

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KOTA SURAKARTA**

Oleh :

Tri Widiarti¹, Dra. Liliek Winarni, M.Si², Drs. Joko Suranto, M.Si³

Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

E-mail : triwidiarti4@gmail.com

ABSTRACT

The One Stop Integrated Investment and Services Office (DPMPTSP) is a public organization that organizes public services, one of which is the service of trading business licenses. The problem with licensing services for trade business licenses in the city of Surakarta is that there are still many business actors who do not understand the one-stop online licensing system (OSS) due to lack of knowledge about the use of internet-based technology. Effectiveness is a benchmark for an organization in achieving its predetermined goals. To measure the effectiveness of trade business permit services in DPMPTSP Surakarta City uses a process approach according to Lubis and Martani Huseini which consists of 5 indicators namely service efficiency, service procedures, employee responsiveness, coordination between leaders and subordinates, and facilities and infrastructure.

This research uses a descriptive method with a qualitative approach, with data collection used are interviews, documentation and observation. The technique of determining the informants in this study uses purposive sampling. Data analysis techniques used, namely data condensation, data presentation, and conclusions.

The results of this study indicate that the trade business permit services carried out by the DPMPTSP Surakarta City are quite effective. However, the responsiveness of employees in the responsiveness of employees to complaints from public must be increased even more, so that people do not feel employees in serving convoluted and confusing. The condition of infrastructure needs improvement because it also supports the comfort of the public.

Keywords: Effectiveness, Service, Business Permit

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini menjadi sorotan utama bagi masyarakat Indonesia. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis, karena menjadi wadah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah mempunyai kewajiban untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya tuntutan dari masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang prima, Pemerintah melakukan upaya pelayanan yang baik dan maksimal, agar dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan pelayanan yang telah diberikan. Untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pegawai negeri dapat menggunakan konsep efektivitas. Dengan konsep efektivitas, dapat diketahui tingkat ketercapaian pelayanan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi publik dengan visi yang telah mereka tetapkan. Salah satu organisasi publik yang bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pelayanan yang meliputi layanan perizinan dan layanan non perizinan yang prima dengan pelayanan satu pintu.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pegawai negeri

dapat menggunakan konsep efektivitas. Dengan konsep efektivitas, dapat diketahui tingkat ketercapaian pelayanan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi publik dengan visi yang telah mereka tetapkan.

Tingkat ketercapaian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat dapat ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan disiplin kerja aparat pegawai negeri.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal perizinan Pemerintah Kota Surakarta memilih untuk melakukan penyederhanaan prosedur permohonan izin dalam satu organisasi perangkat daerah yaitu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP). Didalam Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah Daerah telah dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Setelah diterbitkannya peraturan tersebut masyarakat yang akan mengurus perizinan dapat langsung datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Dengan penyederhanaan prosedur pengurusan perizinan diharapkan agar dapat mampu menekan potensi pelanggaran administratif atas berbagai keperluan publik dan juga memudahkan masyarakat yang ingin mengurus perizinan.

Salah satu pelayanan perizinan yang ada adalah Pelayanan Izin Usaha Perdagangan. Sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan secara transparan dan akuntabel, karena kualitas kinerja yang dilakukan oleh birokrasi mempunyai dampak yang luas bagi kesejahteraan masyarakat. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan memberikan kejelasan informasi mengenai pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, waktu, motto pelayanan, lokasi, biaya, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), saat ini pelayanan izin usaha perdagangan yang ada di Kota Surakarta dilakukan dengan sistem perizinan online satu pintu atau *online single submission* (OSS).

Permasalahan dalam pelayanan izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta adalah dikarenakan saat ini pelayanan izin usaha telah menggunakan sistem OSS maka masih banyak pelaku usaha yang masih belum paham mengenai pengurusan izin usaha perdagangan menggunakan sistem OSS tersebut. Dengan bergantinya proses

pengurusan izin usaha perdagangan tersebut, sebenarnya pelaku usaha dapat mendaftarkan izin usaha tersebut sendiri melalui sistem OSS. Akan tetapi masih banyak pelaku usaha yang masih ragu untuk melakukan pendaftaran sendiri, karena takut terjadi kesalahan saat mengisi data di dalam sistem OSS tersebut.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:22), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna mendeskripsikan sesuatu masalah.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta adalah suatu instansi yang telah melaksanakan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga pelayanan perizinan diintegrasikan ke badan ini termasuk pelayanan izin usaha perdagangan.

3. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat

skematik, narasi dan uraian juga penjelasan data dan informan baik lisan maupun data dokumen yang tertulis, perilaku subyek yang diamati di lapangan juga menjadi data dalam pengumpulan hasil penelitian ini, dan berikutnya di deskripsikan sebagai berikut :

- a. Rekaman Audio
- b. Catatan lapangan
- c. Dokumentasi
- d. Foto

Menurut Sugiyono (2014:236) Sumber data dalam penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang berasal dari informan. Data Sekunder adalah data kepustakaan yang berasal dari buku-buku literatur, dan juga dokumen-dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini seperti arsip-arsip, data-data tentang pelayanan perizinan dan dokumen-dokumen prosedur pelayanan perizinan usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. DPMPTSP Kota Surakarta

Berdasarkan tugas pokok DPMPTSP Kota Surakarta yaitu, menyelenggarakan pelayanan perizinan, maka DPMPTSP Kota Surakarta secara umum memiliki visi yaitu: Terwujudnya Kota Solo Sebagai Kota Pro Investasi yang Menjunjung

Kesederhanaan, Transparansi, Ketepatan Waktu dan Kualitas Dalam Pelayanan Publik, sedangkan untuk misinya sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Pelayanan Dan Mengembangkan Teknologi Informasi Penanaman Modal.
- b. Mendorong Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Kegiatan Investasi.
- c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
- d. Meningkatkan Citra Aparatur Negara.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan kesekretariatan badan;
- b. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- c. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- d. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang penanaman modal;
- e. Pembinaan, fasilitasi dan pelaksanaan tugas di bidang promosi dan kerjasama, pengendalian dan pengembangan penanaman modal;

- f. Pembinaan, fasilitasi dan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan perizinan;
 - g. Penyelenggaraan informasi, data dan pengaduan;
 - h. Penyelenggaraan sosialisasi;
 - i. Pembinaan jabatan fungsional.
2. Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di DPMPTSP Kota Surakarta

Pelayanan izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Surakarta saat ini telah dapat dilakukan melalui website <http://www.oss.co.id>. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Melalui website OSS ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran izin usaha, dikarenakan apabila masyarakat telah mengetahui langkah – langkah yang harus diikuti dalam melakukan pendaftaran izin usaha, masyarakat dapat melakukan pendaftaran sendiri. Akan tetapi jika masih ragu untuk melakukan pendaftaran sendiri masyarakat dapat datang ke kantor DPMPTSP Kota Surakarta untuk melakukan pendaftaran izin usaha dengan membawa persyaratan yang ada.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Surakarta, peneliti menggunakan pendekatan proses (*process approach*) menurut Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:66), dengan 5 indikator yang meliputi : efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, koordinasi antara pimpinan dan bawahan serta sarana dan prasarana.

a. Efisiensi Pelayanan

Dalam efisiensi pelayanan berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan terbaik antara hasil dan pemasukan. Efisiensi pelayanan dalam pelayanan izin usaha perdagangan ini meliputi waktu pelayanan izin usaha perdagangan dan biaya yang dikenakan dalam pengurusan izin usaha perdagangan.

1) Waktu pelayanan

Dalam pelayanan izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta tidak ada ketentuan waktu yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan saat ini pengurusan izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Surakarta telah menggunakan sistem OSS (*online single submission*). Dengan penggunaan sistem OSS ini, dapat mempercepat pelayanan izin usaha perdagangan. Apabila

masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha perdagangan telah membawa semua persyaratannya, maka pelayanan izin usaha perdagangan yang diberikan juga akan cepat selesai. Bahkan tidak sampai satu hari, hanya beberapa jam saja izin usaha perdagangan tersebut dapat diterima oleh masyarakat sebagai pelaku usaha.

2) Biaya

Pelayanan izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta tidak ada biaya dikenakan. Sejak September 2018 sistem OSS telah diterapkan, izin usaha perdagangan yang menerbitkan adalah Lembaga OSS. Pegawai di DPMPTSP bertugas sebagai Pendampingan dan Pengawasan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan izin usaha perdagangan ini meliputi persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan izin usaha perdagangan dan tahapan/alur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam pengurusan izin usaha perdagangan.

1) Persyaratan pelayanan izin usaha perdagangan

Persyaratan dalam pelayanan izin usaha perdagangan di

DPMPTSP Kota Surakarta sudah ada di website OSS. Sehingga masyarakat yang ingin mengetahui apa saja persyaratan dalam pengurusan izin usaha perdagangan dapat mengakses website OSS tersebut. Persyaratan pelayanan izin usaha perdagangan ini meliputi : E-mail, KTP, Akta Pendirian, IMB, NPWP, NIB, Izin Lokasi, Izin Lingkungan dan Sertifikat Layak Fungsi.

2) Tahapan/alur pelayanan izin usaha perdagangan

Tahapan dalam pelayanan izin usaha perdagangan telah ada di website OSS. Sehingga masyarakat yang ingin mengetahui tahapan yang akan dilalui dalam pelayanan izin usaha perdagangan, dapat mengakses dan mengunduh tahapan tersebut melalui website OSS. Tahapan pelayanan izin usaha perdagangan sangat mudah dan akan cepat dilalui jika semua persyaratan yang ada telah dipenuhi. Walaupun ada masyarakat yang mengeluh bahwa proses dalam pelayanan berbelit-belit, tetapi ini sangat jarang terjadi jika masyarakat tersebut telah memenuhi persyaratan yang ada. Adapun tahapan dalam pelayanan izin usaha di DPMPTSP Kota Surakarta, sebagai berikut :

- Membuat user – ID

- Login ke sistem OSS dengan menggunakan user – ID
- Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB)
- Untuk usaha baru : melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya.
Untuk usaha yang telah berdiri : melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan memperbarui data perusahaan.

c. Responsivitas pegawai

Responsivitas pegawai ini meliputi daya tanggap pegawai dalam menangani keluhan dari masyarakat, keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1) Daya tanggap pegawai

Daya tanggap pegawai DPMPTSP Kota Surakarta dalam menangani keluhan dari masyarakat dalam pelayanan izin usaha perdagangan sudah cukup baik. Ketika ada permasalahan

dalam pelayanan izin usaha perdagangan, masyarakat bisa mengadukan ke pegawai yang ada atau bisa juga melalui website pengaduan. Para pegawai akan berusaha untuk memberikan solusi yang terbaik untuk menangani permasalahan tersebut agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

Meskipun ada masyarakat yang mengeluh mengenai daya tanggap pegawai yang masih kurang dalam menangani keluhan dari masyarakat, akan tetapi hal ini sangat jarang terjadi.

2) Keramahan pegawai

Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan izin usaha perdagangan sudah cukup baik. Para pegawai DPMPTSP Kota Surakarta dituntut untuk selalu ramah dan sopan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh para pegawai, dan akan senang ketika melakukan perizinan di DPMPTSP Kota Surakarta.

3) Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai dalam pelayanan izin usaha perdagangan sudah cukup baik. Para pegawai DPMPTSP Kota Surakarta seringkali mengikuti pendidikan dan pelatihan (Diklat) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga merasa puas dengan kemampuan dari para pegawai yang memberikan pelayanan izin usaha perdagangan dengan jelas, informatif dan komunikatif.

d. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan

Koordinasi antara pimpinan dan bawahan meliputi hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta koordinasi antara pimpinan dan bawahan dalam menangani permasalahan yang muncul dalam pelayanan izin usaha perdagangan.

1) Hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terjalin sudah cukup baik. Untuk meningkatkan hubungan antara pimpinan dan bawahan, satu bulan sekali diadakan rapat internal untuk melakukan koordinasi dan membahas permasalahan yang terjadi dalam pelayanan serta mencari solusi yang terbaik untuk menangani permasalahan tersebut.

2) Koordinasi antara pimpinan dan bawahan dalam menangani permasalahan yang muncul dalam pelayanan izin usaha perdagangan

Pimpinan dan bawahan akan melakukan rapat koordinasi atau rapat internal membahas mengenai permasalahan yang terjadi, dan mencari solusi yang terbaik agar masalah tersebut dapat terselesaikan dengan cepat.

e. Sarana dan Prasarana

a) Sarana

Kondisi sarana dalam pelayanan izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Surakarta sudah cukup baik dan sangat menunjang dalam pelayanan izin usaha perdagangan kepada masyarakat. Sarana yang ada meliputi : komputer, laptop, printer, AC, tempat duduk yang nyaman, anjungan informasi, dan mobil survey.

b) Prasarana.

Kondisi prasarana di DPMPTSP Kota Surakarta sudah cukup baik dan sangat menunjang dalam pelayanan izin usaha perdagangan kepada masyarakat. Ruangan dalam pelayanan izin usaha sangat nyaman dan bersih. Tetapi perlu ada perbaikan dalam hal kebersihan di luar gedung dikarenakan tembok diluar gedung terlihat kotor.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka Pelayanan Izin Usaha

Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta telah berjalan secara efektif. Dalam efisiensi pelayanan, dari segi waktu pelayanan izin usaha perdagangan, tidak ada ketetapan waktu dalam pengurusan izin usaha perdagangan. Dari segi biaya, semua informan mengatakan dalam pelayanan izin usaha perdagangan tidak ada biaya yang dikenakan. Sehingga dalam efisiensi pelayanan, pelayanan izin usaha perdagangan ini dapat dinilai sangat efektif dan efisien. Prosedur pelayanan izin usaha perdagangan mudah untuk dilaksanakan, akan tetapi masih ada masyarakat yang merasa bahwa pelayanannya berbelit-belit. Responsivitas pegawai dapat dikatakan cukup baik, walaupun masih ada beberapa yang perlu diperbaiki dalam hal daya tanggap pegawai agar para pegawai dapat memberikan pelayanan izin usaha perdagangan yang efektif. Koordinasi pimpinan dan bawahan telah terjalin dengan baik. Sebagian besar informan berpendapat bahwa kondisi dari sarana prasarana yang ada, cukup baik dan telah memadai dalam menunjang pelayanan izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Surakarta. Akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal prasarana dikarenakan, masih ada masyarakat yang merasa kurang nyaman terhadap kebersihan dari gedung di DPMPTSP Kota Surakarta jika dilihat dari luar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Grafindo Persada: Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan: Yogyakarta
- Lubis, Hari & Martani Huseini. 2009. *Pengantar Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro*. Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI : Jakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta
- Miles dan Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi. Universitas Indonesia Press: Jakarta
- Moenir H.A.S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara: Jakarta
- Mukhtar, Hapzi Ali & Mardalena. 2016. *Efektivitas Pimpinan: Kepemimpinan Transformatif dan Komitmen Organisasi*. CV Budi Utama: Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar: Jakarta
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung

Siagian, Sondang P. 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*. Bina Aksara: Jakarta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta: Bandung
. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. CV Alfabeta: Bandung

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Grasindo: Jakarta

Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara: Jakarta

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Insan Cendekia: Surabaya

Sumber Lain

Jurnal Ilmu Administrasi Negara. *Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. Deswina Dede Pratiwi, Arie J. Rorong, dan Joorie M. Ruru

Jurnal Ilmu Administrasi. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar*. Selvia Riza. JOM FISIP. 2017

Jurnal Ilmu Administrasi Negara. *Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Surakarta*. Miftachul Fauzan, Damayanti Suhita, dan Wahyu Bhudianto. Transformasi No. 28 Tahun 2015. Volume I. Halaman 1-88

Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pendelegasian wewenang Perizinan dan Non Perizinan

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE)