

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN IZIN DI TEMPAT DENGAN HANGAT,  
AMANAH, TRANSPARAN DAN INOVATIF (PELITA HATI) DALAM PEMBUATAN  
SURAT IZIN USAHA**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo)

**Siti Marwiyah<sup>1</sup>, Verto Septiandika<sup>2</sup>, Alvia Wardatus<sup>3\*</sup>**

<sup>1,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>2</sup> Universitas Panca Marga Probolinggo

---

**Article Info**

**Article history:**

Diterima: 17 Juli 2022

Terbit: 01 November 2022

---

**Kata kunci:**

Efektivitas

Pelayanan Publik

Program Pelita Hati

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Perizinan yang Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (Pelita Hati) dalam Pembuatan Perizinan Usaha di Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo serta untuk membantu pelaksanaan program secara efektif, kita perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat keberhasilannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pendataan dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo dengan informan antara lain: Kepala Kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, staf Kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dan masyarakat yang menggunakan layanan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program Pelita Hati dalam pembuatan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo sudah berjalan efektif. Ada beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan efektifitas pelayanan perizinan oleh DPMPTSP, yaitu kerjasama yang baik dengan berbagai pihak instansi ataupun yang terkait dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP sudah baik hal tersebut dilihat dari pengalaman, kemampuan atau keterampilan. Sementara itu, beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan program Pelita Hati adalah faktor internal dan faktor eksternal

---

**Article Info**

**Article history:**

Diterima: 17 Juli 2022

Terbit: 01 November 2022

---

**Abstract**

*the basic content of a document quickly and accurately, to determine its relevance to their interests, and thus to decide whether to read the document in its entirety. The Abstract should be informative and completely self-explanatory, provide a clear statement of the problem, the proposed approach or solution, and point out major findings and conclusions. The Abstract should be 100 to 200 words in length. The abstract should be written in the past tense. Standard nomenclature should be used and abbreviations should be avoided. No literature should be cited. The keyword list provides the opportunity to add keywords, used by the indexing and abstracting services, in addition to those already present in the title. Judicious use of keywords may increase the ease with which interested parties can locate our article A well-prepared abstract enables the reader to identify*

---

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



---

**Corresponding Author:**

**Alvia Wardatus**

Universitas Panca Marga Probolinggo

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

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk dari tindakan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam melayani masyarakat, baik dari pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah yang mempunyai tujuan dalam memenuhi apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik dalam konsep good governance memiliki tujuan untuk mengembangkan kapasitas pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimana memiliki sebuah arti yaitu sebagai semua gambaran dari tindakan dalam bentuk mengatur, membina, membimbing, tersediannya fasilitas, jasa dan lainnya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah perihal untuk melengkapi keperluan terhadap masyarakat sesuai diberlakukannya undang-undang. Menurut Moenir (2018:8-24), Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang diinginkan oleh mereka yang terlibat dalam organisasi, sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan organisasi. Efektivitas adalah untuk menggambarkan seberapa jauh tujuan, baik dari kualitas, kuantitas dan waktu yang sudah dicapai, dimana tujuan tersebut sudah ditetapkan sebelumnya. Menurut Halim (2017:130) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Jadi sebagai penyedia layanan, maka pemerintah di tuntut untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam memberikan akses kemudahan secara efektif dan efisien. Pemerintah juga di tuntut dalam melakukan inovasi terbaru, baik dari segi teknologi informasi maupun dari program yang sudah ada, sehingga bisa lebih efektif dari sebelumnya.

Pemerintah Kabupaten Probolinggo berusaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik dari keefektifan maupun kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo. Dalam pengurusan serta pembuatan surat perijinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo. Karenanya DPMPTSP Kabupaten Probolinggo membuat program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovati (PELITA HATI). Program Pelita Hati ini diperuntukkan khusus dalam pengurusan Surat Ijin Usaha. Perizinan yang dimaksud adalah memberikan izin pelaksanaan pelayanan perizinan, izin yang diberikan kepada masyarakat seperti izin usaha mikro dengan modal usaha dibawah Rp. 50.000.000 dan informasi atau konsultasi tentang perizinan. Pelita Hati ini adalah pelayanan perijinan jemput bola keliling yang dilaksanakan di 24 Kecamatan se-Kabupaten Probolinggo secara bergantian. Sehingga masyarakat tidak harus mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, hanya perlu mengurus di kecamatan setempat, selanjutnya masyarakat bisa menunggu Surat Keputusan (SK) surat ijin usaha dan bisa dibawa pulang pada hari itu juga.

Dari latar belakang diatas, terdapat perumusan masalah dalam penelitian, sebagai berikut : (1) bagaimana efektivitas program Pelita Hati dalam pembuatan surat izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas program Pelita hati dalam pembuatan surat izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Probolinggo?

Dari permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul : “Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha” (Studi Pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menyelidiki topik tertentu. Untuk memahami serta menjelaskan Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo) dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber primer yang dapat diamati dan diwawancarai di lokasi penelitian, serta sumber sekunder yang memberikan informasi tentang penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah Efektivitas program Pelita Hati dalam pembuatan surat izin usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Probolinggo) dan faktor

pendukung dan penghambat program Pelita Hati dalam pembuatan surat izin usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Probolinggo).

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kabupaten Probolinggo)

Pengelolaan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo pada hal pengurusan surat izin usaha merupakan salah satu fungsi atau tugas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo untuk membantu masyarakat dalam mengurus surat ijin usaha. Untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan dalam mempermudah masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Probolinggo membuat sebuah program pelayanan yaitu Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) dalam pembuatan surat izin usaha yang disebut dengan program “Pelita Hati”. Sebelum adanya program Pelita Hati ini, dalam pembuatan surat izin usaha masyarakat menggunakan aplikasi OSS yang diterapkan juga oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo. Namun, karena tingkat SDM (Sumber Daya Manusia) masyarakat masih belum semua memahaminya, maka kami jemput bola untuk membantu masyarakat yang ingin mendapatkan ijin atas usahanya. Akhirnya DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan sebuah terobosan atau inovasi yaitu dengan diciptakannya program Pelita Hati ini adalah pelayanan perijinan jemput bola keliling yang dilaksanakan di 24 Kecamatan se-Kabupaten Probolinggo secara bergantian. Yang bertujuan supaya pelaku usaha mikro dan kecil mendapatkan ijin secara gampang serta mempunyai legalitas aktivitas usaha yang dimiliki oleh seseorang atau badan usaha. Pelayanan perizinan yang dimaksud adalah memberikan izin pelaksanaan pelayanan perizinan, izin yang diberikan kepada masyarakat berupa izin usaha mikro dengan modal usaha dibawah Rp. 50.000.000 dan informasi atau konsultasi tentang perizinan. Adapun beberapa syarat yang harus dilengkapi oleh pemohon jasa dalam pembuatan izin usaha ini adalah KTP/NIK, Alamat Email/Hp, NPWP (bagi pemohon yang memiliki NPWP). Jadi masyarakat atau pemohon jasa tidak harus mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, hanya perlu mengurus di kecamatan setempat, selanjutnya masyarakat bisa menunggu Surat Keputusan (SK) surat ijin usaha dan bisa dibawa pulang saat hari itu juga. Tetapi kenyataannya masih sedikit yang menggunakan layanan ini.

Untuk mengetahui gambaran tentang efektivitas program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo). Peneliti menggunakan pendekatan teori menurut (Sedamaryanti, 2009:60), terdapat empat pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Input : Input merupakan sumber masukan untuk mendapatkan pelayanan online secara baik. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dalam program Pelita Hati ini dapat membantu pelayanan berlangsung dengan baik.
2. Proses Produksi : Untuk memeriksa sejauhmana efektivitas penerapan program dari seluruh aktivitas proses internal dari organisasi. Jadi proses produksi ini dapat dilihat dari mulai tahap awal ketika pegawai memberikan pelayanan. Prosesnyapun cukup mudah yaitu masyarakat atau pemohon cukup memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pegawai untuk dapat melakukan pelayanan. Yang pertama masyarakat datang ke kantor kecamatan setempat sesuai dengan tempat tinggal dengan membawa persyaratannya yaitu, KTP, No Hp, Email dan NPWP (jika ada). Setelah semua sudah di proses, mereka hanya perlu menunggu beberapa menit dan selanjutnya masyarakat bisa menunggu Surat Keputusan (SK) surat ijin usaha dapat dibawa pulang pada hari yang sama.

3. Output : Untuk memeriksa kesuksesan organisasi dalam menggapai hasil (*produktivitas*) yang sesuai dengan rencana. Dalam diciptakannya program Pelita Hati ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo memiliki tujuan yaitu untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha mikro untuk mendapatkan ijinnya, khususnya yang memiliki modal dibawah Rp. 50 juta dan supaya mereka mempunyai legalitas aktivitas usaha yang dimiliki oleh seseorang atau badan usaha.
4. Produktivitas : Suatu ukuran dalam pemakaian Sumber daya yang digunakan oleh suatu organisasi dapat dibagi menjadi dua kategori: keluaran yang dicapai dan sumber daya yang digunakan. Output yang dicapai merupakan cerminan keberhasilan organisasi, sedangkan sumber daya yang digunakan merupakan cerminan efisiensi organisasi. Terdapat unsur di produktivitas, yaitu Unsur kualitas pelayanan program Pelita Hati ini sudah cukup baik, akan tetapi kurangnya sosialisasi yang dilakukan, sehingga membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Dan juga terhadap pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah memiliki keterampilan atau kemampuan yang sudah sesuai dengan bidangnya. Jadi hal tersebut dapat membantu peningkatan dalam produktivitas dan ketepatan waktu dalam pelayanan juga menjadi pengaruh dalam produktivitas.

### **3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kabupaten Probolinggo)**

#### **1. Faktor Pendukung Dalam Efektivitas Program Pelita Hati Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha**

Dari hasil penelitian di lokasi dengan beberapa informan, bahwa faktor pendukung dari program Pelita Hati di DPMPTSP Kabupaten Probolinggo menurut (Pasolong, 2010:59), yaitu :

- a. Kerjasama yang baik : apabila ingin suatu program atau kebijakan tercapai dengan baik, maka diperlukannya hubungan dan kooordinasi yang baik dari berbagai pihak, sehingga dapat membantu dan bekerjasama dalam menyukseskan suatu program tersebut. DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan suatu kerjasama yang baik dengan berbagai pihak untuk memenuhi tujuan awal dengan adanya program Pelita Hati ini, selain bekerjasama antar organisasi atau pegawai DPMPTSP mereka juga bekerjasama dengan instansi kecamatan, desa atau RT/RW dan masyarakat juga.
- b. Sumber Daya Manusia : demi tercapainya suatu program atau kebijakan, maka diperlukannya sumber daya manusia yang memadai sehingga pelaksanaan dari efektivitas program atau kebijakan bisa berjalan dengan baik. Jika sumber daya manusia tidak tersedia, maka mungkin tidak dapat berfungsi sesuai dengan apa yang ingin dijalankan tidak akan berhasil. Sumber daya manusia yang ada dalam program Pelita Hati sudah bagus, karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik dalam pelaksanaan program Pelita Hati sangatlah penting. Jika sumber daya manusianya bagus maka hal tersebut dapat berpengaruh terhadap pelayanan. Sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai sebagai pelaksana atau pengelola program Pelita Hati ini dan juga staf-staf terkait yang sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dan juga masyarakat Kabupaten Probolinggo sebagai target sasaran dalam program ini.

#### **2. Faktor Penghambat Dalam Efektivitas Program Pelita Hati Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha**

Adapaun beberapa faktor penghambat dari program Pelita Hati menurut (Pasolong, 2010:59), yaitu :

- a. Faktor Internal : hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki. Terdapat hambatan yang terjadi saat pelaksanaan program tersebut.

Hambatan yang dihadapi yakni mengenai sarana dan prasarana yang disediakan. Bahwa terdapat masalah saat melakukan pelayanan, yaitu dalam proses pelayanan membutuhkan wifi, dimana terkadang wifi yang dipakai mengalami gangguan seperti jaringan tidak stabil sehingga membuat proses pelayanan menjadi sedikit agak lama. Terkadang kalau wifi di kecamatan tidak bisa digunakan pegawai berinisiatif memakai hotspot atau wifi dari HP sendiri. Meskipun begitu terkadang masih saja terhambat sinyal yang kurang bagus, sehingga menjadikan pelayanan menjadi agak lambat. Selain dari segi wifi, terkadang tempat yang ingin dikunjungi juga menjadi kendala bagi DPMPTSP, karena biasanya tempat yang ingin dikunjungi sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan mendadak tidak bisa dikarenakan ada masalah atau kendala lain, yang membuat tempat tersebut tidak bisa di pakai, sehingga DPMPTSP terkadang membatalkan jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya.

- b. Faktor Eksternal : sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi. Terdapat beberapa faktor hambatan eksternal yaitu, permasalahan mengenai pemenuhan persyaratan kelengkapan persuratan atau data-data yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha, seperti tidak memiliki email atau tidak memiliki HP android. Karena dalam pembuatan surat izin usaha ini memerlukan HP android, karena membutuhkan email yang harus di daftarkan untuk pembuatan surat izin usaha. Jadi sebagai jalan keluar biasanya pegawai DPMPTSP harus membuat email terlebih dahulu dan terkadang mereka juga memakai nomor HP-nya sendiri untuk membantu pendaftarannya. Ada juga masyarakat yang pulang lagi untuk mengajak saudara atau salah satu keluarganya yang mempunyai HP android untuk mengurus surat izin usaha.

#### 4. KESIMPULAN

Dari paparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bagaimana Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (PELITA HATI) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo).

Kesimpulan dalam penelitian, antara lain :

1. Pengukuran efektivitas menurut (Sedamaryanti, 2009:60), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :
  - a. Input merupakan sumber masukan untuk memperoleh pelayanan yang baik. Input dapat dilihat dari fasilitas (sarana dan prasarana), material (bahan baku) yang dibutuhkan berupa data-data yang nantinya akan diolah. Sarana dan prasarana yang digunakan hampir keseluruhan sudah dalam keadaan baik dan lengkap. Hal tersebut sangat membantu akan berlangsungnya kegiatan program Pelita Hati. Dalam persyaratan untuk membuat surat izin usaha juga tidak terlalu menyulitkan masyarakat yang akan mengurus surat izin.
  - b. Proses produksi, komunikasi merupakan proses yang menitikberatkan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Proses produksi dalam efektivitas program Pelita Hati sudah berjalan dengan baik, karena dapat dilihat dari komunikasi atau pelayanan yang telah diberikan oleh petugas terhadap masyarakatnya.
  - c. Output dapat dilihat dari produk dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan yang baik. Pada pelaksanaan program Pelita Hati ini sudah memiliki hasil dan tujuan yang jelas sesuai dengan ketentuan awal dibentuknya program Pelita Hati ini, yaitu program Pelita Hati ini membantu dan mempermudah Masyarakat yang ingin mengurus surat izin usahanya dengan modal dibawah Rp 50 juta dan surat izin usaha ini sangatlah penting dimiliki oleh masyarakat yang memiliki usaha karena mereka jadi memiliki legalitas kegiatan usaha perusahaan atau badan usaha.

- d. Produktivitas memiliki pengaruh dalam keberhasilan sebuah organisasi. Rata-rata pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, mereka memiliki Pendidikan dan keterampilan yang cukup bagus, sehingga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas.
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat menurut Pasolong (2010:59), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :
    - a. Faktor pendukung dalam efektivitas program Pelita Hati yaitu dengan adanya kerjasama yang baik antara DPMPTSP, Kecamatan, Desa, RT/RW dan masyarakat. Sumber daya manusia yang ada juga sudah cukup baik dan mendukung akan berhasilnya program ini.
    - b. Faktor penghambatnya yaitu kurangnya data-data persyaratan dalam pembuatan surat izin usaha, sarana dan prasarana atau fasilitas yang tersedia masih terdapat yang kurang seperti wifi.

Berdasarkan Variabel Kebijakan diatas, ada 4 (Empat) indikator dalam mengukur efektivitas program Pelita Hati di DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dan program Pelita Hati ini sudah dapat dikatakan efektif. Pertama program Pelita Hati ini merupakan suatu terobosan akan hal pembuatan surat izin usaha, dimana sebelumnya masyarakat mengurus sendiri perijinannya dari rumah. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, Akan tetapi, karena banyak masyarakat yang kurang memahami akan hal tersebut, sehingga DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan sebuah terobosan dengan cara jemput bola untuk membantu masyarakat yang ingin mendapatkan ijin atas usahanya.

## 5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo, terimakasih kami sampaikan kepada pihak terkait beserta masyarakat atas kontribusinya dalam mengumpulkan data sehingga penelitian ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU | A Koli | JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.* (t.t.). Diambil 26 Januari 2022, dari <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1947>
- eJournal Ilmu Pemerintahan | EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KABUPATEN PASER (Muhammad Jainuddin Alkadri, Muh. Jamal, Letizia Dyastari).* (t.t.). Diambil 26 Januari 2022, dari <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3172>
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and ...* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16794>
- Halim, Abdul., Kusufi, Muhammad Syam. 2017. *Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat, Jakarta.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.* <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/109>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. Dalam *Academica.* [jurnal.untad.ac.id](http://jurnal.untad.ac.id). 1950 | *Efektivitas Program Pelita Hati Dalam Pembuatan surat Izin Usaha Studi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo (Siti Marwiyah)*

- <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/academica/article/viewFile/2259/1460>  
Moenir, 'Pelayanan', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2018), 8–24
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*.  
<http://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>
- PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PERDAGANGAN SECARA ONLINE OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM UPAYA MENINGKATKAN INVESTASI DI KABUPATEN KUDUS | Sumarjono | Jurnal Suara Keadilan.** (t.t.). Diambil 26 Januari 2022, dari <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/SK/article/view/3219>
- Riska Nurnafajrin. (t.t.). Diambil 26 Januari 2022, dari <https://scholar.google.co.id/citations?user=-rM8IfbGm0kC&hl=id>
- Sudrajat, R. K. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Dalam *Jurnal Administrasi Publik*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo: *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79–92. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.182>