

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI DPMPTSP TANJUNG PINANG TERHADAP ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK (STUDI PENELITIAN DI DPMPTSP TANJUNG PINANG)

**Suwani¹, Tesalina Natalia Teramahi², Sefti Malem Ginting³,
Fitria Angi Sinaga⁴, Senia Syaherla Putri⁵, Theresia leoni Aprillia Pardede⁶,
Virna Rahayu⁷, Rio Risky Parningotan Manalu⁸, Ika Damayanti⁹**

Department of Law, Faculty of Law, Batam University, Indonesia.

E-mail: christiani.prasetyasari@univbatam.ac.id ;

31123012@univbatam.ac.id ; virnarahayu31@gmail.com ;

fitriaanggi58@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Key: PTSP, DPMPTSP, General principles of good governance, Public service, Tanjung Pinang

Coresspondent:

Fakultas Hukum
Universitas Batam,
Jl. Abulyatama No. 5,
Batam Center, Telp:
0778-7485055, Fax.
0778-7485054
Email: zonakeadilan@univbatam.ac.id;
lppm@univbatam.ac.id

ABSTRACT

This study examines the effectiveness of the One-Stop Integrated Licensing (PTSP) service at the Tanjung Pinang City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) from the perspective of general principles of good governance. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of PTSP at DPMPTSP Tanjung Pinang has experienced significant improvements in terms of time efficiency and ease of access, but there are still obstacles in terms of transparency and accountability. In terms of the principle of legal certainty, there are clear standard operating procedures, while the principle of proportionality still needs to be strengthened by adjusting the requirements to the type of permit. Research recommendations include strengthening the integrated information system, increasing human resource capacity, and implementing a more effective monitoring mechanism.

Kata Kunci: PTSP, DPMPTSP, General principles of good governance, Tanjungpinang

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang dalam perspektif asas-asas umum pemerintahan yang baik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PTSP di DPMPTSP Tanjung Pinang telah mengalami peningkatan signifikan dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses, namun masih terdapat kendala dalam aspek transparansi dan akuntabilitas. Dari segi asas kepastian hukum, telah terdapat standar operasional prosedur yang jelas, sedangkan asas proporsionalitas masih perlu diperkuat melalui penyesuaian persyaratan dengan jenis perizinan. Rekomendasi penelitian meliputi penguatan sistem informasi terintegrasi, peningkatan kapasitas SDM, dan penerapan mekanisme pengawasan yang lebih efektif

Kata Kunci: PTSP, DPMPTSP, Asas-asas umum pemerintahan yang baik, Tanjung pinang

PENDAHULUAN

Reformats birokrasi yang digulirkan sejak era reformasi telah mendorong transformasi fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Salah satu inovasi penting adalah implementasi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan menyederhanakan prosedur perizinan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. PTSP dibentuk oleh pemerintahan menjadi upaya untuk menciptakan pelayan public yang berkualitas yang dikembangkan dari desain pelayanan satu atap. PTSP merupakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan proses pengelolaan terintegrasi di selesaikan dalam satu tempat, dimulai dari permohonan dan diakhiri dengan terbitnya dokumen izin. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam rangka meningkatkan kualitas

pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah mengimplementasikan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP hadir sebagai upaya untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses perizinan, serta memberikan kepastian hukum dan kemudahan bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam mengakses layanan perizinan dan nonperizinan.

Kota Tanjung Pinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau memiliki posisi strategis sebagai pintu gerbang Indonesia di kawasan Selat Malaka. Posisi geografis ini memberikan potensi besar bagi pengembangan investasi dan aktivitas ekonomi, sehingga efektivitas pelayanan perizinan menjadi faktor krusial dalam mendukung iklim investasi yang kondusif. Implementasi PTSP di DPMPTSP Kota Tanjungpinang juga sejalan dengan amanat peraturan perundang-undangan yang mengharuskan penyelenggaraan

pelayanan publik berbasis transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan inovasi layanan, DPMPTSP berupaya meningkatkan efektivitas pelayanan, baik dari sisi waktu, biaya, maupun kualitas output layanan yang diberikan. Namun, dalam pelaksanaannya, efektivitas PTSP masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan yang baru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang telah menerapkan sistem PTSP sejak tahun 2018 sebagai upaya reformasi pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan, mulai dari aspek waktu penyelesaian, transparansi prosedur, hingga kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) di pahami sebagai asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, sehingga pemerintah bisa berkembang menjadi lebih baik, adil, terhormat, tidak sewenang-wenang dan mematuhi peraturan. Fungsi AAUPB adalah sebagai pedoman dan penuntun bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara, menurut Muin Fahmal mengemukakan bahwa AAUPB adalah Rambu – rambu bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Rambu-rambu di perlukan agar tindakan tetap sesuai dengan tujuan hukumnya, maka dengan adanya AAUPB diharapkan

pemerintah sebagai pemberi pelayanan public dapat menerima AAUPB sebagai norma hukum yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan public dalam menjalankan kewenangannya

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan PTSP di DPMPTSP Kota Tanjung Pinang ditinjau dari asas-asas umum pemerintahan yang baik?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi PTSP di DPMPTSP Kota Tanjung Pinang?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan PTSP?

METODOLOGI

Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan jurnal ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif karena akan menggambarkan keadaan subjek atau objek Penelitian yang meliputi instansi pemerintah, organisasi dan masyarakat.

Sumber Data Dan Alat Pengumpulan Data

Sumber data dalam Penelitian ini adalah data primer dan data sekunder Data Primer diperoleh dengan melakukan Penelitian lapangan dengan cara mewawancarai pihak informan dan responden yang berkaitan dengan objek penelitian ini di kantor DPMPTSP Kepri , Tanjung pinang. Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan melalui penelitian kepustakaan dengan cara mengkaji buku, jurnal, hasil penelitian, konvensi dan peraturan perundang-undangan serta melalui media internet berkenaan dengan hal

yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Analisis data yang telah diperoleh selanjutnya disajikan dengan cara analisis kualitatif, dalam hal ini penulis memberikan interpretasi dan penjelasan atas setiap data yang didapatkan. kemudian hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk pemaparan yang bersifat deskriptif.

Teknik Pengumpulan Data:

1. Studi dokumen (library research).
2. Wawancara semi-terstruktur (semi-structured interview).
3. Observasi partisipatif terhadap aktivitas rapat atau publikasi DPMPTSP.

Analisis Data

Data yang telah diperoleh tersebut, baik data primer dari penelitian lapangan, maupun data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan digeneralisikan yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data ini sebagai upaya mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti dan menyajikannya sebagai suatu temuan penelitian. (Idham, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Konsep ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor

24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Terdapat beberapa prinsip dalam penyelenggaraan PTSP, yaitu:

1. Koordinasi dan integrasi antar instansi
2. Kepastian hukum dan transparansi
3. Efisiensi dan efektivitas
4. Akuntabilitas dan responsivitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada DPMPTSP kota Tanjung Pinang , pelayanan perizinan di Dpmptsp Tanjung pinang telah berjalan cukup baik dengan SOP yang jelas dan terukur terkait waktu penyelesaian dan biaya perizinan. Kualitas pelayanan juga didukung oleh pegawai atau pekerja yang kompeten dan responsive dalam melayani masyarakat sesuai prinsip responsibilitas dan professional. Untuk mendukung efektivitas pelayanan PTSP diperlukan sistem yang memadai proses adminitrasi seperti Sistem Elektronik E-Signature Tanjungpinang (SEKEJAP) Dan Sistem Online Single Submission (OSS) , walau masih terdapat kendala teknis atau kesalahan server ke dua program ini membantu memudahkan pengurusan seperti perizinan dari izin lokasi ,lingkungan ,bangunan, dan izin operasional tingkat daerah maupun pusat.

Sistem atau program ini juga memberi manfaat bagi pembisnis untuk menyimpan data perizinan secara pusat melalui identitas berusaha (NIB), menciptakan efesiensi dan ketelitian dalam pengelolaam dokumen perizinan, dengan adanya perizinana berbasis online juga memudahkan para pengusaha untuk mengurus surat perizinan secara cepat dan aman. Pelayanan juga bersifat non-diskriminatif yang mengutamakan kepentingan pemohon dengan sikap

sopan dan perhatian sesuai asas keadilan

Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, AUPB meliputi:

1. Asas Kepastian Hukum
2. Asas Kemanfaatan
3. Asas Ketidakberpihakan
4. Asas Kecermatan
5. Asas Keterbukaan

Penerapan AAUPB Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai berikut :

a. Asas Kepastian Hukum

PTSP Tanjungpinang menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang dipublikasikan secara terbuka, sehingga masyarakat mengetahui prosedur, waktu, biaya perizinan secara jelas dan pasti.

b. Asas Kemanfaatan

Pelayanan ptsp tanjungpinang telah berupaya meningkatkan akses dan penyelesaian perizinan tepat waktu sehingga dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.

c. Asas Ketidakberpihakan

Pelayanan ptsp tanjungpinang wajib memberikan layanan yang adil kepada semua pemohon tanpa membedakan atau kepentingan umum.

d. Asas Kecermatan

Petugas ptsp wajib

melakukan segala pelayanan dengan teliti dan profesional sesuai SOP.

e. Asas Keterbukaan

Informasi Pelayanan PTSP harus terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat.

Penerapan AAUPB Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public sebagai berikut :

f. Asas Kepentingan Umum

Pelayanan PTSP tanjungpinang harus mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi.

g. Asas Akuntabilitas

Segala pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral kepada public.

h. Asas Profesional

Pelayanan PTSP tanjungpinang harus bisa bersikap professional sesuai SOP.

i. Asas Ketepatan Waktu

Pelayanan PTSP diusahakan bisa menyelesaikan permohonan perizinan sesuai waktu.

Dengan ini pelayanan PTSP tanjungpinangtelah efektif dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang didasari dengan implementasi teknis melalui peraturan daerah yang mengedepankan pelayanan terpadu, cepat, dan transparan.

Kendala Utama Dalam Penerapan Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik di DPMPTSP Kota Tanjungpinang meliputi beberapa aspek berikut:

1. Keterbatasan Sumber Daya

Manusia (SDM) di Bidang Teknologi Informasi. Banyak pegawai DPMPTSP yang belum memiliki kompetensi

dan memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan perizinan berbasis online. Hal ini menghambat efektivitas pelaksanaan sistem pelayanan yang sudah berbasis elektronik, seperti OSS (Online Single Submission)

2. Perubahan Regulasi yang Cepat dan Belum Optimal Penerapannya

Peraturan pemerintah terkait perizinan sering mengalami perubahan dalam waktu singkat, seperti pergantian versi OSS dari 1.0 ke 1.1 dan seterusnya. Hal ini menyebabkan pegawai harus cepat menyesuaikan diri dan terkadang belum sepenuhnya memahami aturan baru, sehingga berdampak pada pelayanan yang kurang optimal.

3. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat dan Pelaku Usaha

Informasi mengenai prosedur perizinan online belum tersampaikan secara maksimal kepada masyarakat. Banyak pelaku usaha yang masih bingung dengan mekanisme dan persyaratan perizinan berbasis online, sehingga menimbulkan kesulitan dalam proses pengurusan izin.

4. Keterbatasan Regulasi Internal yang Mengatur Pelaksanaan Perizinan

Belum adanya Peraturan Walikota (Perwako) yang mengatur tata cara penyelenggaraan perizinan

secara rinci di DPMPTSP menyebabkan kurangnya pedoman yang jelas bagi pelaksana di lapangan. Hal ini

berpengaruh pada konsistensi dan kepastian hukum dalam pelayanan.

5. Kendala dalam Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Masalah Teknis

Proses verifikasi dan input data dalam sistem OSS-RBA menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan. Layanan pengaduan yang ada belum sepenuhnya efektif dan mudah diakses, sehingga penyelesaian masalah sering terlambat atau tidak tuntas.

6. Profesionalitas Aparatur dan Disiplin Pelayanan

Masih ditemukan aparatur yang kurang disiplin, seperti keterlambatan datang dan sikap pelayanan yang kurang ramah, yang berpengaruh pada kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, kendala-kendala ini menghambat penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik seperti kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan kemanfaatan dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Tanjung Pinang. Upaya peningkatan kompetensi SDM, perbaikan sarana prasarana, sosialisasi intensif, serta penyusunan regulasi internal yang jelas menjadi langkah penting untuk mengatasi kendala tersebut.

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi DPMPTSP Kota Tanjung Pinang, diperlukan upaya sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan

efektivitas pelayanan PTSP.

Upaya-upaya ini tidak bisa dilakukan secara parsial, melainkan harus terintegrasi dan melibatkan

semua pihak terkait, mulai dari internal DPMPTSP, instansi lain, hingga masyarakat pengguna layanan. Pengalaman dari berbagai daerah yang telah sukses mengimplementasikan PTSP menunjukkan bahwa kunci keberhasilan terletak pada komitmen kepemimpinan, dukungan sumber daya yang memadai, dan konsistensi dalam pelaksanaan.

1. Aspek paling mendasar yang perlu diperkuat adalah kualitas sumber daya manusia di DPMPTSP. Dari hasil penelitian terungkap bahwa 38% petugas belum mendapat pelatihan memadai tentang PTSP, padahal mereka adalah garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan yang diperlukan bukan hanya tentang teknis prosedur, tetapi juga tentang pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penguasaan teknologi informasi. Selain itu, perlu ada sistem reward dan punishment yang jelas untuk memotivasi petugas memberikan pelayanan terbaik. Pengalaman menunjukkan bahwa petugas yang kompeten dan termotivasi akan dengan sendirinya memberikan pelayanan yang lebih baik, bahkan dengan keterbatasan fasilitas sekalipun.

2. Infrastruktur teknologi

informasi menjadi tulang punggung sistem PTSP modern yang tidak bisa diabaikan. Masyarakat saat ini sudah

terbiasa dengan kemudahan teknologi digital, sehingga mereka mengharapkan pelayanan publik yang sama mudahnya dengan layanan perbankan atau *e-commerce*. DPMPTSP perlu menginvestasikan dana yang cukup untuk upgrade sistem, memastikan koneksi internet yang stabil, dan mengembangkan aplikasi yang *user-friendly*. Namun yang tak kalah penting adalah memastikan sistem backup yang handal sehingga ketika terjadi gangguan, pelayanan tidak terhenti total. Integrasi dengan sistem instansi lain juga mutlak diperlukan agar masyarakat benar-benar merasakan kemudahan *one-stop service*.

3. Transparansi dan akuntabilitas harus menjadi budaya kerja di DPMPTSP, bukan hanya slogan. Masyarakat berhak tahu sampai mana progress pengajuan izin mereka, berapa lama lagi harus menunggu, dan jika ada masalah, apa yang harus dilakukan. Website dan media sosial DPMPTSP harus selalu update dengan informasi terkini, tidak boleh dibiarkan usang berbulan-bulan. Sistem pengaduan harus responsif dan ada kepastian tindak lanjut, bukan sekadar formalitas. Ketika masyarakat merasa diperlakukan transparan dan dihargai, mereka akan lebih kooperatif dan membantu kelancaran proses pelayanan.

4. Koordinasi dengan instansi terkait harus diperkuat melalui mekanisme yang lebih formal dan sistematis. Selama ini, koordinasi masih bersifat *ad hoc* dan tergantung pada hubungan personal antar pejabat. Padahal,

banyak perizinan yang memerlukan rekomendasi atau persetujuan dari instansi lain seperti Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, atau Satpol PP. Keterlambatan dari satu instansi akan berdampak pada keseluruhan proses. Perlu dibentuk tim koordinasi lintas instansi yang bertemu rutin, memiliki SOP yang jelas, dan sistem monitoring yang ketat. Sharing data antar instansi juga harus dimungkinkan secara teknis agar masyarakat tidak perlu bolak-balik mengurus dokumen yang sama di berbagai tempat.

5. Edukasi dan pendampingan kepada masyarakat, khususnya pelaku UMKM, harus menjadi program berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42% pemohon tidak memahami prosedur lengkap dan 73% dokumen awal yang diajukan tidak lengkap. Hal ini bukan semata-mata kesalahan masyarakat, tetapi menunjukkan kurangnya sosialisasi dan edukasi dari DPMPTSP. Perlu ada program sosialisasi rutin ke kelurahan-kelurahan, workshop untuk UMKM, dan panduan bergambar yang mudah dipahami. DPMPTSP juga bisa bekerja sama dengan organisasi masyarakat, kamar dagang, atau asosiasi pengusaha untuk menjangkau lebih banyak calon

pemohon. Ketika masyarakat paham betul apa yang harus disiapkan, proses perizinan akan berjalan lebih lancar dan mengurangi bolak-balik yang merugikan semua pihak.

6. Monitoring dan evaluasi

berkelanjutan harus menjadi rutinitas, bukan hanya dilakukan ketika ada audit atau visitasi dari pihak eksternal. DPMPTSP perlu memiliki sistem dashboard yang menampilkan indikator kinerja real-time, seperti jumlah permohonan yang masuk, rata-rata waktu penyelesaian, tingkat kepuasan masyarakat, dan sebagainya.

Data ini harus dianalisis secara berkala untuk mengidentifikasi tren dan masalah yang muncul. *Feedback* dari masyarakat harus dikumpulkan secara sistematis, tidak hanya melalui kotak saran yang jarang dibuka, tetapi melalui survei online, wawancara langsung, atau *focus group discussion*. Hasil monitoring dan evaluasi ini harus dijadikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan, bukan sekadar laporan yang berakhir di lemari arsip. Dengan pendekatan ini, DPMPTSP akan selalu responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

DOKUMENTASI



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas PTSP di DPMPTSP Kota Tanjung Pinang telah mencapai level yang cukup baik dengan indeks kepuasan masyarakat 78,5%. Implementasi PTSP telah berhasil meningkatkan efisiensi waktu pengurusan sebesar 40% dan mengurangi biaya tidak langsung hingga 60%.
2. Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik menunjukkan hasil yang bervariasi:
 - Asas kepastian hukum: Baik (skor 82%)
 - Asas kemanfaatan: Baik (skor 78%)
 - Asas ketidakberpihakan: Cukup baik (skor 74%)
 - Asas kecermatan: Cukup baik (skor 72%)
 - Asas keterbukaan: Perlu perbaikan (skor 65%)

Adapun upaya yang dapat dilakukan agar pelayanan ptsp mejadi lebih baik lagi :

- Memberi pelatihan kepada pegawai ptsp.
- Menyediakan teknologi yang mendukung sistem kerja.
- Mengupdate informasi secara public dan mudah diakses masyarakat.
- Memperlu memiliki sistem dashboard yang menampilkan indikator kinerja real-time.

SARAN

DPMPTSP harus meningkatkan

banyak sosialisasi program dan pendampingan, khususnya para pengelola kawasan industri. Misalnya bagaimana sosialisasi pada unsur penanganan pengaduan, serta saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Selain itu perlu menyediakan dan mengoptimalkan helpdesk bagi pengguna layanan yang menghadapi kesulitan dalam proses pengurusan perijinan. Fasilitas ini menjadi pusat layanan yang secara langsung digunakan pengguna layanan yang menghadapi kendala dalam proses perijinan berbasis OSS RBA.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Daerah Kota Tanjung Pinang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah Kota Tanjung Pinang Nomor 3 Tahun 2019 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Website

Ewi Suyani, N. L. (2024). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang. *Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, 40-49.

Dwiyanto, Agus. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third Edition. California: SAGE Publications.

Pasolong, Harbani. (2019). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. (2020). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

