnya pemohon/masyarakat dapat mengajukan dokumen permohonan melalui aplikasi LAPERON yang dapat dilakukan secara mandiri maupun bantuan Volunteer di Lounge Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Jika dokumen sudah berhasil terupload, maka kelengkapannya akan diperiksa oleh petugas verifikasi. Sedangkan permohonan yang dinyatakan tidak lengkap akan dilakukan penolakan. Untuk dokumen permohonan yang memerlukan peninjauan lapangan, maka berkasnya akan masuk antrian proses pada dashboard petugas lapangan dan secara berurutan akan dijadwalkan untuk dilaksanakan peninjauan lapangan. Selanjutnya kepala seksi verifikasi akan menindaklanjuti hasil kajian. Bila tidak memenuhi syarat akan dilakukan penolakan berserta alasan penolakan dan jika lulus verifikasi berkas tersebut akan diteruskan ke kepala bidang untuk



	<p>ditindaklanjuti. Selanjutnya kepala bidang ada memeriksa dan memutuskan untuk melanjutkan untuk diverifikasi final oleh kepala dinas. Kepala Dinas memeriksa sekaligus verifikasi final kemudian menerbitkan Surat Ketetapan Restribusi Daerah (SKRD) yang memuat jumlah biaya yang wajib dibayar oleh pemohon untuk perizinan yang memelurkan retribusi, berkas akan dilanjutkan ke Kepala Seksi Penerbitan untuk dibuatkan draft SK, kemudian kembali ke Kepala Dinas untuk ditandatangani secara eletronik. Berkas Perizinan yang membutuhkan persyaratan pelunasan retribusi, setelah pemohon melakukan pembayaran, secara otomatis ke Kepala Seksi Penerbitan untuk penerbitan nomor izin dan draft SK untuk kemudian di kirim ke Kepala Dinas untuk ditandatangani secara elektronik. Setelah ditandatangani secara elektronik maka sertifikat izin yang telah terbit tersebut dapat didownload melalui LAPERON.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpstsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!</p>
Informan	<p>Untuk kepastian waktu izin terbit itu sudah sesuai ya, karena DPMPTSP Kabupaten Badung sudah ada SP dan SOP yang harus dijalani. Jadi tidak ada keterlambatan untuk izin terbitnya.</p>
Peneliti	<p>Untuk menghasilkan waktu yang singkat tersebut, pastinya diperlukan fasilitas kerja yang mendukung. Fasilitas kerja apa saja yang mendukung proses pelayanan perizinan melalui LAPERON?</p>
Informan	<p>Fasilitas yang mendukung proses pelayanan perizinan melalui LAPERON itu seperti internet, komputer, printer, scanner, dan tentunya ruang kerja yang nyaman.</p>
Peneliti	<p>Apakah pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?</p>

Informan	Ya, karena kami di DPMPTSP Kabupaten Badung itu bekerja sesuai dengan SP dan SOP yang berlaku.
Peneliti	Apakah pegawai mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Ya, jadi di DPMPTSP Kabupaten Badung itu setiap pegawai mampu memperbaiki kesalahannya saat menjalankan tugasnya sesuai dengan SP dan SOP.
Peneliti	Kompetensi dan kualitas pegawai sangat dibutuhkan guna menyeimbangkan perubahan yang ada. Apakah terdapat pelatihan khusus bagi pegawai yang ditugaskan dalam pemberian pelayanan perizinan melalui LAPERON?
Informan	Jadi di DPMPTSP Kabupaten Badung ini terdapat beberapa pelatihan yang diberikan untuk petugas seperti pelatihan pelayanan prima, pelatihan diklat dasar PTSP, serta pemberian motivasi kepada seluruh pegawai DPMPTSP.
Peneliti	Apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizinan yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?
Informan	Kami tidak melakukan diskriminatif atau tidak membeda-bedakan pemohon, karena disistem sudah menggunakan auto disposisi. Jadi kalau misalkan berkas pemohon tidak dikerjakan 1x24 jam maka berkas pemohon tersebut langsung naik ketingkat proses selanjutnya. Sehingga berkas pemohon tersebut tidak akan mungkin tertinggal atau belum dikerjakan.
Peneliti	Apakah didalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Sudah sesuai antrian, karena di sistem LAPERON sudah menerapkan sistem FIFO (First In First Out), jadi berkas yang terlebih dahulu masuk harus keluar terlebih dahulu.

Peneliti	Apakah didalam izin yang terbit sesuai dengan urutan pemohonan?
Informan	Ya sudah, karena kami sudah menerapkan FIFO (First In First Out).
<b>Pertanyaan Lainnya</b>	
Peneliti	Faktor apa saja yang dapat menghambat produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung?
Informan	Ya jadi untuk faktor yang menghambat produktivitas perizinan melalui LAPERON itu yang pertama adalah kurangnya pemahaman IT untuk staff BO yang tua, jadi butuh waktu lebih lama untuk mengajarkan penggunaan sistem. Dan yang kedua itu karena banyak pengalihan perizinan ke pusat, jadi semua perizinan menggunakan sistem pusat sehingga perizinan di LAPERON sekarang sedikit.

### HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Bpk. I Nyoman Diana, S.S

Keterangan Informan : Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan Perizinan  
Ekonomi

Hari, Tanggal : Selasa 14 Juni 2022

Wawancara Mendalam	
Peneliti	Apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?

Informan	Jadi pegawai yang melayani perizinan di Kabupaten Badung sudah memiliki tanggung jawab dan mereka bisa melaksanakan sesuai dengan tupkosi dan sesuai dengan SOP dan SP yang diberikan oleh OPD.
Peneliti	Apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpmsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
Informan	Ya, selama pelaksanaan LAPERON dari tahun 2018 sampai saat ini pelayanan perizinan masih bisa tercover, masih bisa dikatakan sebanding. Sehingga tidak terdapat permasalahan-permasalahan yang bersifat fundamental yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Badung.
Peneliti	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai jika terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
Informan	Untuk pelayanan perizinan Kabupaten Badung, apabila ada masyarakat atau pelaku usaha yang mengalami permasalahan didalam hal permohonan ataupun pengurusan perizinan, disini ada disediakan media perizinan berbantuan. Sehingga bisa dibantu kepada masyarakat yang tidak bisa mengurus perizinannya sendiri. Karena sistem LAPERON itu bisa dilakukan secara mandiri, nah apabila terjadi kesulitan bisa datang langsung ke kantor untuk melakukan konsultasi, bisa dilakukan atau di guiding untuk melakukan penginputan data sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang sudah ada di sistem.

Peneliti	Apakah terdapat layanan konsultasi yang diberikan Dpmpptsp Kabupaten Badung terhadap masyarakat yang akan mengajukan izin?
Informan	Untuk di DPMPTSP Kabupaten Badung sudah ada layanan konsultasi terhadap masyarakat yang akan mengurus izin. Jadi tempat pelayanannya sudah di handle oleh front office yang ada di MPP (Mall Pelayanan Publik) yang ada di lantai I, itu sudah siap melakukan pelayanan dari jam kerja pegawai dari jam 8 sampai jam 15.30.
Peneliti	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari mulai awal mengajukan izin sampai izin terbit melalui LAPERON?
Informan	Untuk pelayanan perizinan di Kabupaten Badung, pengurusan perizinan melalui LAPERON itu sudah dipatok 5 hari kerja. 5 hari dari proses permohonan hingga izin terbit, apabila perizinan itu sudah lengkap dan benar, perizinan itu sudah pasti diterbitkan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Badung. Apabila sudah dianggap lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ditentukan.
Peneliti	Bagaimana alur didalam mengajukan izin melalui LAPERON? Dan apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Ya sudah dianggap jelas. Persyaratan-persyaratan sudah ditempelkan di MPP, sudah ada di media MPP, sudah ada di link MPP. Untuk alurnya tersebut yaitu untuk pemohon yang belum mengetahui mengenai LAPERON dapat datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi mengenai LAPERON. Selanjutnya pemohon dapat melakukan penguploadan berkas

	<p>secara mandiri atau di bantu oleh petugas di Lounge yang berada di Lantai I. Setelah melakukan penguplidan berkas tersebut maka izinnya diterima oleh penerima berkas dan akan dicek apakah sudah lengkap dan benar terus jika sudah dinyatakan benar akan dinaikan ke Kepala Seksi Bidang Verifikasi untuk kembali di dicek kelengkapan datanya. Setelah dinyatakan benar akan dinaikan ke kepala bidang untuk dilakukan pengecekan kembali, ketika sudah benar baru akan naikan ke Kepala Dinas untuk melakukan verifikasi final. Kepala dinas akan mengecek kembali dan jika sudah dinyatakan benar baru akan di verifikasi final. Kemudian diturunkan kembali kepada Kepala Seksi Penerbitan untuk dibuatkannya draft SK, setelah itu kembali dinaikan ke Kepala Dinas untuk ditandatangani secara elektronik dan izin dapat di terbitkan.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmptsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!</p>
Informan	<p>Karena kita sudah dipatok oleh waktu dengan waktu itu sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan SPnya (Standar Pelayanan) kita tetap mengacu pada itu. Sudah ditentukan itu 5 hari kerja. Apabila seluruh perlengkapan yang sudah diajukan oleh masyarakat itu sudah memenuhi persyaratan (lengkap dan benar) maka dari DPMPSTSP tidak ada kategori keterlambatan. Apabila terjadi keterlambatan, itu tergantung daripada pemohon atau kelengkapan permohonan. Apabila terjadi kesalahan atau kekurangan dalam pemenuhan persyaratan itu akan dikembalikan, sehingga terjadi keterlambatan dalam penerbitan perizinan itu saja kendalanya. Untuk sementara apabila sudah dinyatakan lengkap dan benar, 5 hari kerja izin itu sudah diterbitkan oleh DPMPSTSP Kabupaten Badung.</p>

Peneliti	Untuk menghasilkan waktu yang singkat tersebut, pastinya diperlukan fasilitas kerja yang mendukung. Fasilitas kerja apa saja yang mendukung proses pelayanan perizinan melalui LAPERON?
Informan	Jadi fasilitas yang diperlukan pertama adalah SDM (sumber daya manusia) yang mengerjakan. Yang kedua adalah sarana dan prasarana, sarana dan prasarana itu seperti komputer, laptop, dan yang paling urgent karena kita menggunakan sistem dan aplikasi adalah jaringan internet. Ketika jaringan internet itu normal dan tidak ada perubahan dan kendala dari pusat termasuk di daerah di Kabupaten Badung, maka pelayanan perizinan sudah berjalan dengan baik dan lancar sehingga izin bisa diterbitkan secara tepat waktu sesuai dengan SOP dan SP yang telah diterapkan di DPMPSTP Kabupaten Badung.
Peneliti	Apakah pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
Informan	Selama saya bekerja disini, pegawai yang bekerja semua bertanggung jawab. Dan mengikuti prosedur dan mengikuti tupoksi yang diberikan. Sehingga mereka bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, bisa melakukan tanggung jawab, melakukan pelayanan yang utama yang prima sehingga izin bisa diterbitkan tepat waktu.
Peneliti	Apakah pegawai mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Untuk pegawai yang melaksanakan tugas, apabila terjadi kekeliruan dalam pelayanan perizinan, karena pelayanan perizinan ini berjenjang. Contoh, masyarakat memohon atau mengupload izinnya diterima oleh penerima berkas dan akan dicek apakah sudah lengkap dan benar terus jika sudah dikatakan benar akan dinaikan ke kepala seksi atau sub koordinator bidang

	<p>verifikasi. Disana kembali di jaring/dicek. Setelah dicek oleh penerima berkas pertama, kemungkinan ada yang kurang dalam pengecekan pertama atau jaringan pertama, akan dicek kembali oleh sub koordinator bidang verifikasi atau disebut dengan kasi verifikasi akan dicek kembali setelah dinyatakan benar akan dinaikan ke kepala bidang. Benar menurut sub verifikasi, belum tentu dinyatakan benar oleh kepala bidang. Nanti di cek kembali oleh kepala bidang, ketika sudah benar baru akan naik ke kepala dinas. Kepala dinas akan mengecek kembali dan jika sudah dinyatakan benar baru akan di acc. Kemudian diturunkan kepada kepala seksi penerbitan, setelah itu sudah bisa diterbitkan. Demikianlah proses penerbitan izin, sehingga izin tersebut bisa diterbitkan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.</p>
Peneliti	<p>Kompetensi dan kualitas pegawai sangat dibutuhkan guna menyeimbangkan perubahan yang ada. Apakah terdapat pelatihan khusus bagi pegawai yang ditugaskan dalam pemberian pelayanan perizinan melalui LAPERON?</p>
Informan	<p>Terimakasih, jadi kompetensi merupakan hal yang paling utama. Kompetensi menunjukkan keahlian di bidang masing-masing. Nah untuk pelayanan perizinan di Kabupaten Badung dari atas petunjuk, atas perintah dari Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Badung, kita mendapatkan pelatihan dan bimbingan sebelum kita melakukan tugas. Sehingga, pegawai yang ada disini sudah bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang diembankan masing-masing dan masyarakat yang memohon perizinan bisa terlayani dengan baik.</p>
Peneliti	<p>Apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizinan yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?</p>



Informan	Jadi setiap permohonan yang masuk kita tidak melihat personalnya, tidak melakukan pembeda-bedaan terhadap pemohon. Kita adil, dan mengikuti urutan-urutan permohonan. Jadi betul-betul permohonan itu menyesuaikan sesuai dengan nomor antrian yang diberikan. Kita tidak bisa menyalip, menganggap ini sodara, ataukah ini teman. Kita adil, sesuai dengan urutan-urutan dari nomor antrian itu, karena itu sudah dari sistem dan sudah tertata dengan baik, sehingga bersifat keadilan tidak ada diskriminatif.
Peneliti	Apakah didalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Ya seperti saya sampaikan tadi, pemohon perizinan yang datang ke DPMPSTP Kabupaten Badung maupun mereka yang mengupload berkasnya sendiri kita sesuaikan nomor-nomor antrian yang bersangkutan, tidak ada istilahnya saling mendahului, menyalip ataukah mengundurkan yang mengajukan terlebih dahulu. Sehingga seperti yang sampaikan tadi yaitu berkeadilan sesuai dengan urutan-urutan permohonan.
Peneliti	Apakah didalam izin yang terbit sesuai dengan urutan permohonan?
Informan	Ya betul sesuai yang saya sampaikan tadi, sudah sesuai dengan urutan pemohon karena sudah menggunakan sistem, tidak ada manualnya. Sudah pakai sistem sudah sesuai dengan urutan pemohon.
<b>Pertanyaan Lainnya</b>	
Peneliti	Faktor apa saja yang dapat menghambat produktivitas perizinan melalui layanan perizinan online (LAPERON) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung?

Informan	Jadi, faktor-faktor yang bersifat menghambat: Satu adalah dari sarana dan prasarana, paling utama adalah media yang kita pergunakan yaitu komputer atau laptop. Yang kedua, yang justru yang paling utama adalah jaringan internet. Karena kita menggunakan jaringan internet. Itu saja.
----------	--

### HASIL WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LAPERON

Nama Informan : Bpk. Dwi Surya Rusdianta  
 Keterangan Informan : Masyarakat Pengguna LAPERON Dalam Mengurus Perizinan  
 Hari, Tanggal : Senin, 26 Mei 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Menurut bapak, apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?
Informan	Kalau dari saya pribadi, staff pemberi pelayanan perizinan online sudah menunjukkan tamggung jawabnya, hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan staff di Dpmpstsp Badung sudah cukup baik saya rasa.
Peneliti	Menurut bapak, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung jika bapak mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
Informan	Untuk pelayanan jika saya lagi ada permasalahan di perizinan, untuk staffnya sangat membantu, sangat memberikan solusi untuk pemecahan masalah dari kami.

Peneliti	Menurut bapak, apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
Informan	Kalau dari jumlah, kalau sekilas sih saya liat lumayan. Cuma ada beberapa mungkin ya slot yang kosong ya. Kalau jumlah saya kurang tau juga.
Peneliti	Menurut bapak, apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Kalau untuk syarat di aplikasi LAPERON itu sangat jelas dan sangat mudah.
Peneliti	Menurut bapak, bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpstsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
Informan	Kalau secara pribadi untuk proses perizinan yang sudah saya lakukan di LAPERON sih sudah sesuai dengan waktu yang diinfo di aplikasi.
Peneliti	Menurut bapak, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
Informan	Kalau menurut saya untuk penyelesaiannya sudah cukup bagus.
Peneliti	Menurut bapak, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Kalau selama ini sih bagus untuk pelayanannya, kalau ada problem juga cepat untuk penyelesaiannya.
Peneliti	Menurut bapak, apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizinan yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?

Informan	Kalau dari pengalaman saya sih tidak ada perbedaan, sama aja untuk semua. Mau dia laki, perempuan, semua sama.
Peneliti	Menurut bapak, apakah pegawai Dpmpptsp Kabupaten Badung didalam pemberian pelayanan dalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Untuk antriannya di Dpmpptsp sih sudah sesuai, tidak ada yang mendahului.

### HASIL WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LAPERON

Nama Informan : Ibu Satria Dewi  
 Keterangan Informan : Masyarakat Pengguna LAPERON Dalam Mengurus Perizinan  
 Hari, Tanggal : Senin, 30 Mei 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Menurut ibu, apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpptsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?
Informan	Sudah, jadi di LAPERON Kabupaten Badung itu sudah ada tulisan yang jelas bagian mana yang mengurus tupoksi masing-masing perizinan
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dpmpptsp Kabupaten Badung jika ibu mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
Informan	Pegawainya ramah ya, jadi semua dilayani dengan baik. Ketika saya mengajukan pertanyaan yang saya tidak mengerti, mereka sudah mempunyai jawaban yang jelas.

Peneliti	Menurut ibu, apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpptsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
Informan	Untuk SDM kebetulan waktu itu saya mengurusnya surat izin praktek apoteker, dan disana sih kebetulan hanya ada satu saja SDMnya. Namun saya rasa masih cukup ketika itu ya, tidak terlalu lama juga waktu tungguanya. Tapi kurang tau juga bagian yang lain, kebetulan saya mengurus di izin kesehatan.
Peneliti	Menurut ibu, apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Sudah jelas, kebetulan di LAPERON sebelum kami mengajukan berkas sudah ada di webnya terlebih dahulu. Jadi di web sudah bisa kita baca, ketika itu sudah kita print dan kita tinggal bawa ke bagian yang kita tuju di LAPERON.
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpptsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
Informan	Untuk waktu selesai izinnnya kebetulan waktu itu mungkin karna kena libur ya, jadinya agak molor sekitar satu minggu lebih baru selesai izinya. Tapi, <i>overall</i> sih dia masih bisa masuk <i>range</i> dengan baik.
Peneliti	Menurut ibu, apakah pegawai Dpmpptsp Kabupaten Badung dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
Informan	Sangat cepat ya, ketika itu saya ngantri kemudian langsung menuju ke loket yang bagian kesehatan yang disana sudah ada petugasnya dan mereka juga sudah punya <i>list</i> sendiri apakah berkas sudah lengkap atau tidak. Ketika sudah lengkap, saya di informasikan

	berkas ini mungkin ditunggu nanti akan diinfokan jika sudah selesai seperti itu.
Peneliti	Menurut ibu, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Kebetulan saat itu sih tidak ada kesalahan yang dilakukan oleh pegawai atau staff di Dpmpstsp Kabupaten Badung, jadi saya belum pernah mengalami hal tersebut.
Peneliti	Menurut ibu, apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizin yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?
Informan	Tidak sama sekali membeda-bedakan, jadi semua dilayani secara objektif. Jadi sesuai dengan nomor antrian, jika sudah waktunya antrian tersebut akan dilayani terlebih dahulu.
Peneliti	Menurut ibu, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung didalam pemberian pelayanan dalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Sangat sesuai, jadi ketika itu saya memperoleh antrian yang saya ambil di bagian depan jadi ketika itu akan diarahkan kebagian kesehatan. Jadi nanti disana juga terpampang ya ada nomor antrian yang sudah dilayani dan belum dilayani.

## HASIL WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LAPERON

Nama Informan : Sdr. I Wayan Eggy Vista

Keterangan Informan : Masyarakat Pengguna LAPERON Dalam  
Mengurus Perizinan

Hari, Tanggal : Rabu, 1 Juni 2022

Wawancara Mendalam	
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpmsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?
Informan	Menurut saya pribadi, saya tidak tau mengenai tupoksi. Namun, tanggung jawab pegawai saya rasa sudah sangat baik. Dapat saya lihat dan saya rasakan ketika saya dilayani dengan baik hingga surat izin penelitian saya keluar.
Peneliti	Menurut anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dpmpmsp Kabupaten Badung jika anda mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
Informan	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sangat baik, petugas ramah menjelaskan secara rinci hingga saya tidak mengalami kebingungan dan kesulitan pada saat mengajukan surat izin penelitian tersebut.
Peneliti	Menurut anda, apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpmsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?

Informan	Saya sendiri kurang tau jumlah petugas dan standar jumlah petugas pada saat melayani masyarakat. Pada saat saya membuat surat izin penelitian, pada saat itu saya hanya dilayani oleh satu petugas, namun bagi saya itu sudah sangat cukup.
Peneliti	Menurut anda, apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Menurut saya, syarat-syarat didalam mengajukan izin di LAPERON tersebut sudah sangat jelas. Juga sudah terdapat format berserta contoh yang bisa saya download, edit lalu saya print. Hal tersebut sangat memudahkan saya untuk mengurus izin tersebut.
Peneliti	Menurut anda, bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmpstsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
Informan	Pada saat itu, saya diberitahu bahwa surat izin yang saya buat akan jadi atau selesai dalam waktu satu minggu atau tujuh hari. Dan memang surat izin yang saya buat tersebut, jadi dalam waktu satu minggu atau tujuh hari.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
Informan	Menurut saya, pegawai atau petugas sangat dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik. Pada saat itu, saya dilayani oleh petugas yang ramah. Petugas tersebut menjelaskan dengan rinci prosedur beserta proses membuat izin dengan sangat jelas dan cepat.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Mampu atau tidaknya petugas memperbaiki kesalahan pada saat menjalankan tugas, saya sendiri tidak tau. Karena ketika saya



	mengurus surat izin tersebut tidak terdapat kesalahan baik dari petugas maupun dari saya.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizinan yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?
Informan	Yang saya rasakan, pelayanan diberikan dengan sangat baik. Saya rasa, petugas melayani semuanya sama sesuai dengan tugas mereka tanpa membeda-bedakan apapun.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung didalam pemberian pelayanan dalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Ketika itu, saya tidak mengambil nomor antrian. Kemungkinan karna kondisi kantor pelayanan sangat sepi saat itu. Ketika saya baru masuk, langsung di arahkan ke meja FO oleh petugas keamanan. Sampainya di meja FO langsung dilayani oleh petugas yang ada disana.

### HASIL WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LAPERON

Nama Informan : Sdr. I Made Sriyana Adi Wijaya

Keterangan Informan : Masyarakat Pengguna LAPERON Dalam Mengurus Perizinan

Hari, Tanggal : Selasa, 14 Juni 2022

Wawancara Mendalam	
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan TUPOKSI?

Informan	Menurut saya, pegawai pemberi pelayanan perizinan online di Dpmpstsp Kabupaten badung sudah dapat menunjukkan tanggungjawabnya sesuai dengan tupoksinya. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana respon yang diberikan oleh pegawai melalui LAPERON.
Peneliti	Menurut anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dpmpstsp Kabupaten Badung jika anda mengalami kesulitan didalam mengurus atau mengajukan izin?
Informan	Kalau dari saya pribadi, pegawai di Dpmpstsp Kabupaten Badung sangat membantu saya disaat saya mengalami kesulitan didalam mengajukan izin melalui LAPERON. Dimana ketika itu, saya mengalami kesulitan didalam mengupload berkas, dan pegawai Dpmpstsp sangat membantu dengan memberikan arahan untuk mengupload berkas tersebut.
Peneliti	Menurut anda, apakah jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpstsp Kabupaten Badung sudah sebanding dengan jumlah perizinan yang ditangani?
Informan	Kalau dari saya pribadi, saya rasa jumlah SDM yang dimiliki oleh Dpmpstsp sudah sesuai dengan jumlah perizinan yang ditangani.
Peneliti	Menurut anda, apakah syarat-syarat didalam mengajukan izin melalui LAPERON sudah dianggap jelas?
Informan	Sangat jelas ya, jadi dalam web LAPERON juga sudah tertera syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi sebelum mengajukan izin.

Peneliti	Menurut anda, bagaimana dengan kepastian waktu izin terbit di Dpmptsp Kabupaten Badung melalui LAPERON? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
Informan	Sudah sesuai ya, jadi pada saat itu saya mengajukan izin penelitian. Dimana pada LAPERON sudah terdapat waktu estimasi izin tersebut selesai.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat melaksanakan tugas?
Informan	Menurut saya, pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung sudah dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat, hal tersebut dapat saya rasakan ketika izin penelitian saya selesai atau keluar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung mampu memperbaiki kesalahan saat menjalankan tugasnya?
Informan	Kalau dari saya pribadi, pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung mampu memperbaiki kesalahannya saat menjalankan tugasnya.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai didalam melayani atau menanggapi permohonan perizinan yang masuk melalui LAPERON dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan?
Informan	Iya, jadi dari pengalaman saya didalam mengurus izin melalui LAPERON pegawai menanggapi permohonan secara adil, tanpa membeda-bedakan pemohon. Jadi semua dilayani dengan baik.
Peneliti	Menurut anda, apakah pegawai Dpmptsp Kabupaten Badung didalam pemberian pelayanan dalam pengurusan izin melalui LAPERON sesuai dengan antrian pemohon?
Informan	Kalau menurut saya pribadi sih didalam pengurusan izin melalui LAPERON sudah sesuai dengan antrian pemohon, karena saat saya mengurus izin melalui LAPERON disana sudah tertera nomor antrian yang saya peroleh.

### Lampiran III Dokumentasi



**Wawancara bersama Bapak I Nyoman Diana, S.S selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan Perizanan Ekonomi**



**Wawancara bersama Bapak Anak Agung Ketut Oka Perwira Negara, SE selaku Kepala Sub. Bag Kepegawaian**



**Wawancara bersama Komang Agus Sukerta Pramana, S.T.,M.T selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Manajemen**



**Wawancara bersama Saudara I  
Made Sriyana Adiwijaya selaku  
masyarakat pengguna LAPERON**



**Wawancara bersama Bapak Dwi  
Surya Rusdianta selaku  
masyarakat pengguna LAPERON**



**Wawancara bersama Saudara I  
Wayan Egy Vista selaku  
masyarakat pengguna LAPERON**



**Wawancara bersama Ibu Satrya  
Dewi selaku masyarakat pengguna  
LAPERON**

## Lampiran IV Surat Permohonan Penelitian



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 360/WD/W/2022  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 27 April 2022

Kepada Yth : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten  
Badung  
di  
Jl. Raya Sempidi, Mengwi, Badung - Bali

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : I Dewa Ayu Putu Gita Kirana Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550011  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Jalan Kubu Anyar No. 13 Kuta, Badung, Bali  
HP : 082144575247

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Produktivitas Perizinan Melalui Layanan Perizinan Online (Laperon) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung**, Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

CS Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran V Surat Keterangan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
PUSAT PEMERINTAHAN KABUPATEN BADUNG "MANGUPRAJA MANDALA"  
JALAN RAYA SEMPIDI, MENGWI, BADUNG BALI (80351)  
Telp. (0361) 4715259, Faks : (0361) 4715258 Email : dpmpspbudungkab@gmail.com  
Website : http://dpmpspbudungkab.go.id

Nomor : 1343/SKP/DPMPSTSP/V/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada :  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Badung  
di -  
Mangupura

Berdasarkan permohonan dengan nomor pendaftaran 220516104131, maka Bupati Badung memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama : I DEWA AYU PUTU GITA KIRANA PUTRI  
Pekerjaan : MAHASISWA  
Alamat Pemohon : JALAN KUBU ANYAR NO. 13, KELURAHAN KUTA, KECAMATAN KUTA, KABUPATEN BADUNG  
Nama Instansi : UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA  
Alamat Instansi : JALAN SAWO MANILA NO. 61, KELURAHAN PEJATEN, KECAMATAN PASAR MINGGU, KOTA JAKARTA SELATAN, PROVINSI DKI JAKARTA  
Judul Penelitian : PRODUKTIVITAS PERIZINAN MELALUI LAYANAN PERIZINAN ONLINE (LAPERON) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BADUNG  
Jumlah Peneliti : 1 ORANG  
Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BADUNG  
Tujuan Penelitian : SKRIPSI  
Lama Penelitian : 17 MEI 2022 s/d 15 JULI 2022

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum mengadakan Penelitian agar melapor kepada Instansi yang dituju serta instansi yang tercantum pada tembusan surat ini.
2. Saat mengadakan Penelitian agar mentaati dan menghormati ketentuan yang berlaku pada lokasi Penelitian dan wilayah setempat.
3. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dan apabila melanggar ketentuan yang berlaku maka Surat Keterangan Penelitian ini akan dicabut serta dihentikan segala kegiatannya.
4. Apabila masa berlaku Surat Keterangan Penelitian telah berakhir, sedangkan penelitian belum selesai agar mengurus kembali Surat Keterangan Penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Setelah kegiatan Penelitian selesai, agar melapor ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung secara daring serta mengunggah hasil penelitian melalui aplikasi [www.laperon.budungkab.go.id](http://www.laperon.budungkab.go.id).

Dikeluarkan di : Mangupura  
Pada Tanggal : 18 MEI 2022

**IZIN INI TIDAK  
DIPUNGUT BIAYA**

Jangan berikan imbalan dalam bentuk apapun kepada petugas kami sebagai upaya mewujudkan Zona Integritas & Pelayanan Prima



ID:220516104131



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BADUNG,

I MADE AGUS ARYAWAN, S.T., M.T.  
NIP. 19720828 199803 1 018

Tembusan disampaikan kepada :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.
2. Yang Bersangkutan.
3. Arslp.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem LAPERON berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem LAPERON, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-BSSN



## Lampiran VI Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : I Dewa Ayu Putu Gita Kirana Putri

Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 22 Januari 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Hindu

Kewarganegaraan : Indonesia

Nomor Telephone : 082 144 575 247

Email : [gitakirana22@gmail.com](mailto:gitakirana22@gmail.com)

Alamat : Jalan Kubu Anyar No. 13 Kuta, Badung, Bali,  
Kode Pos 80361.

Riwayat Pendidikan : 2007 – 2012 : SD NEGERI 1 KUTA  
2012 - 2015 : SMP NEGERI 2 KUTA  
2015 - 2018 : SMA NEGERI 5 DENPASAR





## Lampiran VII Hasil Turnitin

### CEK TURNITIN GITA

#### ORIGINALITY REPORT

<b>21</b> %	<b>20</b> %	<b>4</b> %	<b>11</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://dpmpstsp.badungkab.go.id">dpmpstsp.badungkab.go.id</a> Internet Source	<b>3</b> %
<b>2</b>	<a href="http://ojs.uniska-bjm.ac.id">ojs.uniska-bjm.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<a href="http://www.steeplechaseproductions.com">www.steeplechaseproductions.com</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>4</b>	<a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	Submitted to Universitas Tidar Student Paper	<b>1</b> %
<b>7</b>	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<a href="http://www.fitrihadyamrullah.my.id">www.fitrihadyamrullah.my.id</a> Internet Source	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<b>&lt;1</b> %

10	123dok.com Internet Source	<1 %
11	garutkab.go.id Internet Source	<1 %
12	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
14	ppid.cilacapkab.go.id Internet Source	<1 %
15	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
17	docplayer.info Internet Source	<1 %
18	id.123dok.com Internet Source	<1 %
19	www.govserv.org Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
21	kajianpublicrelation.wordpress.com Internet Source	<1 %

22	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.unib.ac.id">repository.unib.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://nanopdf.com">nanopdf.com</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	<1 %
28	<a href="http://repository.stienobel-indonesia.ac.id">repository.stienobel-indonesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://peraturan.bpk.go.id">peraturan.bpk.go.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://amaliafau.blogspot.com">amaliafau.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://Repository.Umsu.Ac.Id">Repository.Umsu.Ac.Id</a> Internet Source	<1 %

34	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
35	Submitted to Asosiasi Dosen, Pendidik dan Peneliti Indonesia Student Paper	<1 %
36	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	<1 %
37	es.scribd.com Internet Source	<1 %
38	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
40	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	<1 %
41	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
42	sinta.unud.ac.id Internet Source	<1 %
43	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
44	myblodess.blogspot.com Internet Source	<1 %

45	<a href="http://perizinan.manadokota.go.id">perizinan.manadokota.go.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://www.bkn.go.id">www.bkn.go.id</a> Internet Source	<1 %
51	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1 %
52	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://www.ojs.unr.ac.id">www.ojs.unr.ac.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %

57	Submitted to Universitas Internasional Batam Student Paper	<1 %
58	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
59	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
60	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
61	sintang.go.id Internet Source	<1 %
62	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
63	ejournal.utp.ac.id Internet Source	<1 %
64	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
65	ilmukampuspt.blogspot.com Internet Source	<1 %
66	repository.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
67	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %
68	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1 %

69	<a href="http://agusnananuryana2.blogspot.com">agusnananuryana2.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
70	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
71	<a href="http://ejurnal.unisri.ac.id">ejurnal.unisri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
72	<a href="http://elib.unikom.ac.id">elib.unikom.ac.id</a> Internet Source	<1 %
73	<a href="http://elibrary.unikom.ac.id">elibrary.unikom.ac.id</a> Internet Source	<1 %
74	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
75	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Internet Source	<1 %
76	<a href="http://jdih.kotabogor.go.id">jdih.kotabogor.go.id</a> Internet Source	<1 %
77	<a href="http://jnpmastersmartcomp.blogspot.com">jnpmastersmartcomp.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="http://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
79	<a href="http://journal.universitasmulia.ac.id">journal.universitasmulia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
80	<a href="http://jurnal.umsu.ac.id">jurnal.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %

81	repo.apmd.ac.id Internet Source	<1 %
82	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
83	agenligauefa.net Internet Source	<1 %
84	doku.pub Internet Source	<1 %
85	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
86	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
87	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
88	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
89	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
90	Ni Luh Made Uti Tiasmi, I Made Candiasa, Gede Indrawan. "Analisis Tingkat Kapabilitas Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan Framework COBIT 5", Jurnal Eksplora Informatika, 2021 Publication	<1 %

islamicmarkets.com



91 Internet Source

<1%

92 [pacitankab.go.id](http://pacitankab.go.id)  
Internet Source

<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off  
Exclude bibliography Off

