

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU
ATAP (PTSA) DI DIREKTORAT BINA KELEMBAGAAN
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
(Studi Pada DIRJEN BINWASNAKER dan K3 Kementerian
Ketenagakerjaan Republik Indonesia)

Diajukan Sebagai Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Strata-1 (S1)
Ilmu Pemerintahan (S.IP)



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU
ATAP (PTSA) DI DIREKTORAT BINA KELEMBAGAAAN
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
(STUDI PADA DIRJEN BINWASNAKER DAN K3 KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA)**

Diajukan Oleh;

YUSRIL AIMA DARMAWAN
202110050311015

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, Senin / 14 Juli 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I FIP


Najamuddin Khairur Rijal, S.P., M.Hum. Int



SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YUSRIL AIMAN DARMAWAN
202110050311015

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Senin, 14 Juli 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP ()
2. Dwi Putri Vidiastuti, S.IP., M.Se ()
3. Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si ()

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Najamuddin Kharis Rival, S.IP., M.Hub.Tut





UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fsip.umm.ac.id | fsip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yusril Aiman Darmawan
NIM : 202110050311015
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (PTSA) DI DIREKTORAT BINA KELEMBAGAAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 01 Mei 2025
Yang Menyatakan,


Yusril Aiman Darmawan



Kampus I

Jl. Bendungan 1 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 841 000 (Pusat)
F: +62 341 850 400

Kampus II

Jl. Bendungan Sidiqi No 190 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 561 188 (Humang)
F: +62 341 841 000

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 300 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 868 338 (Puring)
F: +62 341 400 400
E: webmaster@umm.ac.id



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Yusri Aiman Darmawan
NIM : 202110050311015
Judul TA/Skripsi : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) Di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja
Pembimbing : Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	10%	14%	5%	2%

Administrator,

Muhammad Iqbal. S.Pd

Malang, 18 Juni 2025

Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

ABSTRAK

Nilai kepatuhan pelayanan publik dari tahun ketahun terus mengalami penurunan, seiring juga dengan pelayanan terpadu satu atap per bulan Mei-September 2024 menunjukkan di angka 79,39 dari kategori kualitas tertinggi yang berada di angka 88,00-100 yang kedepannya untuk bisa ditingkatkan guna mendapatkan nilai dengan kategori (A), namun untuk saat ini direktorat BKK3 masih berada di kategori (B) dengan kisaran nilai antara 78,00-87,99.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, budaya, atau perilaku manusia. Jenis penelitian ini lebih mengutamakan aspek deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti cenderung menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, studi kasus, analisis isi, dan teknik lainnya untuk mengumpulkan data yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan.

Maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian Pelayanan terpadu satu atap di direktorat Bina Kelembagaan dan K3 telah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari 4 (empat) indikator efektivitas pelayanan publik seperti, Ketepatan waktu pelayanan, dilihat dari lamanya waktu tunggu dan waktu proses pelayanan, Akurasi pelayanan, dilihat dari kemampuan pegawai dan kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Untuk memaksimalkan waktu tunggu agar tidak terlalu lama dan mengurai terjadinya antrian yang menumpuk, pihak PTSA Bina Kelembagaan dan K3 menyediakan Customer Service yang diharapkan selalu menjaga profesionalitas saat memberikan pelayanan sehingga tetap mempertahankan kesopanan dan keramahan, tetap mempertahankan keberadaan dan fungsi dari fasilitas yang ada.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan terpadu, Direktorat Bina Kelembagaan dan K3

Yusril Aiman Darmawan, 202110050311015, University of Muhammadiyah Malang, Faculty of Social and Political Sciences, Government Science Study Program, "The Effectiveness Of The Implementation Of One-Stop Integrated Service (PTSA) At The Directorate Of Occupational Safety And Health Institutional Building (Study on the Director General of BINWASNAKER and K3 of the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia)". Supervisor: Prof. Asep Nurjaman, M.Si

ABSTRACT

The value of public service compliance from year to year continues to decrease, along with the one-stop integrated service per May-September 2024 at 79.39 from the highest quality category which is at 88.00-100 which in the future can be improved to get a score with category (A), but for now the BKK3 directorate is still in category (B) with a value range between 78.00-87.99.

The research used in this study is qualitative research with a descriptive approach that focuses on an in-depth understanding of social, cultural, or human behavioral phenomena. This type of research prioritizes the descriptive aspect. In qualitative research, researchers tend to use observation methods, in-depth interviews, case studies, content analysis, and other techniques to collect descriptive data based on the results of the discussion that has been presented.

Therefore, the conclusion was obtained from the results of the research on One-Stop Integrated Services at the Directorate of Institutional Development and K3 that it has run effectively. This can be seen from 4 (four) indicators of public service effectiveness such as, Timeliness of service, seen from the length of waiting time and service process time, Accuracy of service, seen from the ability of employees and the suitability of service procedures provided by service employees. To maximize the waiting time so that it is not too long and to unravel the occurrence of queues that accumulate, PTSA Institutional Development and K3 provide a Customer Service which is expected to always maintain professionalism when providing services so that they maintain politeness and friendliness, while maintaining the existence and function of existing facilities.

Keywords: *Effectiveness, Integrated Services, Directorate of Institutional Development and K3*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi, sesungguhnya saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga penyelesaian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) Di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (Studi pada DIRJEN BINWASNAKER dan K3 Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia) ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga, dan pikiran dari banyak pihak seperti bapak ibu dosen pembimbing, keluarga dan teman-teman, maka dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis untuk mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Prof. Asep Nurjaman, M.Si Selaku Dosen Pembimbing skripsi mulai dari awal seminar proposal hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk di masa depan saya
6. Bapak Hery Sutanto, S.T., M.M. Selaku Direktur Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Kementerian Ketenagakerjaan RI yang telah menerima saya untuk magang di direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

7. dr.Olin Aditama Selaku pembina magang, yang telah membimbing saya selama saya magang di Kementerian Ketenagakerjaan RI.
8. Mas Prasetya Taruma selaku alumni prodi Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu saya selama magang di kantor Kemeterian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
9. Seluruh Pegawai yang ada di Kementerian Ketenagakerjaan tentunya Pegawai pada Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan kerja Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
10. Untuk kedua orang tuaku tersayang dan nenekku tercinta , Bapak Sanaji dan Ibu Sri Wahyuni yang telah membesarkan saya sampai bisa menempuh pendidikan di bangku perkuliahan saat ini, bapak dan ibu yang selalu ada menemani saya dari awal perkuliahan sampai lulus sekarang,dan nantinya bisa membahagiakan bapak dan ibu,kemudian saya bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa ada kendala,untuk bapak dan ibu semoga senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang oleh Allah SWT. Dan kedepannya bapak dan ibu terus bersama saya sampai mewujudkan sesuatu yang kita cita citakan bersama.
11. Terima kasih Kepada pelipur hatiku Wahyu Retno Dwi Nurbaiti,telah hadir dalam setiap langkah hidupku,selalu menemani dari awal perkuliahan sampai saat Skripsi ini dibuat dan bisa diselesaikan, berkat adanya dikau yang selalu menyulut semangatku dalam keadaan apapun, sehingga kedepannya kita bersama bisa mewujudkan sesuatu yang kita tekadkan bersama dikala nanti seiring waktu berganti.
12. Terakhir untuk diriku sendiri, Yusril Aiman Darmawan, terimakasih sudah capek dan tetap bertahan sejauh ini,melewati lika liku dan tetap tegar sampai saat ini, antara menyerah atau berjuang itu pilihan yang sangat susah tapi aku sebagai anak semata wayang akan terus memilih berjuang sampai dimana akan mendapatkan keberhasilan dimasa yang akan datang.

Malang, 14 Juli 2025

Penulis,

Yusril Aiman Darmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HASIL PLAGIASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR PUSTAKA	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Definisi konseptual	7
1.6 Definisi Oprasional.....	9
1.7 Metode Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Teori	20
BAB III DESKRIPSI WILAYAH	26
3.1 Profil PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap) Direktorat Bina Kelembagaan	26
3.1.1 Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Selatan	26
3.1.2 Gambaran Umum Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia	29
3.1.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja	33

4.1.1 Fasilitas Fisik PTSA Direktorat BKK3	33
4.1.2 Kepedulian dan Perhatian Individual Pegawai PTSA BKK3.....	45
4.1.3 Kemampuan Pegawai PTSA Direktorat BKK3 dalam Memberikan Pelayanan yang Akurat dan Terpercaya.....	53
4.1.4 Komitmen dan Kesiapan Pegawai PTSA Direktorat BKK3 dalam Membantu Masyarakat Penerima Layanan	60
4.1.5 Etika Pegawai PTSA Direktorat BKK3.....	65
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap di Direktotrat BKK3	69
4.2.1 Faktor Pendukung.....	69
4.2.2 Faktor Penghambat	70
BAB V KESIMPULAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Layanan	3
Tabel 1. 2 Penilaian Standar Layanan	4
Tabel 1. 3 Satandar Kategori Layanan	5
Tabel 3. 1 Jenis Pelayanan.....	26
Tabel 3. 2 Batas Wilayah Jakarta Slatan	27
Tabel 3. 3 Kecamatan dan Jumlah Kelurahan	28
Tabel 4. 1 Fungsi Fasilitas PTSA.....	34
Tabel 4. 2 Bentuk Layanan.....	36
Tabel 4. 3 Fasilitas yang tersedia di PTSA.....	40
Tabel 4. 4 Saran dan Prasarana PTSA	43
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	46
Tabel 4. 6 Surat Pelatihan Oleh Direktorat BKK3	52
Tabel 4. 7 Survei Kepuasan Masyarakat	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Administrasi Jakarta Selatan.....	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Direktorat BKK3	32
Gambar 4. 1 Kantor Pelayanan PTSA Direktorat BKK3	38
Gambar 4. 2 Tampak Fasilitas ruang tunggu yang ada pada PTSA	42
Gambar 4. 3 SOP LAYANAN PTSA	56
Gambar 4. 4 Alat Pengukur Kepuasan Masyarakat.....	64
Gambar 1 Ruang Tunggu PTSA.....	79
Gambar 2 Resepsionis PTSA	79
Gambar 3 Ruang Tunggu PTSA.....	80
Gambar 4 Wawancara Petugas PTSA	80
Gambar 5 Pelatihan Pegawai	81
Gambar 6 Ruang Tunggu Pelayanan K3	82
Gambar 7 Wawancara Pengguna Layanan.....	83
Gambar 8 Wawancara Pengguna Layanan.....	83
Gambar 9 Wawancara Petugas PTSA	84
Gambar 10 Wawancara Sesbinwasnaker K3.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara	73
Lampiran 2 Dokumentasi	79



DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis*, 5(2), 146–150.
- Aniar. (2019). *EFEKTIVITAS PROGRAM BINA KELUARGA REMAJA DALAM UPAYA PENDEWASAAN USIA PERNIKAHAN (Studi Kasus di Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)*. 6, 117–129.
- Ardiansyah, F., Wardani, A. S., & Sucipto, S. (2023). Rancang Bangun Company Profile Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Berbasis Website. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Komputer*, 1(2), 124–136. <https://doi.org/10.53624/jsitik.v1i2.176>
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Azizah, D. H. N., Afiffudin, & Suyeno. (2020). MEMPERMUDAH AKSES PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia LPPM Unisma Jl . MT Har. *Respon Publok*, 14(1), 12–18.
- Basya, Irfan; Herianto, Dedy; Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4 No 2(1), 188–199. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>
- Besar, K. A. (2021). *Kualitatif dengan tehnik pengambilan sampel secara Total sampel dengan jumlah sampel 50 orang. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Selimeum Kabupaten Aceh Besar, dengan analisa*. 9(April), 42–50.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Dila, E. (2019). *Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti*. 1, 15–28.
- Efendi, S., & Hamsa, A. (2022). Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat.

NUMBAY : Jurnal Pengabdian Masyarakat, VII(1), 43–53.
https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Aceh_Barat#cite_note-Permendagri-137-2017-2

- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online SingleSubmission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9–14.
<https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34>
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Jurnal JURISTIC*, 2(01), 99.
<https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758.
<https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Khasanah, L. I., Haryanto, A. T., & Suranto, J. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(3), 1–14.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150.
<https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat
“Implementation Of Egovernment In Improving The Quality Of Public Service In Department Of Inves. *Visioner*, 13(2), 145–157.
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*,

13(1), 64–73. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>

Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2), 67–74. <https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267>

Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>

Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 99. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50893>

Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3(2), 163–175. <https://doi.org/10.30762/ask.v3i2.1568>

Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, & Mellyana Candra. (2023). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>

Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–10.

Pasaribu, R., Adler Haymans Manurung, & Tussoleha Rony, Z. (2022). the Effect of Leadership, Employee Performance, Motivation and Information Technology on Employee Job Satisfaction Moderated By Age of Employees At Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 592–602. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1130>

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan, Pub. L. No. 12 (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195980/permenaker-no-12-tahun-2021>

Permana, P., & Wijaya, G. B. R. (2019). Analisis faktor risiko bayi Berat Badan Lahir Rendah (BBLR) di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kesehatan Masyarakat (Kesmas) Gianyar I tahun 2016-2017. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 674–678. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.481>

- Prabawati, I., Sos, S., Si, M., Publik, J. A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2018). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN NGANJUK* Anis Nur Fadhilah *SI Ilmu Administrasi Negara , Fakul.*
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Rediyono, R., Rahmiaty, A., & Cahyono, D. (2022). Pengaruh Belanja Langsung Dan Belanja Tidak Langsung Terhadap Realisasi Anggaran Dan Kinerja Instansi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(2), 630. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i2.928>
- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Salsabilla Putri Rahmadhany, & Evi Satispi. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 195–207. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1547>
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276/2029>

- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 92–102. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 08(03), 911–924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Vizianti, L. (2022). Peran Dan Fungsi Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Dalam Pencegahan Stunting Di Kota Medan. *Warta Dharmawangsa*, 16(3), 563–580. <https://doi.org/10.46576/wdw.v16i3.2248>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Yuniyanti, E. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Kekerasan Seksual Terhadap Anak Di Pusat Pelayanan Terpadu Kota Semarang. *Arpusda.Semarangkota.Go.Id*, 19. https://arpusda.semarangkota.go.id/uploads/data_karya_ilmiah/20210621145_226-2021-06-21data_karya_ilmiah145215.pdf