



Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Birokrasi Kelas Dunia untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Jakarta

Arsa Widitiarsa Utoyo^{1*)}, Geofakta Razali²⁾, Eko Hari Saksono³⁾

^{1*)}Universitas Bina Nusantara

²⁾Institut STIAMI

³⁾Sekolah Pascasarjana, Universitas Sahid

^{*)}email korespondensi: arsa_w@binus.ac.id

Diterima: 11-02-2022 | Direvisi: 26-03-2022 | Disetujui: 30-04-2022 | Publikasi online: 31-05-2022

ABSTRACT

Utilization of information technology in realizing the bureaucracy to improve public services to the community is very important at this time, given the increasingly rapid development of technology. The development of information technology realizes the absence of clear boundaries between one region and another in Indonesia. Currently, how the government in Jakarta has been able to utilize information technology facilities and infrastructure to provide excellent service to the community. So that services can be provided quickly, precisely, and easily. The research method used in this study is qualitative research using a descriptive approach. This qualitative research is used to examine the condition of the object scientifically how the use of information technology can be able to provide changes to the public service bureaucracy in Jakarta so that services can be enjoyed by all levels of society.

Key Words: *Technology, Bureaucracy, Information, Public*

PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi yang ditandai dengan kebijakan otonomi daerah membawa nuansa baru dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai upaya menjadikan daerah mandiri dan memberdayakan masyarakat. Perubahan paradigma ini juga mencirikan perubahan volume atau beban tugas pemerintah daerah dalam menampung semua urusan yang diserahkan yang nantinya akan diakomodasi dalam struktur organisasi perangkat daerah. Birokrasi pemerintah memainkan peran utama, bahkan peran tunggal, dalam pembangunan suatu negara sehingga birokrasi masih menjadi momok yang menakutkan bagi perkembangan perizinan investasi di Indonesia. Momok menciptakan ikatan antara birokrasi dan sistem politik. Sistem politik juga menempatkan birokrasi sebagai pusat kendali masyarakat. Sentralisasi birokrasi yang terus-menerus sulit dipisahkan dari kepentingan politik praktis.

Birokrasi yang seharusnya menjadi lembaga pelaksana kebijakan publik kini mengalami pergeseran perannya menjadi instrumen politik praktis. Sama halnya dengan

reformasi birokrasi pelayanan pemerintah lainnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun ketika berhadapan dengan dokumen perizinan yang berbelit-belit. Padahal dokumen perizinan yang seharusnya bisa cepat diproses menjadi lambat. Perizinan yang berbelit-belit adalah penyakit lama birokrasi. Dari penelitian pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, peneliti menemukan adanya permasalahan yang sering terjadi pada Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Jakarta. Permasalahan tersebut seperti memberikan pelayanan publik terkendala dari segi waktu pengurusan izin yang relatif lama, karena prosesnya yang rumit dan melibatkan banyak instansi teknis, biaya yang relatif tinggi karena proses yang lama dan tidak transparan sehingga terbuka peluang. Pada pungutan liar, tidak adanya kejelasan baik biaya maupun waktu penyelesaiannya.

Masalah pelayanan ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan kewajiban yang sebenarnya menjadi tanggung jawab aparatur negara. Ini menghasilkan kinerja yang sewenang-wenang. Meski masyarakat menunggu hasil karyanya, meski masih banyak keluhan. Pengaduan tersebut terjadi karena tidak adanya disiplin kerja, sistem kerja, prosedur dan teknik kerja yang tidak berjalan sesuai harapan. Organisasi tugas layanan yang prematur mengarah pada peran yang disengaja dan tugas yang tumpang tindih. Kemampuan pegawai yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya mengakibatkan proses penyelesaian pelayanan memakan waktu lama. Lamanya proses penyelesaian ini mengakibatkan pekerjaan tidak dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan, tidak tersedianya pelayanan yang memadai sehingga pekerjaan dan penyelesaian masalah menjadi lamban dan banyak waktu yang terbuang (Moenir, 2001).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat Kota Jakarta untuk memperoleh pelayanan publik yang baik, maka diselenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSA) Kota Jakarta. Cara kerja sistem PTSA meliputi suatu bentuk pelayanan yang dalam melaksanakan suatu kegiatan pelayanan dilakukan dalam satu tempat atau satu atap. Kelemahan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah prosedurnya sulit disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD.

Berdasarkan kebijakan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perizinan, dapat kita lihat kebijakan suatu badan atau pelayanan yang telah direformasi oleh birokrasi, sehingga pelayanan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dari output dan input. Jadi *service* berarti melayani, suatu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menghasilkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa, sebagai motor penggerak utama dalam berjalannya bisnis sehingga segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah tidak bertentangan dengan norma dan aturan (Sedarmatanti, 2009). Kepentingan aparatur pemerintah didasarkan pada kebutuhan hajat hidup orang banyak. Jika dilihat secara seksama, pelayanan publik di daerah cenderung masih berjalan di tempat. Praktik pelayanan harus dilaksanakan lintas sektor, seperti: ekonomi, politik, sosial, dan budaya.

Namun hal tersebut terkendala dengan banyaknya permasalahan di daerah. Oleh karena itu, dalam melaksanakan pelayanan, suatu birokrasi memerlukan efektifitas dan efisiensi organisasi. Efektivitas organisasi merupakan konsep penting dalam organisasi, karena mampu memberikan gambaran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya

(Sedarmatanti, 2009). Efektivitas organisasi harus dapat memberikan gambaran hubungan timbal balik yang baik dan harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Jadi apakah suatu organisasi mampu bertahan dan hidup terus menerus dalam lingkungannya sehingga kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan dapat menjadi tolak ukur akhir atau ukuran efektivitas organisasi dalam jangka panjang. Sedangkan efisiensi organisasi merupakan konsep yang lebih terbatas, menyangkut proses internal organisasi. Kriteria jangka pendek difokuskan pada suatu siklus, yaitu siklus input-proses-output, dan tidak hanya menekankan pada elemen input dan proses.

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Pemdagri) itu sudah dijelaskan dan dikeluarkan oleh Badan Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Jakarta. Besar harapan dalam menjalankan tugasnya sebagai badan penyusun dan pelaksana kebijakan daerah khususnya di bidang pelayanan perizinan daerah, reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Jakarta diharapkan mampu memenuhi harapan berdirinya lembaga ini, sehingga penyederhanaan proses perizinan menjadi suatu keharusan guna menjawab tuntutan masyarakat sebagai upaya peningkatan pelayanan yang semakin maju dan berkembang, untuk mengetahui seberapa efektif dan sejauh mana peningkatan pelayanan Pemprov DKI Jakarta dengan penerapan atau implementasinya.

TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi Birokrasi. Menurut Sedarmayanti (2009), Reformasi Birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Aspek utama dalam membangun birokrasi adalah: (a) Membangun visi birokrasi, (b) Membangun manusia birokrasi, (c) Membangun sistem birokrasi, terbagi menjadi tiga, yaitu: (1) Memperbaiki struktur, (2) Melaksanakan strategi yang tepat, dan (3) Meningkatkan budaya organisasi, serta (d) Membangun lingkungan birokrasi.

Pegawai Negeri. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang (Sedarmatanti, 2009). Menurut Dwiyanto, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedudukan birokrasi publik dalam reformasi birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian publik, pemerhati reformasi birokrasi dan kaum intelektual, sehingga praktik administrasi barang atau jasa seharusnya mempermudah kehidupan masyarakat (Dwiyanto, 2008). Lembaga pelayanan publik dituntut memiliki standar pelayanan yang dapat menjamin kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, nilai dan manfaat dari layanan tersebut dapat dirasakan secara nyata. Tidak adanya standarisasi pelayanan yang jelas dapat menimbulkan kekecewaan di masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi harapan. Standar pelayanan harus menjadi instrumen kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Standar tersebut dapat mempermudah kinerja penyelenggara pelayanan publik, baik dalam menentukan strategi maupun prioritas kerja pemerintah sebagai otoritas pelaksana pelayanan publik.

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Publik. Efektivitas merupakan konsep yang sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi. Efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana Gitosudarmo dan Mulyono dalam Syarif seperti dikutip Sedarmayanti (2009). Efektivitas dapat menggambarkan kemampuan bertahan suatu organisasi dalam lingkungannya, sehingga kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan dianggap sebagai ukuran sekaligus proyeksi jangka panjang organisasi tersebut. Efisiensi organisasi merupakan konsep yang lebih terbatas, menyangkut proses internal yang terjadi di dalam organisasi. Efisiensi menunjukkan berapa banyak input atau sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk menghasilkan output. Efisiensi dapat diukur sebagai rasio output terhadap input. Organisasi yang mampu menghasilkan unit output dengan menggunakan sumber daya yang lebih sedikit daripada yang digunakan oleh organisasi disebut organisasi efisiensi.

Tata Kelola yang Baik. Menurut Santosa dalam Rewansyah, suatu pemerintahan dikatakan baik (*good and sound*) jika sumber daya dan masalah publik dikelola secara efektif dan efisien serta merupakan respon terhadap kebutuhan masyarakat. Dari pernyataan di atas terlihat bahwa penjelasan *good governance* cenderung mengefektifkan birokrasi sehingga dapat menekan biaya operasional bagi pemerintah dan pelanggan pemerintah. Adapun Keraf dalam Rewansyah mendefinisikan *good governance* sebagai keberadaan dan fungsi beberapa perangkat kelembagaan publik sedemikian rupa sehingga kepentingan masyarakat dapat terjamin dengan baik. Jika dirinci lebih lanjut bahwa perangkat kelembagaan meliputi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003):

1. Adanya birokrasi yang bersih dan efisien;
2. Adanya lembaga legislatif yang aspiratif dan responsif terhadap kepentingan masyarakat, menjadi alat kontrol yang baik dan konstruktif bagi birokrasi pemerintah;
3. Adanya sistem penegakan hukum yang dapat dipercaya, termasuk aparat penegak hukum yang memiliki integritas yang baik;
4. Adanya masyarakat sipil yang kuat untuk memperjuangkan kepentingan warga negara dan masyarakat untuk menguasai institusi pemerintah;
5. Adanya distribusi kekuasaan yang seimbang dan saling kontrol yang konstruktif.

Dengan alat-alat yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diartikan bahwa seluruh aspek kenegaraan mempunyai peranan dalam kegiatan pemerintahan dan juga memberikan manfaat dalam menciptakan pemerintahan yang baik.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alam. Awalnya metode ini merupakan eksperimen yang menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan datanya menggunakan triangulasi dengan analisis induktif yang lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2011).

Fokus penelitian adalah: (1) pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Jakarta berfokus jenis reformasi birokrasi; kelembagaan; sumber daya aparatur dan sumber daya manajemen; (2) efektivitas dan efisiensi pelayanan publik meliputi input; proses dan keluaran, (3) faktor pendukung dan penghambat dalam praktik Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Data meliputi data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan triangulasi dokumentasi, observasi dan wawancara. Peneliti, pedoman wawancara dan penunjang lainnya menjadi instrumen penelitian. Model penelitian mengambil model interaktif dari Miles dan Huberman dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data hingga akhir kesimpulan (Sugiyono, 2011).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kota Jakarta.

1. Jenis-Jenis Reformasi Birokrasi

Perkembangan praktik reformasi dan reformasinya dapat membuat reformasi birokrasi berjalan dengan baik. Reformasi birokrasi yang masih dirintis dapat dilakukan jika organisasi melakukan beberapa reformasi dengan tetap mengimplementasikan regulasi yang ada. Keberadaan Badan Perizinan dan Perizinan Penanaman Modal Terpadu Kota Jakarta dapat menjadi pendorong terciptanya berbagai pembenahan di setiap instansi pemerintah kota. Dengan kata lain, reformasi birokrasi diperlukan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik melalui ketentuan dan strategi yang ada mengacu pada Perwali Nomor 6 Tahun 2013. Reformasi birokrasi akan mendorong kinerja pemerintah untuk terus berjalan dengan baik dan maju.

2. Reformasi Birokrasi di Bidang Kelembagaan (struktural)

Membangun sistem reformasi birokrasi yang baik meliputi pembenahan dan perubahan mendasar pada sistem penyelenggaraan pemerintahan, salah satunya adalah aspek kelembagaan (struktural). Reformasi ini terlihat dari reformasi birokrasi yang bersifat kelembagaan. Reformasi birokrasi menunjukkan bahwa suatu institusi atau struktur birokrasi merupakan hal yang fundamental dalam melaksanakan reformasi birokrasi kelembagaan.

3. Reformasi Birokrasi di Bidang Sumber Daya Aparatur

Reformasi birokrasi tidak hanya terlihat pada struktur tetapi juga pada sumber daya aparturnya. Reformasi birokrasi harus mencakup reformasi dan perubahan sumber daya aparatur. Aspek kuantitas merupakan prasyarat agar semua jabatan dalam struktur organisasi terisi. Aspek kualitas merupakan persyaratan agar jabatan tersebut dapat diisi oleh pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan kualifikasi pekerjaannya.

4. Reformasi Birokrasi dalam Prosedur

Reformasi birokrasi di bidang prosedur adalah perubahan dan penyempurnaan mekanisme atau prosedur yang ada. Penyempurnaan tersebut terjadi pada reformasi birokrasi di bidang prosedur, termasuk mekanisme beberapa perizinan yang tertuang dalam Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu DKI Jakarta. Namun

mekanisme tersebut tidak menunjukkan perubahan yang signifikan, karena prosedur atau mekanisme yang ada tetap pada standar yang sudah ada sejak lama, sehingga tidak ada perampingan atau pembenahan dan pemutakhiran sistem prosedural yang terdapat di instansi tersebut. Mekanisme beberapa perizinan yang terdapat di Badan Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu DKI Jakarta belum mengalami perubahan dan penyempurnaan yang signifikan.

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Jakarta.

1. Masukan

Suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa menuntut organisasi tersebut untuk dapat mempraktekkan pelayanan yang baik. Ketentuan tersebut mengacu pada perasaan kecewa dan keluhan terhadap pelayanan yang ada. Badan Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Jakarta harus memiliki keterampilan untuk mewujudkan tersedianya pelayanan yang baik, sehingga mekanisme pelayanan yang ada di instansi harus mampu melakukan reformasi birokrasi pelayanan yang ada agar praktik reformasi birokrasi pelayanan dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.

2. Proses

Alur proses program yang telah dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu DKI Jakarta terkait pelayanan yang ada, membuat instansi tersebut mensosialisasikan penerapan sistem pelayanan yang ada. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai kegiatan yang ada, mulai dari notifikasi di media massa, brosur, atau notifikasi per SKPD. Sosialisasinya cukup positif dan sangat membantu. Alhasil, sosialisasi tersebut menjadi pengetahuan tersendiri bagi masyarakat yang dapat memperlancar proses perizinan sehingga praktik sistem baru ini dapat terlaksana dengan cukup baik.

3. Keluaran

Output dari praktik reformasi birokrasi ini dapat dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat Kota Jakarta. Output bagi pemerintah adalah sistem yang sinkron dan terintegrasi antar SKPD dalam pengambilan keputusan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja, transparansi penyampaian informasi dan peningkatan akuntabilitas pemerintah. yang bebas dari KKN. Alhasil, masyarakat bisa lebih hemat biaya dan waktu karena notifikasi dibuat oleh sistem dan tidak ada lagi pungutan liar di luar ketentuan sehingga pelayanan dapat lebih mudah, transparan, sederhana, cepat, terutama dalam hal penanaman modal yang juga dapat meminimalisir kesalahan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang terdapat pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Jakarta antara lain faktor administrasi dan faktor fasilitas kerja. Faktor administrasi mendapat sedikit perubahan terkait dengan tujuan pelayanan yang ingin memberikan kemudahan kepada masyarakat. Adanya sarana kerja sebagai sarana dan prasarana yang semakin maju untuk melayani masyarakat. Fasilitas ini merupakan

fitur layanan yang memudahkan investor untuk mensurvei lokasi investasi, sehingga meminimalisir kesalahan.

2. Faktor Penghambat

Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu DKI Jakarta terkendala waktu dan kesadaran kelembagaan. Pelayanan publik terkendala oleh waktu pengurusan izin yang relatif lama karena proses yang rumit dengan banyak instansi teknis, biaya yang relatif tinggi karena proses yang lama dan tidak transparan. Akibatnya terbuka peluang terjadinya pungutan liar, biaya yang tidak jelas dan waktu penyelesaian. Permasalahan pelayanan juga disebabkan oleh kurangnya kesadaran petugas pelayanan di lingkungan pemerintahan sehingga antara kewajiban dan tanggung jawab tidak dapat dijiwai oleh instansi yang membawahi bidang jasa terkait.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat disimpulkan:

1. Mekanisme perizinan yang baru mampu memangkas birokrasi, meminimalisir pertemuan tatap muka yang identik dengan korupsi, kolusi dan nepotisme, menciptakan sistem birokrasi yang transparan, dan mempermudah pengajuan perizinan yang berdampak pada pembangunan dan pertumbuhan ekonomi di kota Jakarta.
2. Selama pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih banyak mengalami kendala. Namun jika dibandingkan dengan mekanisme lama yang menyulitkan pemohon dan menimbulkan citra buruk pemerintah di mata masyarakat, Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dinilai cukup efektif untuk meyakinkan masyarakat bahwa proses perizinan kini lebih cepat, lebih mudah, dan transparan.
3. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan sebagai salah satu upaya Pemerintah Kota Jakarta dalam memberikan pelayanan yang baik dan prima di bidang perizinan. Program ini membawa manfaat bagi setiap pemangku kepentingan, yaitu:
 - a. Manfaat Bagi Pemerintah. Output bagi pemerintah adalah sistem yang sinkron dan terintegrasi tunggal antar SKPD dalam pengambilan keputusan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja, transparansi dalam penyampaian informasi dan peningkatan akuntabilitas pemerintah yang bebas dari kolusi dan nepotisme.
 - b. Masyarakat dapat lebih menghemat waktu dan biaya, tidak ada lagi pungutan liar diluar ketentuan, pelayanan lebih mudah, transparan, sederhana, cepat. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada bertujuan untuk memudahkan masyarakat berinvestasi di kota Jakarta.
 - c. Salah satu fasilitas yang memudahkan investor untuk melakukan survei lokasi yang disematkan dalam program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga investor dapat meminimalkan risiko kesalahan dalam perencanaan bisnis.

4. Pendukung dan penghambat pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah faktor administrasi, fasilitas kerja, waktu pelayanan dan kesadaran akan tujuan kelembagaan.
5. Upaya peningkatan pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Penanaman Modal Kota Jakarta dan Pelayanan Perizinan Terpadu secara keseluruhan sudah cukup baik dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Penelitian tentang praktik reformasi birokrasi ini diharapkan dapat mendorong pelaksanaan reformasi dan pembaharuan birokrasi pelayanan demi kelancaran sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Jakarta. Diharapkan di masa mendatang, Pemerintah dapat mengembangkan segala upaya pembenahan dan perubahan penyelenggaraan pemerintahan di Kota Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik: Di Indonesia, Seri Kajian Birokrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moenir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum untuk Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sedarmatanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Rewansyah, A. (2010). *Reformasi Kebijakan Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu. Jakarta.