

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DI KOTA TANJUNGPINANG****Mulyadi*****Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang****Abstract**

One of the priorities of Joko Widodo's current administration is the public service sector, public service is the basic thing in the administration of the government to fulfill the needs of its people. The Tanjungpinang City Licensing Services Agency, as one of the regional apparatus organizations that has a service function, understands and encourages better service delivery. The method used is a quantitative approach that combines both qualitative and quantitative data inputs as well (mix method). Because in this study, the author moved from a case study that produced qualitative data input (human perception) with the help of a questionnaire. The Juridical Sociological Approach is aimed at reality by looking at the application of law (Das Sein) that is different from the desired legal rules (Das Sollen).

Keywords: *Effectiveness, One Stop Services*

Abstrak

Salah satu prioritas pemerintahan Joko Widodo saat ini adalah sektor pelayanan publik, pelayanan publik merupakan hal dasar dalam penyelenggaraan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang mempunyai tufoksi pelayanan sangat memahami dan memacu penyelenggaraan pelayanan agar lebih baik lagi. Metode yang digunakan pendekatan kuantitatif yang memadukan input data kualitatif dan kuantitatif sekaligus (*mix method*). Karena pada penelitian ini, penulis beranjak dari studi kasus yang menghasilkan input data kualitatif (persepsi manusia) dengan bantuan kuesioner. Pendekatan Yuridis Sosiologis ditujukan terhadap kenyataan dengan cara melihat penerapan hukum (Das Sein) yang berbeda dengan aturan hukum yang dikehendaki (Das Sollen).

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme¹, pemerintahan diharapkan mampu melaksanakan

* Alamat Korespondensi : adhimulyadi@yahoo.com

tugasnya dengan baik. Salah satu area perubahan program reformasi birokrasi² yang sedang berjalan saat ini adalah bidang pelayanan publik³, dimana hasil yang diinginkan adalah pelayanan prima sesuai harapan masyarakat. Untuk dapat mewujudkan reformasi pelayanan publik tersebut sudah tentu diperlukan kerja keras pemerintah dan pemerintah daerah serta seluruh aparatur pelayanan publik.

Pemerintah daerah dituntut untuk dapat melakukan inovasi dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik di era globalisasi yang penuh peluang dan tantangan saat ini, Sebagai bukti nyata keseriusan Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, telah membentuk unit pelayanan Perizinan Terpadu dengan nama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, telah diberikan kewenangan penandatanganan perizinan sebanyak 17.

Dari hasil evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2016, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang berada pada peringkat 50 (lima puluh) dari 59 (lima puluh sembilan) ibu kota Provinsi yang akan dijadikan percontohan role model pelayanan publik⁴. Demikian juga berdasarkan penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman⁵ Republik Indonesia yang tertuang dalam laporannya Tahun 2017, Kota Tanjungpinang masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang bersama 21 Pemerintah Kota lainnya.

Dengan melihat hasil evaluasi pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan evaluasi kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia tersebut, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang masih jauh dari harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang cepat, murah dan mudah menuju pelayanan prima kepada masyarakat, maka peneliti tertarik untuk menuangkannya dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Efektifitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang”**.

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

² Ibid,

³ Ibid,

⁴ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 32/MPAN/2016 Tahun 2016.

⁵ Ombudsman *as a government agent*.

B. Perumusan Masalah

- a. Bagaimana efektifitas implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, khususnya Pasal 9 Ayat (1) ?
- b. Apakah kendala dalam upaya mengefektifkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, khususnya Pasal 9 Ayat (1) ?
- c. Bagaimana solusi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat efektif diterapkan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, khususnya Pasal 9 Ayat (1) ?

C. Metode Penelitian

Pendekatan yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Sosiologis. Pendekatan Yuridis Sosiologis menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya⁶. Pendekatan Yuridis Sosiologis ditujukan terhadap kenyataan dengan cara melihat penerapan hukum (*Das Sein*), dalam hal ini Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peneliti memilih jenis penelitian hukum ini karena peneliti melihat adanya kesenjangan antara aturan hukum yang dikehendaki (*Das Sollen*) dengan realita yang terjadi (*Das Sein*) di Kota Tanjungpinang.

Penelitian dilakukan di Kota Tanjungpinang, dengan sasaran utama adalah masyarakat yang telah mendapatkan 15 jenis layanan dari 17 layanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Kuisoner

Pengumpulan data dengan menggunakan kuisoner dengan pengisian sendiri, dengan pertanyaan tertutup dan terbuka ditempuh karena jumlah sampel penelitian relatif besar, sehingga dengan pengisian kuisoner maka penelitian akan lebih efektif dan efisien. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dipertanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan cara memberikan Kuisoner Survei Kepuasan Masyarakat untuk dinilai dengan responden masyarakat yang sedang berada dan telah menerima layanan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, pada waktu jam layanan sedang sibuk.

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005, hlm. 51.

2. Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan kuisioner. Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat isi buku-buku, arsip, atau dokumen, dan hal-hal yang terkait dengan penelitian⁷. untuk memperoleh landasan teoritis yang dapat digunakan untuk menganalisis efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pint di Kota Tanjungpinang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*observational case studies*) dengan pendekatan kuantitatif yang memadukan input data kualitatif dan kuantitatif sekaligus (*mix method*). Karena pada penelitian ini, penulis beranjak dari studi kasus yang menghasilkan input data kualitatif (persepsi manusia) dengan bantuan kuesioner. Namun dalam analisisnya, data kualitatif tersebut akan diolah menjadi data kuantitatif, dimana hasil analisisnya kemudian disimpulkan kembali melalui penjabaran hasil analisis yang berbentuk kualitatif yang akan memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek hukum yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara yuridis kuantitatif dan kualitatif (*mix method*) dengan menggunakan metode berpikir deduktif (umum-khusus), yaitu dengan menjabarkan, menafsirkan dan mengkonstruksikan data yang diperoleh berdasarkan norma-norma atau kaidah-kaidah, teori-teori, pengertian-pengertian hukum dan doktrin-doktrin yang ada dalam dokumen, Peraturan Perundang-undangan, untuk menjawab permasalahan yang ada. Analisis data dilakukan dengan menabulasi secara sistematis terhadap data yang sudah diedit dan diberi tanda dalam bentuk tabel-tabel yang berisi angka-angka dan presentasi.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam upaya memperjelas pengertian-pengertian yang dibahas dalam penelitian ini, maka diperlukan pembahasan sebagai berikut :

1. Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku.
2. Pengertian pelayanan (*service*) suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.
3. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

⁷ A. Kadir Ahmad, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, Makasar: Indobis Media Centre, 2003, hlm. 106.

4. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
5. Pengertian pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut⁸.
6. Pengertian pendelegasian wewenang adalah pemberian wewenang kepada orang-orang yang ditunjuk oleh pemegang wewenang. Penggunaan pendelegasian wewenang secara bijaksana merupakan faktor kritis bagi efektivitas organisasi. Oleh karena itu peranan pendelegasian wewenang sangat penting di dalam organisasi. Selain itu, pendelegasian wewenang adalah konsekuensi logis dari semakin besarnya organisasi⁹.

Hasil pengambilan data kuisioner dengan pengisian sendiri dilakukan terhadap masyarakat yang telah menerima layanan, dengan jumlah sampel sebanyak 32610 responden yang mengisi kuisioner untuk lima belas layanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Komposisi jumlah responden untuk masing-masing layanan perizinan yaitu :

Tabel 4.1. Jumlah Responden Sesuai Layanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang

| NO | NAMA JENIS PERIZINAN | JUMLAH RESPONDEN |
|----|-------------------------------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Izin Mendirikan Bangunan | 32 |
| 2 | Izin Gangguan (HO) | - |
| 3 | Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK) | 14 |
| 4 | Tanda Daftar Industri (TDI) | 1 |
| 5 | Izin Usaha Industri (IUI) | 1 |
| 6 | Izin Perluasan (IP) | - |
| 7 | Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) | 48 |

⁸ Simanjuntak, T, MS, *Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik*, Bogor: Juli 2008.

⁹ <http://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-pendelegasian-wewenang.html>,

¹⁰Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

| | | |
|--------------------|---|------------|
| 8 | Tanda Daftar Perusahaan (TDP) | 48 |
| 9 | Tanda Daftar Gudang (TDG) | 24 |
| 10 | Izin Tempat Usaha (SITU) | 92 |
| 11 | Izin Usaha Hotel / Wisma / Penginapan | 2 |
| 12 | Izin Usaha Tour & Travel, Biro Jasa | 6 |
| 13 | Izin Usaha Keimigrasian, Biro Perjalanan Wisata | 1 |
| 14 | Izin Usaha Panti Pijat | 1 |
| 15 | Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka | 4 |
| 16 | Izin Usaha Tempat Hiburan | |
| | a.Tempat mainan anak-anak | 1 |
| | b. Bilyard | 3 |
| | c. Diskotik | 1 |
| | d. Karaoke | 2 |
| | e. Klub Malam | 1 |
| | f. Padang Golf | 0 |
| 17 | Izin Reklame | 44 |
| J U M L A H | | 326 |

Sumber : Data diolah oleh peneliti bersumber dari <http://bp2t.tanjungpinangkota.go.id/realisasi2017>, diakses pada tanggal 3 Januari 2018.

1. Untuk layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dari keseluruhan responden maka diperoleh jawaban kuisioner sebagai berikut :
 - a. Berkaitan dengan pemahaman responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang ditetapkan dengan yang diminta petugas, didapat hasil 30,30 % merasa tidak sesuai, 66,67 % merasa kurang sesuai dan 3,03 % merasa sesuai, sedangkan untuk jawaban sangat sesuai tidak ada yang memilih.
 - b. Responden yang memberi penilaian terhadap kemudahan prosedur pelayanan di BPPT adalah 21,21 % merasa tidak mudah, 75,76 % merasa kurang mudah dan 3,03 % merasa mudah, sedangkan untuk jawaban sangat mudah tidak ada yang memilih.
 - c. Kemudian berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan, diperoleh hasil 36,36 % tidak cepat, 57,58 % kurang cepat dan 6,06 % menjawab cepat, sedangkan untuk jawaban sangat cepat juga tidak ada yang memilih.
 - d. Berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, maka didapat hasil 42,42 % responden merasa sangat mahal, 54,55 % merasa cukup mahal dan 3,03 % menjawab murah, sedangkan untuk jawaban gratis tidak ada yang memilih.
 - e. Berkaitan dengan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, didapatkan hasil 12,12 % memilih tidak sesuai, 78,79 % memilih kurang sesuai dan 9,09 % memilih sesuai, tidak ada yang memilih untuk jawaban sangat sesuai.

- f. Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, tidak ada responden yang memilih tidak mampu, 18,18 % responden memilih kurang mampu, 81,82 % responden menjawab mampu, sedangkan untuk jawaban sangat mampu tidak ada responden yang memilih.
 - g. Selanjutnya penilaian terhadap perilaku petugas pelayanan, didapatkan hasil 3,03 % menjawab tidak sopan, 3,03 % menjawab kurang sopan, 93,94 % menjawab sopan, sedangkan untuk jawaban sangat sopan tidak ada responden yang memilih.
 - h. Kemudian terkait kualitas sarana dan prasarana yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka 21,21 % merasa buruk, 75,76 % merasa cukup dan 3,03 responden merasa baik, tidak ada responden yang memilih sangat baik.
 - i. Penilaian terakhir tentang mekanisme dan respon penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik didapatkan hasil 30,30 % responden merasa tidak direspon, 63,64 % merasa kurang respon, 6,06 % merasa respon, sedangkan untuk jawaban sangat respon tidak ada yang memilih.
2. Untuk layanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), dari keseluruhan responden maka diperoleh jawaban kuisioner sebagai berikut :
- a. Berkaitan dengan pemahaman responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang ditetapkan dengan yang diminta petugas, didapat hasil 14,29 % merasa tidak sesuai, 71,43 % merasa kurang sesuai dan 14,29 % merasa sesuai, sedangkan untuk jawaban sangat sesuai tidak ada yang memilih.
 - b. Responden yang memberi penilaian terhadap kemudahan prosedur pelayanan di BPPT Kota Tanjungpinang adalah 21,43 % merasa tidak mudah, 78,57 % merasa kurang mudah, sedangkan untuk jawaban mudah dan sangat mudah tidak ada yang memilih.
 - c. Kemudian berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan, diperoleh hasil 21,43 % tidak cepat, 64,29 % kurang cepat dan 14,29 % menjawab cepat, sedangkan untuk jawaban sangat cepat juga tidak ada yang memilih.
 - d. Berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, maka didapat hasil 0 % responden merasa sangat mahal, 7,14 % merasa cukup mahal dan 0 % menjawab murah, sedangkan 92,86 % menjawab gratis.
 - e. Berkaitan dengan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, didapatkan hasil 35,71 % menjawab tidak sesuai, 57,14 % memilih kurang sesuai dan 7,14 % memilih sesuai, tidak ada yang memilih untuk jawaban sangat sesuai.
 - f. Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, tidak ada responden yang memilih tidak mampu, 7,14 % responden memilih kurang mampu, 85,71 % responden menjawab mampu, 7,14 % responden memilih sangat mampu.

- g. Selanjutnya penilaian terhadap perilaku petugas pelayanan, didapatkan hasil 0 % untuk jawaban tidak sopan dan kurang sopan, 71,43 % responden menjawab sopan, 28,57 responden menjawab sangat sopan.
 - h. Kemudian terkait kualitas sarana dan prasarana yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka 7,14 % responden menilai buruk, 57,14 % merasa cukup dan 28,57 responden merasa baik, 7,14 % responden memilih sangat baik.
 - i. Penilaian unsur terakhir adalah tentang mekanisme dan respon penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik didapatkan hasil 7,14 % responden merasa tidak direspon, 71,43 % merasa kurang respon, 21,43 % responden merasa respon, sedangkan untuk jawaban sangat respon tidak ada yang memilih.
3. Untuk layanan Tanda Daftar Industri (TDI), dari keseluruhan responden maka diperoleh jawaban kuisioner sebagai berikut :
- a. Berkaitan dengan pemahaman responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang ditetapkan dengan yang diminta petugas, didapat hasil 100 % responden menjawab kurang sesuai, sedangkan untuk jawaban tidak sesuai, sesuai dan sangat sesuai tidak ada responden yang memilih.
 - b. Responden yang memberi penilaian terhadap kemudahan prosedur pelayanan di BPPT Kota Tanjungpinang adalah 100 % responden merasa kurang mudah, sedangkan untuk jawaban tidak mudah, mudah dan sangat mudah tidak ada responden yang memilih.
 - c. Kemudian berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan, diperoleh hasil 100 % responden memilih tidak cepat sedangkan pilihan kurang cepat, cepat dan sangat cepat tidak ada responden yang memilih.
 - d. Berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, maka didapat hasil 100 % responden memilih gratis sedangkan pilihan sangat mahal, cukup mahal dan murah tidak ada responden yang memilih.
 - e. Berkaitan dengan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, didapatkan hasil 100 % responden memilih kurang sesuai sedangkan pilihan tidak sesuai, sesuai dan sangat sesuai tidak ada responden yang memilih.
 - f. Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, tidak ada responden yang memilih mampu sebanyak 100 %, sedangkan pilihan tidak mampu, kurang mampu dan sangat mampu tidak ada yang memilih.
 - g. Selanjutnya penilaian terhadap perilaku petugas pelayanan, didapatkan hasil 100 % responden memilih sopan sedangkan untuk pilihan tidak sopan, kurang sopan dan sangat sopan tidak ada responden yang memilih.
 - h. Kemudian terkait kualitas sarana dan prasarana yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka 100 % responden memilih cukup sedangkan untuk jawaban buruk, baik dan sangat baik tidak ada responden yang memilih.

- i. Penilaian unsur terakhir adalah tentang mekanisme dan respon penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik didapatkan hasil 100 % responden menilai kurang respon sedangkan untuk jawaban tidak respon, respon dan sangat respon tidak ada responden yang memilih.

Kelembagaan merupakan salah satu pilar/parameter yang diukur, yang antara lain mencakup lingkungan kelembagaan, kualitas institusi, peranan institusi pemerintahan secara efisien, dan manajemen keuangan publik/negara. Dengan demikian, kualitas birokrasi pemerintah dan efektifitas dan efisiensi manajemen pemerintahan, termasuk didalamnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan salah satu faktor pendorong daya saing nasional suatu negara. Variabel yang berkaitan dengan manajemen pemerintah antara lain pemborosan atas belanja pemerintah, hambatan atas peraturan pemerintah, efisiensi atas kerangka kerja kebijakan, dan transparansi atas pengambilan keputusan.

Adapun untuk setiap unsur layanan publik yang diberikan, maka diperoleh nilai indeks dan nilai kinerja yang tersaji dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.3. Hasil Perhitungan Indeks dan Nilai Kinerja SKM BP2T Kota Tanjungpinang

| NO | NAMA JENIS PERIZINAN | INDEKS | KINERJA |
|------------------|---|--------------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Izin Mendirikan Bangunan | 50,29 | Kurang Baik |
| 2 | Izin Gangguan (HO) | - | - |
| 3 | Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUIK) | 61,25 | Kurang Baik |
| 4 | Tanda Daftar Industri (TDI) | 58,25 | Kurang Baik |
| 5 | Izin Usaha Industri (IUI) | 58,28 | Kurang Baik |
| 6 | Izin Perluasan (IP) | - | - |
| 7 | Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) | 81,40 | Sangat Baik |
| 8 | Tanda Daftar Perusahaan (TDP) | 81,11 | Baik |
| 9 | Tanda Daftar Gudang (TDG) | 55,15 | Kurang Baik |
| 10 | Izin Tempat Usaha (SITU) | 80,17 | Baik |
| 11 | Izin Usaha Hotel / Wisma / Penginapan | 56,89 | Kurang Baik |
| 12 | Izin Usaha Tour & Travel, Biro Jasa | 53,65 | Kurang Baik |
| 13 | Izin Usaha Keimigrasian, Biro Perjalanan Wisata | 72,15 | Baik |
| 14 | Izin Usaha Panti Pijat | 72,15 | Baik |
| 15 | Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka | 49,26 | Kurang Baik |
| 16 | Izin Usaha Tempat Hiburan | 53,77 | Kurang Baik |
| 17 | Izin Reklame | 77,76 | Baik |
| RATA-RATA | | 59,29 | Kurang Baik |

Sumber :Data diolah dan dianalisis oleh peneliti Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Jika dihitung secara keseluruhan, nilai indeks SKM BP2T Kota Tanjungpinang adalah 59,29 dengan nilai kinerja Kurang Baik.

Selama tahun 2017, tercatat telah ada 403 izin yang dikeluarkan oleh BP2T Kota Tanjungpinang. Dari 17 layanan perizinan, yang paling banyak dilayani oleh BP2T Kota Tanjungpinang pada tahun 2017 adalah Izin Tempat Usaha (SITU) sebanyak 119 izin, kemudian Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sebanyak 68 Izin dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebanyak 57 izin. Rincian rekapitulasi pelayanan perizinan yang diberikan oleh BP2T dari tahun 2017 tersaji dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.4. Rekapitulasi Penerbitan Izin Tahun 2017

| NO | NAMA JENIS PERIZINAN | JUMLAH IZIN |
|--------------|---|-------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Izin Mendirikan Bangunan | 35 |
| 2 | Izin Gangguan (HO) | - |
| 3 | Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK) | 15 |
| 4 | Tanda Daftar Industri (TDI) | 2 |
| 5 | Izin Usaha Industri (IUI) | 2 |
| 6 | Izin Perluasan (IP) | - |
| 7 | Izin Usaha Perdagangan (SIUP) | 57 |
| 8 | Tanda Daftar Perusahaan (TDP) | 68 |
| 9 | Tanda Daftar Gudang (TDG) | 25 |
| 10 | Izin Tempat Usaha (SITU) | 119 |
| 11 | Izin Usaha Hotel / Wisma / Penginapan | 3 |
| 12 | Izin Usaha Tour & Travel, Biro Jasa | 7 |
| 13 | Izin Usaha Keimigrasian, Biro Perjalanan Wisata | 1 |
| 14 | Izin Usaha Panti Pijat | 1 |
| 15 | Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka | 5 |
| 16 | Izin Usaha Tempat Hiburan | |
| | a.Tempat mainan anak-anak | 2 |
| | b. Bilyard | 4 |
| | c. Diskotik | 1 |
| | d. Karaoke | 3 |
| | e. Klub Malam | 2 |
| | f. Padang Golf | 0 |
| 17 | Izin Reklame | 54 |
| TOTAL | | 403 |

Sumber :Data bersumber dari <http://bp2t.tanjungpinangkota.go.id/reakap2017>, diakses pada tanggal 3 Januari 2018.

Sebagaimana telah peneliti uraikan dalam Bab II terkait landasan teori yang penulis gunakan, dimana teori yang digunakan adalah Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto, bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :¹¹ (1) Faktor hukumnya sendiri (undang-undang). (2) Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. (3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum. (4) Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan. (5) Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Disini penulis mencoba mengelompokan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yang ada didalam survey kepuasan masyarakat dengan faktor-faktor yang terkait dengan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, unsur-unsur yang terkait sebagai berikut:

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang), terdapat 3 unsur pelayanan yang terkait dengan faktor ini, sebagai berikut:
 - a. Unsur nomor 1 yaitu persyaratan pelayanan.
 - b. Unsur nomor 2 yaitu prosedur pelayanan.
 - c. Unsur nomor 4 yaitu biaya/tarif pelayanan
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum, terdapat 5 unsur pertanyaan yang terkait dengan faktor ini, sebagai berikut:
 - a. Unsur nomor 3 yaitu jangka waktu penyelesaian.
 - b. Unsur nomor 5 yaitu kesesuaian hasil pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan.
 - c. Unsur nomor 6 yaitu kompetensi pelaksana.
 - d. Unsur nomor 7 yaitu perilaku pelaksana
 - e. Unsur nomor 9 yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, unsur pelayanan yang terkait dengan faktor ini adalah unsur nomor 8 yaitu kualitas sarana dan prasarana, hal ini sesuai dengan apa yang diutarakan oleh Soerjono Soekanto dalam Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, bahwa sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting didalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tidak akan mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual.¹²

¹¹ Soekanto, Loc. Cit. hal.8.

¹² Soerjono Soekanto, *faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 44.

Sedangkan untuk faktor masyarakat dan faktor kebudayaan tidak termasuk dalam unsur pelayanan yang ikut ditanyakan dalam pengisian kuisioner survey kepuasan masyarakat disamping peneliti berpendapat tidak ada permasalahan pada kedua faktor tersebut.

Sebagaimana telah peneliti uraikan diatas, bahwa dari hasil survey kepuasan masyarakat didapati 9 layanan yang mendapatkan penilaian kurang baik oleh responden/masyarakat yang menerima layanan, adapun nilai dari masing-masing unsur pelayanan dari 9 layanan yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Nilai Unsur Pelayanan

| No | JENIS LAYANAN | NILAI UNSUR | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----|--|-------------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Izin Mendirikan Bangunan (IMB) | 2,011 | Kurang Baik |
| 2 | Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) | 2,450 | Kurang Baik |
| 3 | Izin Usaha Hotel/Wisma/Penginapan | 2,276 | Kurang Baik |
| 4 | Izin Usaha Tour & Travel, Biro Perjalanan Wisata | 2,148 | Kurang Baik |
| 5 | Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka | 1,970 | Kurang Baik |
| 6 | Izin Usaha Tempat Hiburan | 2,151 | Kurang Baik |
| 7 | Tanda Daftar Industri (TDI) | 2,331 | Kurang Baik |
| 8 | Izin Usaha Industri (IUI) | 2,331 | Kurang Baik |
| 9 | Tanda Daftar Gudang (TDG) | 2,206 | Kurang Baik |

Sumber :Data diolah oleh peneliti berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang peneliti sajikan diatas, tergambar bahwa amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum efektif berjalan di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang dikarenakan proses penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan dan proses, waktu dan biaya penyelenggaraan pelayanan belum terpenuhi dengan baik.

Kendala utama yang terjadi sehingga efektivitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu belum dapat berjalan dengan baik dikaitkan dengan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto adalah faktor hukumnya sendiri (undang-undang), dimana terdapat tiga unsur pelayanan yang masuk dalam kategori faktor ini, yaitu a) persyaratan pelayanan, b) prosedur pelayanan dan c) unsur biaya/tarif. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kinerja unit pelayanan kurang baik, yaitu:

1. Pada layanan Izin Mendirikan Bangunan, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 1,727 dengan hasil tidak baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 1,818 dengan hasil tidak baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 1,606 dengan hasil tidak baik.
2. Pada layanan Izin Usaha Jasa Konstruksi, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 2,00 dengan hasil kurang baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 1,786 dengan hasil kurang baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 2,857 dengan hasil baik.
3. Pada layanan Izin Usaha Hotel/Wisma/Penginapan, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 2,50 dengan hasil kurang baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 2,00 dengan hasil kurang baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 4,00 dengan hasil sangat baik.
4. Pada layanan Izin Usaha Tour & Travel, Biro Jasa, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 1,833 dengan hasil kurang baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 1,333 dengan hasil tidak baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 3,50 dengan hasil sangat baik.
5. Pada layanan Izin Usaha Restoran, Pujasera Terbuka, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 1,750 dengan hasil kurang baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 1,00 dengan hasil tidak baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 4,00 dengan hasil sangat baik.
6. Pada layanan Izin Usaha Hiburan, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 1,750 dengan hasil tidak baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 1,625 dengan hasil tidak baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 4,00 dengan hasil sangat baik.
7. Pada layanan Tanda Daftar Industri, dengan unsur pelayanan:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 2,00 dengan hasil kurang baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 2,00 dengan hasil kurang baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 4,00 dengan hasil sangat baik.
8. Pada layanan Izin Usaha Industri, dengan unsur pelayanan:

- a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 2,00 dengan hasil kurang baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 2,00 dengan hasil kurang baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 4,00 dengan hasil kurang baik.
9. Pada layanan Tanda Daftar Gudang, dengan unsur pelayanan:
- a. Persyaratan pelayanan dengan nilai unsur 1,458 dengan hasil tidak baik.
 - b. Prosedur pelayanan dengan nilai unsur 1,417 dengan hasil tidak baik.
 - c. Kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur 4,00 dengan hasil sangat baik.

Jika dilihat dari hasil masing-masing unsur dari sembilan layanan yang mendapatkan nilai kurang baik diatas, dapat dikatakan bahwa ketiga unsur yang masuk dalam kelompok faktor pertama dari Teori Efektivitas Soerjono Soekanto sangat terkait erat dengan produk hukum yang mengaturnya. Karena baik itu persyaratan, prosedur pelayanan dan biaya/tarif merupakan turunan maupun hasil dari suatu produk hukum tertentu yang diatur dalam Undang-Undang¹³.

Faktor-faktor yang terkait dengan permasalahan diatas sehingga kurang efektifnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang pertama adalah faktor hukumnya sendiri (dalam hal ini adalah undang-undang) dimana dijelaskan bahwa yang mencakup undang-undang. Kendala selanjutnya sehingga efektivitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum dapat berjalan dengan baik adalah faktor penegak hukum, dimana terdapat lima unsur pelayanan yang masuk dalam kategori faktor ini, yaitu a) jangka waktu penyelesaian, b) kesesuaian hasil pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan, c) kompetensi pelaksana. d) perilaku pelaksana. e) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kinerja unit pelayanan kurang baik. Kendala terakhir sehingga efektivitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum dapat berjalan dengan baik adalah faktor sarana dan prasarana, dimana unsur pelayanan yang terkait dalam faktor ini adalah unsur kualitas sarana dan prasarana.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, khususnya Pasal 9 Ayat (1) pada tataran implementasinya di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dirasa belum efektif, hal ini didapati sembilan Jenis

¹³ Pasal 21 huruf b, c dan e, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan yang kurang baik berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat yang peneliti lakukan. Dari 9 unsur pertanyaan yang digunakan dalam survey kepuasan masyarakat dikelompokkan dalam faktor-faktor Teori Efektifitas Hukum Soerjono Soekanto dengan hasil: 1) tiga unsur pelayanan berada pada faktor pertama yaitu faktor hukumnya sendiri, 2) lima unsur pertanyaan masuk dalam faktor penegak hukum, 3) satu unsur masuk kategori faktor sarana atau fasilitas. Kesembilan unsur pertanyaan tersebut mendapatkan nilai kurang baik dari masyarakat sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto bahwa faktor yang mempengaruhi penegakan hukum meliputi hukumnya sendiri, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat.

2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki kendala dalam implementasinya di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dirasakan kurang optimal, hal ini bisa kita lihat dari hasil survey kepuasan masyarakat yang penulis lakukan, dimana hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang didapat masih sangat rendah dengan nilai 59,29. Salah satu kendala dalam pelaksanaan penyelenggaraan perizinan ditinjau dari faktor hukum adalah masih banyak produk hukum yang sudah kadaluarsa, produk hukum/perda yang belum mempunyai peraturan pelaksana dan keputusan walikota yang sudah tidak relevan lagi dengan kondisi terkini. Ditinjau dari faktor penegak hukum juga mendapatkan nilai yang kurang baik dikarenakan kurangnya kompetensi aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. tergambar bahwa amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum berjalan baik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang dikarenakan proses penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan dan proses, waktu dan biaya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pelaksana belum terpenuhi dengan baik.
3. Solusi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat efektif diterapkan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang, khususnya Pasal 9 Ayat (1) dapat dilakukan dengan cara, memperbaharui produk hukum (perda, perwako, keputusan walikota) yang sudah kadaluarsa, segera membuat peraturan pelaksanaan (perwako) untuk perda-perda yang mengamanatkannya, mengefektifkan implementasi Tim Teknis yang ada dengan meminta komitmen Kepala Daerah dan Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Teknis yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang. Implementasi Tim Teknis ini sangat penting untuk menjawab amanah Pasal 9 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, dengan mengefektifkan Tim Teknis ini maka proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dari tahap penerimaan berkas, proses dan penerbitan perizinan dapat diselenggarakan terpadu satu pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

DAFTAR PUSTAKA**Buku-Buku**

- A Kadir Ahmad, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, Makasar: Indobis Media Centre, 2003
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Ateng Syafrudin, *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab*, Bandung: Alumni, 2000
- C.S Hutasoit, *Pelayanan Publik : Teori Dan Aplikasi*, Jakarta Timur: Cet. I, MagnaScrift Publishing, 2011
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press, 2006
- Darwin, M, *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*, Makalah yang disampaikan pada Workshop kajian penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik, Juli 2008, Bogor.
- H. Juniarmo Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Jakarta: Nuansa Cendikia, 2017
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Hartono, Sunaryati.dkk, "Kompedium Etika Kehidupan Berbangsa" Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta: 2008.
- Johanes Basuki, *Budaya Pelayanan Publik*, Jakarta: Hartomo Media Pustaka, 2012.
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2007
- Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara, 2006
- M. Busrizalti, *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Yogyakarta: Cet. I, Total Media, 2013
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Nana Sujana dan Ahwal Kusuma, *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2000

- Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Managemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Rusadi Kantaprawira, *Hukum dan Kekuasaan*, Yogyakarta: UII Press, 1998
- S.F. Marbun, *Pokok-Pokok Hukum Adm. Negara I*, Yogyakarta: Liberty, 1987
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA Lan Press, 2000
- Simanjuntak, *Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN RI, 2008
- T, MS, *Pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Makalah yang disampaikan pada Workshop kajian penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik*, Bogor: Juli 2008.
- Soerjono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian; Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta, Cet 2, 2005
- Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum*, Bandung: Bina Cipta, 1983
- Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: CV. Ramadja Karya, 1988
- Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1996
- Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005
- Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, Cet. 13, 2014
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction edisi 2*, Yogyakarta: Andi, 2011

Internet

- <http://kabar24.bisnis.com/read/20150430/186/428580/kemendagri-47-daerah-tak-berkomitmen-bentuk-ptsp>, diakses tanggal 4 Januari 2018
- <http://literaturbook.blogspot.com/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html> diakses tanggal 10 Januari 2018
- <http://ptsp-nasional.blogspot.com/2010/11/cara-bijak-menyelenggarakan-ptsp.html>, diakses pada 12 Agustus 2018
- <http://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-pendelegasian-wewenang.html>, diakses tanggal 30 Januari 2018
- <https://news.detik.com/bbc-world/d-3441162/survei-tii-dpr-lembaga-terkorup-menurut-persepsi-warga>, diakses pada tanggal 3 Februari 2018
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, <https://kbbi.web.id/efektif>, diakses tanggal 10 Januari 2018
- Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia, http://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/210/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20180628_101913.pdf, diakses pada Tanggal 11 Agustus 2018

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Keputusan Menteri Pendayagunaan Paratur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomunkelatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pencabutan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
Surat Edaran Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Departemen Dalam Negeri Nomor 500/1191/V/BANGDA tentang Penyempurnaan Panduan Nasional Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tanggal 8 Juni 2009

Surat evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 32/MPAN/2016 Tahun 2016

Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pendelegasian sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

Peraturan Walikota Tanjungpinang No. 17 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.