



**EFEKTIVITAS APLIKASI SI-IZOL DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PERIZINAN**

**(Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

**UNGURIA VIRGASIH**

NPM 21901091108



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2023**

## RINGKASAN

Unguria Virgasih, 2023, NPM 21901091108, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Aplikasi Si-Izol Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan ( Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Malang, Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Efektivitas aplikasi Si-Izol dalam peningkatan pelayanan perizinan di DisnakerPMPTSP Kota Malang, (2) Apa faktor pendukung dan penghambat pada peningkatan pelayanan perizinan di DisnakerPMPTSP Kota Malang.

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif. Peneliti memilih jenis kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang peningkatan pelayanan perizinan di Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan 4 komponen yaitu antara lain : pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Sedangkan teknik pemeriksaan peneliti menggunakan teknik keabsahan data. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (2007:53) dalam (Khadafi dan Mutiarin, 2017).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas pelayanan perizinan secara umum sudah berjalan dengan baik yakni ketetapan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, pemantauan program. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum maksimal seperti sosialisasi yang dilakukan belum maksimal. Dikarenakan masih ada dari masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan aplikasi tersebut. (2) Faktor pendukungnya yaitu memanfaatkan SDM dan fasilitas yang ada serta pola manajemen. Faktor pengambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan antara lain : kurangnya pemahaman teknologi, belum adanya pengembangan software.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan**

## SUMMARY

Unguria Virgasih, 2023, NPM 21901091108, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Effectiveness of Si-Izol Application in Improving Licensing Services (Case Study at the Department of Labor, Investment, and Integrated One-Stop Service) in Malang City, Supervisor I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Supervisor II: Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

---

This research aims to determine (1) The effectiveness of the Si-Izol application in improving licensing services at the Department of Labor, Investment, and Integrated One-Stop Service (DisnakerPMPTSP) in Malang City, (2) The supporting and inhibiting factors in improving licensing services at Disnaker PMPTSP in Malang City.

The research method used in this study is a qualitative approach of descriptive research. The researcher chose a qualitative approach with a descriptive method to obtain a clear and comprehensive understanding of what is happening in the field, and then describe in detail the improvement of licensing services at the Disnaker PMPTSP Office in Malang City. Data collection was done through techniques such as interviews, observation, and documentation. Data analysis in this study consists of four components: data collection, data condensation, data presentation, and conclusion or verification. The researcher used data validity techniques for data examination. This research is based on the effectiveness theory proposed by Budiani (2007:53) in (Khadafi and Mutiarin, 2017).

The results of this study indicate that (1) The effectiveness of licensing services, in general, has been running well, including program target determination, program socialization, goal achievement, and program monitoring. However, there are still several indicators that have not been fully optimized, such as inadequate socialization, as some members of the community are still unaware of the application. (2) The supporting factors include utilizing human resources, existing facilities, and management patterns. The inhibiting factors that affect the quality of licensing services include: lack of technological understanding and the absence of software development.

**Keywords: Effectiveness, Public Services, Licensing Services**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Revolusi Industri memiliki potensi untuk mengubah gaya hidup manusia, termasuk dalam hal interaksi sosial dan cara kerja, dari yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi serba digital. Dalam konteks ini, terbuka peluang yang luas bagi Indonesia dan lembaga pemerintahan di negara tersebut untuk berinovasi dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi akan mempercepat *e-governance* dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik berbasis teknologi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik atau biasa yang kita sebut dengan *e-government* merupakan teknologi informasi berbasis internet. Di Indonesia, *e-government* diperkenalkan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika. Instruksi tersebut mewajibkan aparatur pemerintah untuk menggunakan teknologi telematika guna mendukung good governance dan sistem demokrasi. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem manajemen dan proses kerja elektronis di dalam pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah agar pelayanan

publik dapat diakses dengan mudah dan murah oleh masyarakat dan kinerja pemerintah lebih efektif, efisien serta cepat.

Dalam melaksanakan fungsi utamanya sebagai pelayanan masyarakat, pemerintah perlu berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan pemberian pelayanan publik tersebut dapat dilihat dari pelayanan pendidikan, kesehatan, perizinan, dsb. Sinambela (2006:5) mengartikan pelayanan publik adalah “setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:4-5):

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan. Dalam konsep penyelenggaraan negara, pelayanan publik dianggap sebagai salah satu asas umum penyelenggaraan negara yang berfokus pada kepentingan umum. Hal ini diatur dalam ketetapan MPR RI No. IX Tahun 1998 dan diterjemahkan lebih lanjut dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.



Menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2014 mengenai pemerintah daerah, bahwa tugas utama pemerintah adalah melindungi, melayani, memberdayakan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan regulator, yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip pemerintahan yang demokratis. Peran pemerintah ini menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Salah satu bidang yang saat ini menjadi perhatian masyarakat adalah pelayanan publik dalam bidang administrasi pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan perizinan usaha dan penanaman modal. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang mengelola perizinan usaha di Kota Malang yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan perizinan usaha. DPMPTSP Kota Malang merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan tanggungjawab berkaitan dengan Bidang Perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. DPMPTSP Kota Malang dibentuk berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang digunakan sampai dengan saat ini.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama penelitian, keluhan yang sering muncul dari masyarakat terkait proses pelayanan perizinan adalah

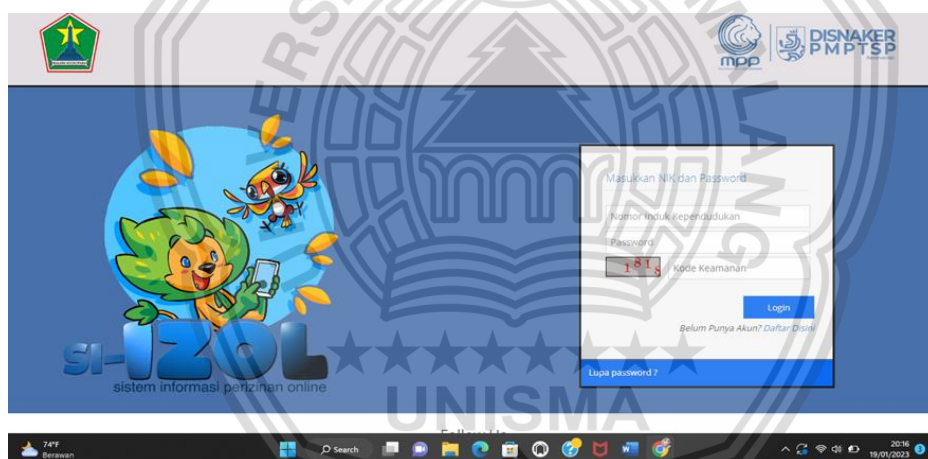
kurangnya petunjuk yang jelas. Masyarakat tidak mengetahui dengan pasti syarat dan aturan apa yang diperlukan untuk mengurus perizinan, sehingga membuat proses pelayanan perizinan menjadi kurang efektif. Pengurusan perizinan yang diajukan terkesan masih berbelit-belit dan harus melalui proses birokrasi yang Panjang dan secara fisik harus hadir ke dinas terkait. Situasi ini menyebabkan pelayanan perizinan di Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang terkesan sulit dan memakan waktu yang lama. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam pelayanan perizinan agar pelayanan publik yang terbaik dapat diberikan kepada masyarakat.

Dalam usahanya memperbaiki kualitas pelayanan perizinan di DisnakerPMPTSP Kota Malang meluncurkan program inovasi terbaru. Yakni program aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online yang dikenal sebagai Si-Izol. Aplikasi ini merupakan sistem monitoring dan pelayanan perizinan online yang merupakan implementasi dari Electronic Government (E-Government). Si-Izol merupakan jenis pelayanan publik yang dapat diakses secara online. Tujuan dari program aplikasi Si-Izol ini adalah untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di DisnakerPMPTSP Kota Malang.

Aplikasi Si-Izol mulai diluncurkan pada tahun 2020 sebagai bentuk inovasi baru. Dibandingkan dengan pelayanan manual, aplikasi Si-Izol memiliki fitur pelayanan yang lebih mudah dan efektif. Aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan publik dalam hal informasi dan pengajuan permohonan perizinan dengan lebih mudah dan cepat. Masyarakat dapat mengakses aplikasi Si-Izol melalui website.

Beberapa kelebihan dalam mengurus perizinan melalui aplikasi Si-Izol dibandingkan dengan mengurus secara langsung ke Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang antara lain adalah pemohon hanya perlu mendaftar dan mengirimkan berkas atau dokumen yang dibutuhkan melalui aplikasi secara online. Hal ini memberi kemudahan bagi pemohon sehingga tidak perlu datang ke kantor dan menghabiskan waktu dalam antrian untuk mengurus surat perizinan. Berikut adalah tampilan aplikasi Si-Izol melalui website resmi :

**Gambar 1. 1**  
**Halaman Utama Website Login SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online)**



*Sumber:* Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang

Sebuah pelayanan dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan target yang ditentukan. Efektivitas merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk menentukan apakah suatu pelayanan efektif atau tidak, kita perlu melihat apakah sasaran yang telah ditetapkan telah tercapai. Menurut Robbins (dalam Tika, 2008:129), efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang. Artinya, efektivitas adalah ukuran standar yang digunakan untuk menilai sejauh



mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Aplikasi Si-Izol dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai tujuan yang ditargetkan. Pada implementasi aplikasi Si-Izol terdapat beberapa permasalahan yang masih perlu diperhatikan. Saat ini, masih ada sebagian masyarakat Kota Malang yang belum sepenuhnya mengenal dan memahami aplikasi tersebut. Sebagian dari mereka ada yang masih melakukan pelayanan perizinan dengan datang ke Kantor Disnaker. Selain itu, terdapat beberapa kendala dalam mengajukan permohonan melalui aplikasi ini. Misalnya, kurangnya pengetahuan teknologi oleh masyarakat mengenai cara mengoperasikan Si-Izol. Selain itu, kurangnya keterangan atau petunjuk yang jelas mengenai cara mengupload dokumen atau berkas yang dibutuhkan. Masalah lain yang sering muncul adalah gangguan atau eror saat mengakses aplikasi melalui web Si-Izol, hal tersebut tentu saja dapat menghambat pelayanan. Dengan demikian perlu adanya evaluasi terhadap aplikasi tersebut.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk membahas efektivitas program aplikasi Si-Izol dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan kajian yang berbentuk penelitian skripsi dengan judul **“Efektivitas Aplikasi Si-Izol Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana efektivitas program aplikasi *Si-Izol* di Dinas Tenaga kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi *Si-Izol*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis serta menggambarkan efektivitas program aplikasi Sistem Informasi Perizinan online (*Si-Izol*) dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam aplikasi *Si-Izol*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi yang memiliki kesamaan variable penelitian.
- b. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Adminsitrasi.
- c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (*Si-Izol*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya yang belum maksimal. Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas program aplikasi Si-Izol di Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang.

1. Ketetapan Sasaran Program

Sesuai dengan misi dari Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang yakni “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan”. Dan berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat maka program aplikasi Si-Izol tepat pada sasaran. Ketepatan sasaran dibuktikan dengan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat dilihat pada gambar 4.4 (halaman 73)

2. Sosialisasi Program

Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang berupaya dalam mengsosialisasikan program aplikasi Si-Izol. Dengan memanfaatkan

sosial media seperti instagram dan juga website. Selain itu, dilakukannya persebaran brosur dan kegiatan mobil keliling menjadi salah satu bentuk upaya Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang dalam mengenalkan aplikasi Si-Izol. Hal tersebut cukup membuktikan bahwa Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang telah melakukan upaya yang baik dalam mengsosialisasikan aplikasi Si-Izol. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal. Dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi tersebut.

### 3. Tujuan Program

Aplikasi Si-Izol sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut telah menjelaskan tujuan dari aplikasi Si-Izol. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelaksanaan aplikasi Si-Izol sesuai dengan tujuan program tersebut.

### 4. Pemantauan Program

Dari hasil temuan penelitian aplikasi Si-Izol terus dipantau oleh pihak DisnakerPMPTSP. Pemantauan dilakukan melalui survei kepada masyarakat secara langsung dan dilakukan pemantauan secara berkala oleh pemerintah.

Pada pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Si-Izol juga terdapat faktor penghambat dan pendukungnya, diantaranya :

- a. Faktor Pendukung : sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia, dan manajemen

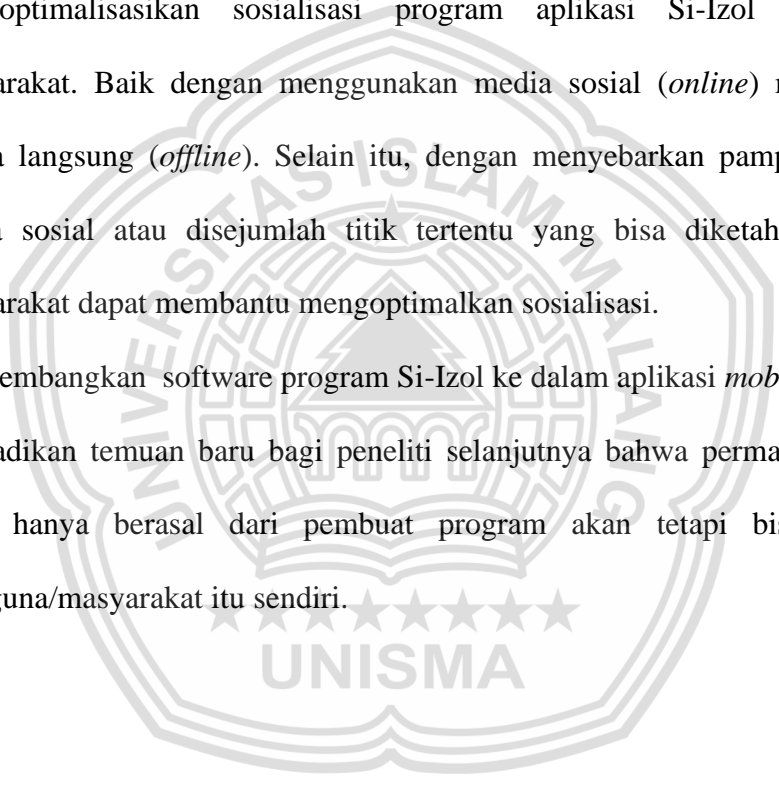


- b. Faktor Penghambat : kurangnya pemahaman teknologi, belum adanya pengembangan software.

## 5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan aplikasi Si-Izol Kota Malang :

1. Mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Si-Izol kepada masyarakat. Baik dengan menggunakan media sosial (*online*) maupun secara langsung (*offline*). Selain itu, dengan menyebarkan pamphlet di media sosial atau disejumlah titik tertentu yang bisa diketahui oleh masyarakat dapat membantu mengoptimalkan sosialisasi.
2. Mengembangkan software program Si-Izol ke dalam aplikasi *mobile*.
3. Menjadikan temuan baru bagi peneliti selanjutnya bahwa permasalahan tidak hanya berasal dari pembuat program akan tetapi bisa dari pengguna/masyarakat itu sendiri.



**DAFTAR PUSTAKA****Buku :**

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, Alfabeta
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Campbell, J.P 1989, Teori Efektivitas , dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga
- Dewa, Jefri. 2011. Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Kendari: Unhalu Press
- Goetsch & Davis S. Introduction to Total Quality Management: Quality, Productivity, Competitiveness. London: Prentice Hall. 1994.
- Indrawijaya, A.I. (2010). Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Khadafi, Mutiarin. Journal of Governance AndPublic Policy, Vol.4, No.2, 2017: Efektivitas Program Bantuan Keuangan KhususDalam Mengentaskan Kemiskinan di KabupatenGunungkidul. Yogyakarta.Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro), Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Martani, H dan Lubis Hari S.B 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia. Jakarta, hal 55.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UI Press.

- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ravianto J. 2014. Produktivitas dan Pengukuran, Jakarta. Binaman Aksara,
- Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yograkarta, 2002.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. Organizational Behavior Edisi 12. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Singgih Wibowo, Petunjuk Mendirikan Perusahaan Kecil, (Depok: Penebar Swadaya, 2007).
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi* Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa Magdalena) Jakarta. Erlangga.
- Steers, Richard M. 2012. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno. 2007. Manajemen Keuangan: Teori. Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo
- Tika, P. 2008. Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjandra, W, Riawan, dkk, 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju.s

**Jurnal:**

- Agustin, A., Sudrajat, M. A., & Ubaidillah, M. (2021, October). Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ngawi Tahun 2016–2020 (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 3).
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277-286.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040.
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 (Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (Siup). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 88-100.
- Nitta, E. A. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86-101.
- Rahmatunnisa, N. A. H., Suwondo, S., & Supriatna, I. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Permohonan Perizinan Mendirikan Bangunan Dengan Berbasis Elektronik Serta Kontribusinya Pada Pendapatan Asli Daerah. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 317-327.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.

- Syaikh, m. (2022). *Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi siperi (sistem pelayanan perizinan) di kota dumai provinsi riau (doctoral dissertation, ipdn)*.
- Sonia Herlian, G., 2022. *Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinaspenanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ciamis*.
- Warjukur, v. P. F. (2022). *Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten fakfak provinsi papua barat (doctoral dissertation, institut pemerintahan dalam negeri)*.

#### **Peraturan Perundang-Undang :**

- Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Keputusan MENPAN No 67 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, dan Lembaga Teknis Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Dasar Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang (DPMPTSP).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.



Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

**Website :**

Kondisi geografis dan demografis Kota Malang  
<https://regional.kompas.com/read/2022/03/27/223003478/profil-kota-malang?page=all>. Diakses pada 1 Juni 2023

Profil Aplikasi Si-Izol. <https://izol.malangkota.go.id/index.php/account/login> .  
Diakses pada 1 Juni 2023

Indeks Dinas Tenaga Kerja PMPTSP Kota Malang  
<https://direktoridisnakerindonesia.wordpress.com/malang/>  
Diakses pada 1 Juni 2023

