

**“ Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Perizinan Usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus”**

**Oleh:**

Ayu Verawati, Dra. Hesti Lestari, MS., Drs. Aloysius Rengga, M.Si

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan professor haji soedarto, sarjana hukum tembalang semarang kotak pos 12693  
telepon (024) 7465407 faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

Abstract

*Pelayanan Perizinan Terpadu Office is an office that has duties and functions as from peoples giving service in the field licensing. Therefore, the peoples using KPPT service to licensing do it. Service quality in the Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office Kudus regency, can be said to be less well, so that creates a feeling of the peoples not satisfied in receiving a service. This research be made analysis for service system used by Pelayanan Perizinan Terpadu office Kudus regency, which aims to evaluating the quality of service. This research use descriptive qualitative in the research type, the technique of collecting data through observation, interview guide, and the documentation study. Informant are taken is the peoples of doing field business licensing service, and some officers related with the business licensing.*

*In the research, the author uses the indicators of service quote from Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004. In terms of those indicators, KPPT still experiences some obstacles, it comes from the principle of simplicity procedure which is less clear. Time is past in giving on the charter which is less clear. Infrastructure is completeness still of which not support. Knowledge in the peoples of service product is low.*

*Result on the research at KPPT Kudus Regency is the poorly in service quality. Because, still experiences some obstacles. So that, filling on the peoples not satisfied in accepting the service provided by KPPT. Therefore, expected to be an improvement in the principles of service that it not optimal, on the first in the service of business licensing, improve the dissemination and promotion, and*

**Key words :** *one stop service, the principles of service, and service licensing on the field of business*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi ini dengan majunya dunia perekonomian dan semakin canggihnya alat-alat produksi mempunyai dampak pada pengurangan tenaga kerja yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang menganggur, sehingga alasan tersebut dijadikan sebagai salah satu faktor penyebab meningkatnya tindak kejahatan atau kriminalitas yang semakin tinggi. Adanya masalah tersebut, maka masyarakat berbondong-bondong mempertahankan hidupnya dengan mendirikan suatu usaha rumah tangga. Meskipun tidak banyak masyarakat yang mempunyai pemikiran demikian, namun pada umumnya masyarakat sekarang mempunyai keinginan untuk berwirausaha, dengan tujuan demi menyambung hidup atau membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat yang membutuhkan pekerjaan.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Kabupaten Kudus berupaya menciptakan iklim usaha yang kondusif dengan memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan prima dibidang Penanaman Modal dan Perizinan kepada masyarakat dengan Penyelenggaraan “Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (*one stop service*)”, sehingga investasi di Kabupaten Kudus diharapkan semakin berkembang.

Masalah yang dijumpai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus yaitu terkait dengan pemberian pelayanan yang kurang tepat waktu dan minimnya informasi juga promosi yang diberikan pegawai kepada masyarakat, sehingga masyarakat kurang memahami adanya prosedur dari pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus.

Alasan peneliti memilih Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kudus sebagai lokus dalam penelitian dikarenakan, peneliti sudah mengetahui tentang kondisi kantor dan kondisi dari pelayanan kantor tersebut. Di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Kudus, peneliti mendapati masalah pada pelayanannya, oleh karena itu peneliti mengambil lokus dan fokus pada bagian pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kudus. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan kepada kantor tersebut untuk lebih memperbaiki pelayanannya.

### **B. Tujuan**

1. Untuk menjelaskan penyelenggaraan pelayanan perijinan usaha di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dengan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di dalam melayani masyarakat.
2. Untuk menjelaskan berbagai hambatan yang dialami Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dengan diterapkannya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

3. Untuk menjelaskan cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mengatasi hambatan dan meningkatkan pertumbuhan usaha yang ada di Kabupaten Kudus.

## C. Teori

### C.1 Konsep Pelayanan

Menurut Nina Rahmayanty (2010: 5) dalam bukunya mengatakan, pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Tanpa pelanggan, kita atau perusahaan tidak punya apa-apa. Perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Oleh karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya. Demikian pula sebaliknya, jika proses perizinan tidak efisien, berbelit-belit, dan tidak transparan baik dalam hal waktu, biaya, maupun prosedur akan berdampak terhadap menurunnya keinginan orang untuk mengurus perizinan usaha, dan mereka mencari tempat investasi lain yang prosesnya lebih jelas dan transparan. Hal ini tentu saja selanjutnya akan berdampak terhadap ketersediaan lapangan kerja dan masalah-masalah ketenagakerjaan lainnya (Mursitama dan Desy Hariyati serta Sigit Indra Prianto, 2010 : 8).

### C.2 Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Taufiq Effendi (2008: 83), sebagai tindak lanjut dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan pembentukan sistem layanan terpadu (*integrated services*) dan layanan cepat (*quick services*), yang sangat dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang murah dan cepat.

Pelayanan terpadu, bisa berbentuk pelayanan satu pintu (*one stop service atau OSS*) dan pelayanan satu atap (bersama). **Pelayanan terpadu satu pintu**, merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. **Pelayanan terpadu satu atap**, merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu ( Ratminto&Atik S. W., 2006: 25).

Pelayanan Terpadu pada dasarnya telah diatur melalui Permendagri No.24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan nonperizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan

perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Landasan pemikiran Pemendagri ini adalah keinginan untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan publik, baik perizinan maupun non perizinan, ke dalam satu system penyelenggaraan terpadu agar birokrasi pelayanan menjadi lebih sederhana dan transparan.

Pelayanan perizinan, dilaksanakan oleh lembaga teknis perangkat daerah dengan kewenangan yang cukup, mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan perizinan, dan penerimaan pembayaran retribusi/pajak perizinan.

### **C.3 Manajemen Pelayanan**

Menurut Moenir (2006: 186), “obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan.

Menurut Moenir (2006: 186), setiap proses mempunyai 4 unsur, yaitu: maksud tujuan, sistem/prosedur, kegiatan dan pelaksana. Didalam hal pelayanan sebagai proses, unsur proses pelayanan dipersempit menjadi tugas layanan, prosedur layanan, kegiatan layanan, pelaksanaan layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan. Mengenai pelayanan dapat dibedakan menjadi dua yaitu badan penanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi layanan dan pelaku layanan.

Manajemen pelayanan umum mempunyai sasaran yang sederhana, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya, diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Sehubungan dengan pelayanan umum mengenai pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan (Moenir. 2006: 196).

### **C.4 Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan, upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar, dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif, dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai (Surjadi.2009: 7).

Hakikat pelayanan publik, adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni

unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006 : 21-23 ) adalah (a) Kesederhanaan, (b) Kejelasan, (c) Kepastian Waktu, (d) Akurasi, (e) Keamanan, (f) Tanggung jawab, (g) Kelengkapan sarana dan prasarana, (h) Kemudahan akses, (i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, (j) Kenyamanan.

Sedangkan standar pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, diantaranya adalah sebagai berikut: (a) Prosedur Pelayanan, (b) Waktu penyelesaian, (c) Biaya pelayanan, (d) Produk pelayanan, (e) Sarana prasarana, (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### **C.5 Industri Rumah Tangga**

Pemberian pelayanan perizinan sangat berkaitan dengan pendirian usaha yang ada. Pengusaha di negara berkembang kurang responsif terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di pasar, di karenakan seperti berikut (Robiyanto. 2003 : 49): (1) Kesulitan untuk memperoleh tenaga manajer yang dapat memimpin perusahaan secara menguntungkan. (2) Kesulitan untuk memperoleh tenaga ahli yang mampu mengoperasikan peralatan produksi yang modern secara efektif dan efisien. (3) Kesulitan memperoleh tenaga kerja yang sanggup mengembangkan teknologi yang akan meningkatkan efisiensi dan mutu produksi. (4) Kesulitan memperoleh devisa (valuta asing) untuk mengimpor peralatan modal, komponen yang berupa bahan baku dan penolong yang belum dapat diproduksi sendiri di dalam negeri guna mengembangkan industri-industri. (5) Kesulitan yang datang dari dalam negeri yang berupa perijinan dan lahan untuk lokasi usaha.

## **D. Metode**

### **D.1 Desain Penelitian**

Di dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena bertujuan untuk mengetahui terjadinya suatu aspek atau fenomena sosial tertentu, dan mendeskripsikan fenomena tersebut. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran atau lukisan, secara sistematis, factual dan akurat suatu fakta, sifat serta fenomena yang diselidiki.

### **D.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah, tempat atau wilayah dimana penelitian ini dilaksanakan. Di dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kudus.

### **D.3 Subjek Penelitian**

Di dalam penelitian ini, informan dipilih secara *purposive*. *Purposive sampling* yaitu, teknik pengambilan sampel atau pemilihan informan dengan

pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang akan menjadi objek penelitian (Sugiyono, 2009: 392-393). Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengajukan perizinan usaha, dan petugas KPPT yang berkaitan dengan perizinan usaha.

#### **D.4 Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti akan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut: (a) Wawancara mendalam, yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (dalam Sugiyono 2008:72). (b) Pengamatan langsung, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis, terhadap gejala-gejala sosial dan kegiatan yang ada untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan sasaran.

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Penelitian mengenai analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu pada bidang perizinan usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus, menyoroti pada penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, maka peneliti berfokus pada 6 indikator standar pelayanan publik, dari Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 dalam melakukan penelitian. Berdasarkan penelitian dilapangan, terdapat temuan-temuan dari tiap-tiap indikator yang ada. **Indikator pertama: Prosedur pelayanan**, prosedur pelayanan masih susah dipahami oleh sebagian masyarakat dalam pelaksanaannya, meskipun ada masyarakat yang sudah memahaminya. **Indikator kedua: waktu penyelesaian**, adanya perbedaan perhitungan waktu dalam penyelesaian pelayanan perizinan, sehingga terjadi keterlambatan dalam memberikan piagam perizinan.

**Indikator ketiga: biaya pelayanan**, adanya pembebasan biaya perizinan untuk UMKM. **Indikator keempat: produk pelayanan**, dari delapan perizinan yang diberikan oleh KPPT, masih ada masyarakat yang belum mengetahui semua produk pelayanan yang ada. **Indikator kelima: sarana prasarana**, sarana prasarana untuk mendukung jalannya proses pelayanan kurang lengkap, seperti ruang tunggu yang kecil, dan tempat pelayanan yang sempit. **Indikator keenam: kompetensi petugas pemberi pelayanan**, penempatan pegawai pada setiap bidang sesuai dengan keahliannya, sehingga petugas sangat berkompeten dalam memberikan pelayanan.

#### **B. Analisis**

Di dalam penelitian ini, peneliti akan membahas dan menganalisis hasil penelitian yang didapat dari wawancara kepada narasumber atau informan. Baik buruknya kualitas pelayanan perizinan yang ada di KPPT Kabupaten Kudus, sangat ditentukan oleh masyarakat atau pemohon yang mengajukan izin di kantor tersebut. Berikut adalah analisis hasil penelitian dari 6 indikator, sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang baik adalah prosedur yang mudah dipahami dan dimengerti oleh petugas pelayanan, maupun masyarakat yang menerima pelayanan. Sehingga, adanya prosedur yang

- baik, sederhana, singkat, maka dapat menunjang kelancaran dari pelaksanaan pelayanan itu sendiri.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan yang di janjikan oleh KPPT, untuk penyelesaian perizinan usaha yaitu 5 hari dan atau 7 hari. Namun kenyataan yang sebenarnya, terkadang KPPT dalam menyelesaikan pelayanan perizinan usaha, mengenai pemberian piagam lebih dari waktu yang sudah di tentukan.
  - c. Biaya pelayanan, biaya pelayanan ditujukan kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan perizinan. Namun, tidak semua jenis pelayanan perizinan dipungut biaya. KPPT membebaskan biaya pelayanan untuk perizinan UMKM.
  - d. Produk pelayanan, produk pelayanan merupakan jenis-jenis pelayanan yang dimiliki oleh KPPT untuk kemudian diberikan kepada masyarakat. KPPT memiliki 8 jenis pelayanan perizinan. Namun, masyarakat masih ada yang belum mengetahui semua produk pelayanan yang ada, karena kurangnya sosialisasi dari petugas.
  - e. Sarana dan prasarana, sarana prasarana sangat dibutuhkan dalam menunjang jalannya pelayanan perizinan, seperti ruangan yang nyaman, ruang tunggu yang luas. Namun, sarana prasarana yang ada di KPPT masih belum memadai dan belum memberikan rasa nyaman kepada masyarakat maupun pegawai.
  - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, petugas sangat berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas menguasai setiap bidang pekerjaannya masing-masing. Sehingga masyarakat merasa puas dan senang.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan terpadu satu pintu, pada bidang perizinan usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha yang ada di KPPT masih dikategorikan “kurang baik” dan kurang memuaskan. Hal tersebut di karenakan masih banyaknya *complain* atau keluhan dari pemohon, yang menyatakan bahwa prosedur atau proses penyelenggaraan yang diberikan oleh KPPT masih berbelit-belit dan sulit untuk dipahami.
2. KPPT masih mengalami hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan terpadu satu pintu, jika dilihat dari indikator pada prinsip-prinsip pelayanan oleh KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 . Hambatan-hambatan tersebut adalah:
  - a. **Prosedur Pelayanan.** Menurut hasil penelitian, prosedur yang ada di KPPT masih kurang jelas dan kurang dipahami oleh pemohon.
  - b. **Waktu Penyelesaian.** Menurut hasil penelitian, kepastian waktu yang diberikan oleh pemohon tidak jelas, atau tidak dapat tepat waktu dalam menjamin penyelesaian pelayanan.

- c. **Produk Pelayanan.** Menurut hasil penelitian, tidak semua pemohon mengetahui semua produk pelayanan yang diberikan oleh KPPT.
- d. **Sarana dan Prasarana.** Dari hasil wawancara, banyak pemohon yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di KPPT kurang lengkap.

Karena masih adanya hambatan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan yang ada di KPPT “**kurang baik**”, dan atau kurang memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## **B. Saran**

Di dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di KPPT, berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang sudah dilakukan, maka diperlukan perbaikan pada prinsip pelayanan yang sudah diterapkan di KPPT. Saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlunya perbaikan pada penyelenggaraan pelayanan, yaitu melalui penyederhanaan prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit dan sulit untuk dipahami. Yaitu dengan bekerja sama dengan dinas perizinan yang lainnya untuk menyatukan permohonan perizinan.
2. Perlunya kecepatan dan ketanggapan dari pegawai dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada, yaitu antara lain:
  - a. Perlunya meningkatkan promosi dan memberikan sosialisasi atau pengarahan kepada masyarakat, mengenai produk pelayanan yang diberikan oleh KPPT. Yaitu dengan sistem promosi jemput bola, dimana petugas mendatangi langsung ke rumah-rumah untuk mengadakan sosialisasi.
  - b. Perlunya perbaikan mengenai waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, dalam rangka memberikan piagam perizinan kepada masyarakat dengan tepat waktu.
  - c. Perlunya pengadaan sarana dan prasarana yang lebih lengkap, seperti penambahan meja dan kursi untuk ruang tunggu, dan perluasan tempat pelayanan perizinan, guna mendukung kelancaran proses pelayanan yang ada di KPPT.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Affandi, Amrullah. (2010). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (studi kasus pada pengurusan perijinan IMB di BPPT Kota Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (dalam rangka mewujudkan Indonesia yang maju dan sejahtera). Semarang: Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004

Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Mursitama, Tirta N., Desy Hariyati, Sigit Indra Prianto, (2010). *Reformasi Pelayanan Perizinan dan Pembangunan Daerah*. Jakarta.

Nassa, Christine Angel Suzanna. (2011). *Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Permatasari, Indah. (2013). *Analisis Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robiyanto, Febra. (2003). *Ekonomi Pembangunan*. Semarang: Studi Nusa.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Strategi Percepatan Pembentukan (PTSP). Dalam *ejurnal-agriunhas.com/index*.  
*Diunduh pada 25 September pukul 12.13 WIB*

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

Zuriah, Nurul. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara