



**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BALAI BESAR
TEKNOLOGI PENCEGAHAN DAN PENCEMARAN INDUSTRI
(BBTPPI) BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG**

Kartika Rachmawati, Henny Juliani, Nabitatus Sa'adah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : kartikarachmawati3@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik ini sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat. Salah satu institusi pemerintah yang mengadakan pelayanan publik ialah Balai Besar Teknologi Pencegahan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang. BBTPPI melayani berbagai pengujian, sertifikasi, konsultasi dan penerapan inovasi bagi masyarakat. Akan tetapi penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji ini sering melebihi waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Minimum. Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan adalah 14 hari kerja. Keterlambatan penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji disebabkan karena terbatasnya sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah sampel masuk.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang

Abstract

Public service is very closely related to the government, because one of the government's responsibility is to provide services as well as good to the community. One of the government institutions that hold public services is Center of Industrial Pollution Prevention Technology in Semarang. Center of Industrial Pollution Prevention Technology in Semarang provides testing, calibration, certification, consultation and implementation of innovation for the community. But the completion of this test result certificate often exceeds the time specified in the minimum service standard. The minimum service standard specified is 14 working days. The delay completion of the certificate of the test result resulted from the human resources that is not proportional to the number of samples.

Keywords : Publik Services, Center Of Industrial Pollution Prevention Technology

I. PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama¹. Tiga

alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia. Ketiga alasan tersebut yakni²:

Kepemimpinan, (Jakarta: Yarif Watampone, 1998)

² Neneng Siti Maryam, Jurnal :
"Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik" (Bandung: Politeknik Kridatama, 2016), halaman 8

¹ Ryaas, Rasyid, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika Dan*

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *good governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Pelayanan publik ini sangat penting karena berkaitan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) merupakan salah satu Balai Besar di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI). Status BBTPPI adalah sebagai Unit Pelaksana Teknis Badan Penelitian dan Pengembangan Industri dan ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum (BLU). Berdasarkan hal tersebut BBTPPI mengemban jasa layanan sehingga diwajibkan untuk meningkatkan nilai dari jasa pelayanan teknis yang bersumber dari pengujian, sertifikasi, kalibrasi, konsultasi dan penerapan inovasi hasil-hasil penelitian dan pengembang para peneliti yang dapat dimanfaatkan oleh dunia usaha, masyarakat, baik lokal maupun nasional.

BBTPPI merupakan laboratorium pengujian yang

memiliki jasa pelayanan yang lengkap dan sudah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sejak tahun 1984 sampai saat ini, dengan tarif yang terjangkau bahkan lebih murah dari laboratorium serupa di Jawa Tengah yang menjadi rekomendasi dan rujukan oleh Gubernur Jawa Tengah. Selain BBTPPI ada laboratorium pengujian lain diantaranya Badan Lingkungan Hidup (BLH), Sucofindo, Laboratorium Universitas Diponegoro dan Laboratorium Kesehatan Daerah. Sebagai salah satu Laboratorium Pengujian rujukan dan sudah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang ada di Jawa Tengah tentu BBTPPI mempunyai potensi untuk menjangkau pelanggan sebagai pengguna jasa pengujian laboratorium.

Untuk mendukung kinerja karyawan dalam pengujian yang sesuai SPM (Standar Pelayanan Minimum) mengacu Peraturan Kementerian Perindustrian No.163/M-IND/PER/11/2009 tentang Standar Pelayanan Minimum BBTPPI yang pelaksanaannya berpedoman pada SOP (Standar Operasional Prosedur) dan panduan mutu pengujian laboratorium sehingga didapat Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan ISO 9001 dari sampel masuk adalah 14 hari kerja. Seiring dengan banyaknya pelanggan yang datang mengujikan di BBTPPI maka beban kerja dari pegawai sangat tinggi. Beban kerja pegawai ini, tidak diimbangi dengan bertambahnya jumlah pegawai. Tercatat pada tahun 2017 jumlah sampel yang mengujikan di BBTPPI sebanyak 9.963 sampel sedangkan

jumlah pegawai dari BBTPII hanyalah sebanyak 126 orang. Hal ini mengakibatkan pekerjaan sampel yang dapat terselesaikan sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) 14 hari kerja hanya sebanyak 8.768 sampel. Peningkatan jumlah sampel yang diujikan tersebut tidak sepadan dengan jumlah pegawai yang menangani pengujian di BBTPII sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan penyelesaian hasil analisa dan berdampak pada penyelesaian lembar hasil uji (LHU). Berdasarkan uraian di atas. Permasalahan yang dapat disusun antara lain :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan pencemaran Industri (BBTPPI) berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kota Semarang?
2. Apa sajakah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang?
3. Bagaimanakah upaya dalam mengatasi sajakah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang?

II. METODE

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah bahwa dalam

menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan – bahan hukum dengan data yang diperoleh di lapangan. Pendekatan *yuridis empiris* dilakukan dengan cara menggali informasi dan melakukan penelitian di lapangan guna mengetahui secara lebih jauh mengenai permasalahan yang dibahas, dalam hal ini penelitian dilakukan secara langsung untuk mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan penelitian ini, baik wawancara dengan pihak terkait, maupun pengamatan secara seksama terhadap objek penelitian, serta berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian³

Spesifikasi penelitian dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori – teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini⁴. Penelitian ini menggunakan penentuan sample yakni *purposive sample* (penarikan sample). Penarikan sample (*Purposive Sample*) adalah pemilihan sekelompok subjek atas ciri – ciri / sifat – sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterikatan yang erat dengan ciri – ciri / sifat – sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. *Purposive sample* / penarikan sample dilakukan dengan cara mengambil subjek yang

³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan I, (Bandung:PT.Citra Aditya Bakti, 2004)

⁴ Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. (Jakarta : Ghalia Indonesia. 1990). Halaman 97.

didasarkan pada tujuan tertentu. Teknik ini dipilih karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya.

Metode analisa data yang digunakan adalah metode *kualitatif*, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dianalisis tanpa menggambarkan rumus statistik, akan tetapi disajikan dalam bentuk uraian dan konsep. Analisa *kualitatif* dilakukan dengan mendeskripsikan serta menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari suatu penelitian di lapangan dengan suatu interpretasi, evaluasi, dan induktif. Dimaksudkan sebagai suatu cara berpikir yang didasarkan pada fakta – fakta yang bersifat umum dilanjutkan dengan dibuatnya suatu rangkuman yang bersifat khusus untuk mengajukan saran – saran. Penelitian ini menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan. Penelitian *kualitatif* tidak bertujuan untuk mengkaji atau membuktikan kebenaran suatu teori tetapi teori – teori yang sudah ada dikembangkan dengan data yang dikumpulkan. Penelitian ini dapat dilakukan dengan cermat apabila berpedoman pada tipe dan tujuan yang dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan Pencemaran Industri (BBTPPI)

Pelaksanaan pelayanan publik di BBTPPI sudah menggunakan pelaksanaan satu pintu, dimana semua layanan bermula pada bagian Pengembang Jasa Teknik (PJT)

terutama di seksi Pemasaran dan Kerjasama. Pelaksanaan pelayanan dalam BBTPPI juga sesuai dengan asas pelayanan publik yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di BBTPPI masih terkendala keterlambatan penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji⁵. Sertifikat Lembar Hasil Uji ini sangat penting bagi pengguna jasa untuk penilaian proper.

Proper merupakan program penilaian peringkat kinerja perusahaan dalam pengelolaan lingkungan sebagai salah satu upaya Kementerian Lingkungan Hidup untuk mendorong penataan perusahaan dalam pengelolaan lingkungan hidup melalui instrumen informasi. Penilaian dalam Proper adalah penataan terhadap pengendalian pencemaran air, udara, pengelolaan limbah B3, dan penerapan upaya pengelolaan lingkungan hidup. Selain itu dinilai pula sistem manajemen lingkungan, pemanfaatan limbah, konservasi sumberdaya dan pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Berdasarkan penilaian Proper, perusahaan akan memperoleh penilaian sesuai bagaimana pengelolaannya. Penilaian tersebut menggunakan nilai warna yakni⁶ :

a. Emas adalah untuk usaha dan / atau kegiatan yang telah secara

⁵ Hendriyanto, Wawancara, Kepala Seksi Informasi Pengembang Jasa Teknik (PJT) BBTPPI, tanggal 9 Februari 2018

⁶ <http://proper.menlh.go.id>, diakses pada tanggal 31 Januari 2018

konsisten menunjukkan keunggulan lingkungan dalam proses produksi atau jasa, melaksanakan bisnis yang beretika dan bertanggung jawab terhadap masyarakat.

b. Hijau adalah untuk usaha dan / atau kegiatan yang telah melakukan pengelolaan lingkungan lebih dari yang dipersyaratkan dalam peraturan melalui pelaksanaan sistem pengelolaan lingkungan, pemanfaatan sumber daya secara efisien dan melakukan upaya tanggung jawab sosial dengan baik.

c. Biru adalah untuk usaha dan / kegiatan yang telah melakukan upaya pengelolaan lingkungan yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan / peraturan perundang – undangan yang berlaku.

d. Merah adalah upaya pengelolaan lingkungan yang dilakukan belum sesuai persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang – undangan.

e. Hitam adalah untuk usaha dan / atau kegiatan yang sengaja melakukan perbuatan atau melakukan kelalaian yang mengakibatkan pencemaran atau kerusakan lingkungan serta pelanggaran terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku atau tidak melaksanakan sanksi administrasi.

Perusahaan yang memperoleh nilai emas, hijau atau biru maka akan meningkatkan penilaian perusahaan tersebut di mata publik. Selain itu meningkatkan penilaian di dunia usaha. Apabila sebuah perusahaan mendapat warna merah dan hitam maka akan dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, paksaan pemerintah, pembekuan izin

lingkungan dan pencabutan izin lingkungan. Menteri, gubernur, atau bupati / walikota dapat menerapkan sanksi administratif kepada penanggung jawab usaha jika ditemukan pelanggaran terhadap izin lingkungan.

B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan Pencemaran Industri (BBTPPI)

Mengenai pelaksanaannya, pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Semarang mengalami beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi. Beberapa hambatan atau kendala – kendala yang dialami oleh Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia

BBTPPI merupakan laboratorium pengujian yang memiliki jasa pelayanan yang lengkap dan sudah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sejak tahun 1984 sampai saat ini, dengan tarif yang terjangkau bahkan lebih murah dari laboratorium serupa di Jawa Tengah yang menjadi rekomendasi dan rujukan oleh Gubernur Jawa Tengah. Hal tersebut yang menjadi alasan banyaknya perusahaan yang ingin mengujikan sampel di BBTPPI. Banyaknya perusahaan yang ingin mengujikan di BBTPPI tidak diimbangi dengan faktor sumber daya manusia yang memadai.

Tercatat pada tahun 2017 jumlah pegawai BBTPPI hanyalah sebanyak 126 orang sedangkan permintaan sampel yang harus dikerjakan sebanyak 9963 sampel⁷. Hal ini mengakibatkan beban kerja pegawai semakin bertambah.

Bertambahnya beban kerja pegawai BBTPPI ini menyebabkan pekerjaan yang sesuai Standar Pelayanan Minimum tidak dapat tercapai 100%. Tercatat pada tahun 2017 pekerjaan yang sesuai SPM yakni 14 hari kerja sebesar 88% saja. Dampak berkurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) inilah yang dapat berdampak langsung dengan pelayanan di BBTPPI.

2. Sistem Pembayaran

Mengenai masalah pembayaran, sebelumnya BBTPPI menerapkan sistem pembayaran yakni apabila sertifikat hasil uji selesai baru dilakukan pembayaran. Sistem pembayaran ini dirasa tidak berjalan dengan lancar, karena BBTPPI dalam penerbitan sertifikat hasil uji juga membutuhkan bahan – bahan kimia untuk menguji sampel, kertas sertifikat dan membutuhkan tenaga dari pegawai.

Untuk mengatasi hal tersebut pada tahun 2017 sistem pembayaran diubah menjadi 50% bayar dimuka. Penerapan sistem ini dimaksudkan untuk menghindari perusahaan yang terlambat melakukan pembayaran. Seiring berjalannya waktu, ternyata penerapan sistem ini tidak efektif juga karena masih ada perusahaan yang melakukan pembayaran yang terlambat. Adanya keterlambatan

pembayaran ini sangatlah berpengaruh terhadap keuangan dari Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI).

Hal tersebut karena 85% pendapatan BBTPPI terletak pada pengujian sampel⁸. Apabila terdapat beberapa perusahaan saja yang melakukan pembayaran terlambat, maka sangat mempengaruhi keuangan dari BBTPPI terutama untuk membayar gaji dari pekerja kontrak. Perlu diketahui jumlah pekerja kontrak di BBTPPI pada tahun 2017 sebanyak 35 orang.

Apabila pengguna jasa layanan melakukan pembayaran yang terlambat maka akan mempengaruhi pada tingkat tertib administrasi. Sanksi bagi perusahaan yang sering melakukan pembayaran terlambat yakni tidak akan dilayani oleh BBTPPI.

3. Terkait Aplikasi Komputerisasi

BBTPPI telah memiliki sistem komputerisasi yang terintegrasi yakni SIMBA (Sistem informasi Balai). SIMBA ini berisi data – data pengujian laboratorium dan semua pegawai BBTPPI dapat mengetahuinya dengan *login* menggunakan nomor induk kepegawaian. Akan tetapi dalam prakteknya, SIMBA ini sering mengalami *server down* sehingga mengganggu kinerja dari pegawai BBTPPI.

C. Solusi mengatasi hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan

⁷ Ani Kurnia, Wawancara, Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama BBTPPI, tanggal 4 Januari 2018

⁸ Ani Kurnia, Wawancara, Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama BBTPPI, tanggal 4 Januari 2018.

Pencemaran Industri (BBTPPI)

Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut adalah :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan pelayanan BBTPPI. Keterlambatan penyelesaian Sertifikat Hasil Uji menjadi kendala kegiatan pelayanan publik di BBTPPI. Untuk mengatasi hal tersebut, BBTPPI menambah jumlah pegawai dan peralatan agar Standar Pelayanan Minimum (SPM) terpenuhi. Tercatat pada Tahun 2017, penambahan jumlah pegawai kontrak sebanyak 35 orang. Bertambahnya pegawai ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa layanan. Pelayanan berkualitas ini berupa penyelesaian sertifikat lembar hasil uji sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditentukan yaitu 14 hari kerja. Terpenuhinya pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa layanan.

2. Sistem pembayaran

Awalnya pembayaran pada tahun 2017 adalah 50 % dibayar dimuka, namun sistem pembayaran ini belum efektif karena masih ada perusahaan yang terlambat melakukan pembayaran. Sejak Januari 2018 sistem pembayaran untuk jasa pengujian pada BBTPPI berubah yakni 100% bayar dimuka⁹. Hal ini agar perusahaan tertib

administrasi. Walaupun ada beberapa keluhan dari perusahaan pengguna jasa layanan, namun BBTPPI akan memberlakukan aturan tersebut agar tidak mempengaruhi keuangan BBTPPI.

3. Aplikasi Komputerisasi

Balai Besar teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri dalam upaya meningkatkan jasa pelayanan teknis telah memiliki sistem yang terintegrasi dalam pengolahan data analisa laboratorium yaitu SIMBA “Sistem Informasi Balai”. Sistem ini sangat mempermudah bagi pegawai BBTPPI untuk memperoleh data secara cepat dan akurat. Hal ini karena, semua data analisa laboratorium diunggah dalam sistem tersebut sehingga para pegawai hanya perlu *login* dengan menggunakan nomor induk pegawai untuk mengaksesnya.

Prakteknya di kantor BBTPPI, SIMBA “Sistem Informasi Balai” ini terkadang mengalami *server down* sehingga sangat menyusahakan bagi para pegawai BBTPPI. Kinerja pegawai menjadi terganggu, karena tidak dapat melihat semua data analisa laboratorium. Hal tersebut mengakibatkan pegawai BBTPPI menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengetahui suatu hasil uji laboratorium, sehingga tidak efisien.

Terkait aplikasi komputerisasi BBTPPI yakni SIMBA “Sistem Informasi Balai” yang terkadang mengalami *server down* juga berpengaruh bagi pengguna jasa layanan yang sedang melakukan *complain*. Apabila SIMBA tidak dapat diakses, maka pengguna jasa

⁹ Hendriyanto, Wawancara, Kepala Seksi Informasi Pengembang Jasa Teknik (PJT) BBTPPI, tanggal 9 Februari 2018

layanan tidak dapat mengetahui data sebenarnya terkait dengan *complain* pengguna jasa layanan. Hal ini tentu merugikan pengguna jasa layanan dan memerlukan waktu cukup lama terkait penanganan *complain* tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang sudah berjalan dengan baik sesuai Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan Pelayanan Publik sudah menggunakan Pelayanan Satu Pintu, dimana semua pelayanan bermula di bagian Pengembang Jasa Teknis (PJT) yaitu di seksi Pemasaran dan Kerjasama. Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang juga menerapkan nilai – nilai yang harus dipatuhi oleh setiap pegawai. Pelayanan prima, inovatif, kerjasama, integritas dan kepemilikan merupakan nilai – nilai yang harus ditanamkan dalam setiap pegawai BBTPPI
2. Penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang terdapat berbagai hambatan yakni kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), sistem pembayaran dan terkait aplikasi komputerisasi.
3. Upaya dalam mengatasi hambatan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang adalah menambah jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) agar standar pelayanan minimum terpenuhi, memperbaiki sistem pembayaran agar pengguna jasa layanan tidak melakukan keterlambatan pembayaran lagi dan *backup* data apabila terjadi *server down* pada sistem informasi Balai (SIMBA).

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur

- Abdulkadir, Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum Cetakan I, PT. Citra Aditya bakti, Bandung, 2004.
- Barata, Atep, Dasar – Dasar Pelayanan Prima, Elex Media, Jakarta, 2004.
- Djarwanto, PS, Pokok – Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi, Liberti, Jogja, 1996.
- Dwiyanto, Agus, Manajemen Pelayanan Publik, Gadjah Mada University press, Yogyakarta, 2011.
- Dwiyanto, Agus, Mewujudkan *Good Governance* Melayani Publik, UGM Press, Yogyakarta, 2006.



- Hartini, Sri, Hukum Kepegawaian Di Indonesia, sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Hesel, Nogi Tangkilisan, Manajemen SDM Birokrasi Publik, YPAPI, Yogyakarta, 2002.
- Kartini, Kartono, Pengantar Metode *Research* Sosial, UI Press, Jakarta, 1984.
- Khasmir, Manajemen Perbankan, PT. Raja Grafindo persada, Jakarta, 2006.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- P. Joko, Subagyo, Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Ryaas, Rasyid, Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan, Yarif Watampoe, Jakarta, 1998.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.
- Soemitro, Ronny Hanitjio, Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982.
- Soerjono dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Soerjono dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif, Radjawali, Jakarta, 1985.
- Widodo, Joko, Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik, CV Citra, Malang, 2001.
- Peraturan Perundang – Undangan**
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 47/ M-IND/per/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian.
- Jurnal Ilmiah**
- Dyah Adriantini Shinta Dewi, Optimalisasi Pelayanan Publik di Bidang Perizinan, Jurnal Masalah – Masalah Hukum, Vol.45 No.1, Januari 2016.
- Neneng Siti Maryam, Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik, 2016.
- Sri Nur hari Susanto, Merekonstruksi Sistem Hukum Administrasi Negara Menuju Hukum yang Melayani, Jurnal Masalah – Masalah Hukum, Vol.44 No.2, April 2015.
- Wawancara**
- Ani Kurnia Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama bagian Pengembang Jasa Teknik BBTPPI Kota Semarang, 4 Januari 2018.
- Hendriyanto Kepala Seksi Informasi bagian Pengembang Jasa Teknik BBTPPI Kota Semarang, 4 Januari 2018.
- Pengguna Jasa Layanan BBTPPI Kota Semarang : PT Taruna Kusuma Puri Nusa yang bergerak di bidang tekstil, PT Safarie Junie Texindo Industry yang bergerak di bidang tekstil, PT Sari Warna Asli yang bergerak di bidang tekstil, PT Hanil Indonesia yang bergerak



DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018

Website : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

di bidang tekstil, PT Damaitex yang bergerak di bidang tekstil, PT ISTW yang bergerak di bidang pelapisan besi, dan PT Semarang Makmur yang bergerak di bidang pelapisan logam.

Website

<http://bbtpi.kemenperin.go.id>

<http://proper.menlh.go.id>