

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS TEKNOLOGI
TENTANG PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TULANG BAWANG**

Agustuti Handayani dan Tara Larasati

ABSTRACT

This study mainly wants to examine (1) How Effectiveness of Technology- Based Licensing Services is About Licensing Services in Tulang Bawang Regency, (2) What aspects support and hinder the Effectiveness of Technology-Based Licensing Services regarding Licensing Services in Tulang Bawang Regency.

This research design uses qualitative research with qualitative descriptive analysis method. The research design aims to describe and analyze qualitatively the Effectiveness of Technology-Based Licensing Services About Licensing Services in Tulang Bawang Regency.

The results of the study indicate that the effectiveness of technology-based licensing services regarding licensing services in Tulang Bawang Regency has been running, but not optimal, this is because it has not been supported by an inadequate level of education of the apparatus, according to the dimensions, namely (1). The unit of time is relatively not optimal because of the limited work infrastructure, so it is not yet able to provide timely services, (2) The unit of results, is not optimal because there are often people who are late due to frequent power outages, (3) the quality of work is still not optimal by service providers. officer.

Keywords: Effectiveness, Service, Licensing.

A. PENDAHULUAN.

Perkembangan teknologi dibidang pemerintahan, khususnya dalam penerapan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang sebagai wujud dari kebijakan penerapan *e-Government* tersebut yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan public yang disajikan kepada masyarakat penggunaan layanan. Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang sebagai leading sector Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tulang Bawang dalam hal pelayanan perizinan berbasis teknologi telah menggunakan 2 (dua) Aplikasi yakni Sicantik dan OSS.

Penerapan Pelayanan perizinan berbasis teknologi di Kabupaten Tulang Bawang khususnya Aplikasi Sicantik dan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang saat ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Hal ini terlihat dari penerapan yang belum semua diketahui oleh masyarakat luas dan fasilitas yang belum memadai, melainkan hanya mampu diakses oleh kalangan masyarakat tertentu, hal ini disebabkan bahwa penerapan aplikasi Si Cantik dan OSS ini baru berjalan pada tahun 2018.

Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik diberbagai bidang termasuk Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, perlu terus dikembangkan seiring kemajuan teknologi saat ini, sehingga program Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi, sebagai salah satu program yang mendapat perhatian khusus oleh pemerintah yang harus diwujudkan.

Secara empirik bahwa masalah yang dihadapi dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang terus mendapat perhatian oleh Pemerintah daerah Khususnya Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang yaitu sebagai berikut :

1. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang terus mendapat perhatian oleh Pemerintah daerah Khususnya Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.
2. Prosedur pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang belum dapat dijalankan secara optimal di masyarakat, karena terbatasnya kemampuan sumber daya manusia.
3. Kurangnya penyuluhan tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, sehingga masih ada masyarakat yang belum mau mengikuti pelayanan tersebut.
4. Kurangnya sarana dan prasarana dalam implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang.

Untuk mengimplementasikan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, seorang aparat dalam menjalankan tugasnya harus didukung oleh berbagai komponen seperti kemampuan aparatur itu sendiri, sarana dan prasarana yang memadai, dan pembagian tugas sesuai kemampuan ilmu masing-masing.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang.
2. Aspek-aspek apa yang mendukung dan menghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang.

B. TINJAUAN PUSTAKA.

Menurut Ravianto (1989:113), berpendapat bahwa efektifitas organisasi adalah :

Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauhmana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai perencanaan, baik dalam hal waktu, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Dimensi waktu masuk dalam proses efektivitas organisasi, terlebih bila organisasi itu diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang besar (lingkungan), yang dalam tahap-tahap kerjanya setiap saat mengambil sumber-sumber, memproses dan mengembalikannya pada lingkungan. Karena itu tes terakhir yang digunakan terhadap efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi itu mampu bertahan. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa keberlangsungan hidup organisasi merupakan ukuran terakhir, atau ukuran jangka panjang mengenai efektivitas organisasi. Pada prinsipnya organisasi dikatakan efektif apabila seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai perencanaan, baik dalam hal waktu, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Efektivitas organisasi tidak hanya dilihat dari segi pencapaian tujuan, tetapi juga dari segi kepentingan anggota organisasi secara individu. Efektivitas organisasi dilihat dari sudut pandang karyawan yaitu sampai seberapa jauh karyawan merasakan manfaat organisasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan mereka, namun efektivitas organisasi bila dikaji dari perspektif moral dan kohesi anggota organisasi tersebut, misalnya dari semangat kerja pegawai dan kekompakan mereka dalam organisasi. Kohesi atau kekompakan kelompok dalam organisasi mempunyai efek yang positif terhadap organisasi, kecuali kalau kohesi menjurus ke arah gejala *groupthink*, yaitu keengganan anggota organisasi untuk berbeda pendapat dengan pendapat yang dominan dalam kelompoknya.

Dalam penelitian efektivitas pelayanan, sampai saat ini para ahli belum mampu mengoperasionalkan *construct* efektivitas pelayanan. Meskipun literatur tentang efektivitas pelayanan terus bertambah, namun hanya terdapat sedikit konsensus tentang bagaimana mengkonseptualisasikan, mengukur, dan menjelaskan efektivitas pelayanan. Konsep yang digunakan untuk melihat Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tulang Bawang tersebut, merujuk pada pendapat Ravianto (2012:60) untuk mengukur efektivitas, maka dimensi yang dipergunakan adalah (1) Satuan Waktu; (2) Satuan Hasil; dan (3) Kualitas kerja.

C. METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Desain penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kualitatif tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang

Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, pergerakan-pergerakan sosial atau hubungan masyarakat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tulang Bawang, telah dilaksanakan melalui organisasi yang digerakkan oleh misi, lebih efisien ketimbang organisasi yang digerakkan oleh prosedur, organisasi yang digerakkan oleh misi lebih efektif ketimbang organisasi hanya dapat ditingkatkan melalui perubahan visi, misi dan tujuan organisasi. Sesuai teori yang dikemukakan oleh Ravianto, untuk mengukur efektivitas, maka dimensi yang dipergunakan adalah (1) Satuan Waktu; (2) Satuan Hasil; dan (3) Kualitas kerja, berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat diuraikan yaitu sebagai berikut:

1. Satuan Waktu

Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, mempunyai waktu yang berbeda setiap bidang pelayanan, demikian juga pandangan tiap masyarakat, memiliki pandangan yang relatif berbeda tentang waktu yang mereka jalani dalam mengurus surat-surat pada kantor pelayanan. Konsep garis lurus tentang waktu selalu diikuti dengan terbentuknya konsep tentang urutan kejadian dalam proses pelayanan, jadi setiap jenis pelayanan tentunya berbeda waktu penyelesaiannya, tergantung jenis pelayanan yang mana yang dilayaninya, jadi efektivitas pelayanan juga tergantung jenis surat-surat yang dilayani.

Pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, telah dilaksanakan oleh pegawai berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai, menyangkut kemampuan pegawai, selalu diadakan pembinaan secara terus menerus, yang diharapkan terjadi peningkatan kemampuannya, berdasarkan dan setiap kegiatan didasarkan waktu yang ditentukan. Untuk mengefektifkan pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, maka seluruh pegawai diwajibkan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan, dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut. Sebuah kebijakan dan instruksi pelaksanaan tugas pokok pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, harus ditransmisikan kepada pelaksana-pelaksana yang tepat sebelum dilaksanakan.

Dengan demikian maka yang dibangun harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksananya. Pegawai selalu mendapatkan arahan dari pimpinan, dan kami juga selalu menjalankan tugas sesuai tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang telah diberikan kepada pegawai dan semua pegawai sudah mengetahui tugas pokok dan fungsinya, sehingga waktu dalam memberikan pelayan relative dapat terukur. Sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, dapat terjadi karena disamping adanya pemahaman yang jelas tentang petunjuk teknis, kejelasan dan kepastian perintah atasan, juga disampaikan secara pribadi dengan bahasa yang dimengerti dan menghormati para pegawai yang melaksanakan kebijakan tersebut.

2. Satuan Hasil

Satuan hasil sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan berbagai cara tersebut. Kemudian sumber daya yang paling berperan dalam pemanfaatan sumber daya yaitu sumber daya manusia yang dapat mengatur waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu, sehingga hasil yang dicapai dalam pelaksanaan pelayanan dapat optimal.

Setiap pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, di beri kesempatan untuk bekerja sebagaimana tugas pokok dan fungsinya masing-masing dan hal ini sudah dilaksanakan, menyangkut tentang hasil kerja itu sifatnya bervariasi, ada yang bekerja dengan cepat ada juga yang hasil pekerjaannya harus dibantu dengan teman untuk menyelesaikannya. Dalam pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam proses pelaksanaan pelayanan, sejak proses perencanaan pelayanan, dan pelaksanaan pelayanan serta memegang kendali pada pengawasan pelayanannya. Mengingat pentingnya peran sumber daya manusia ini, maka pemerintah harus memfokuskan perhatian pada penyediaan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang pelaksanaan pelayanan, dengan kata lain pelaksana pelayanan haruslah sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya.

3. Kualitas Kerja

Dalam hubungannya dengan kualitas kerja oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang, dalam menjalankan tugas-tugasnya dibidang pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi yaitu pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan batas-batas wewenang dan prosedur yang ada, menyangkut

pemahaman program, kewenangan, kesempatan berkembang, dan komitmen para pegawai untuk melaksanakan pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang. Atas dasar tersebut terdapat tiga kemungkinan sikap pegawai yaitu: *pertama*, melaksanakan program dengan baik; *kedua*, menolak program kebijakan (terang-terangan atau tersembunyi); dan *ketiga* bersikap netral, dalam arti ikut mengerjakan jika program itu memberi manfaat. Dari perspektif internal organisasi, kualitas kerja pegawai dipengaruhi oleh integritas, loyalitas dan kompetensi para pegawai terhadap organisasi maupun kebijakan yang dijalankan.

Pada umumnya pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang, sudah melaksanakan tugas pokoknya yang diberikan pimpinan, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, semuanya sudah mengetahui tugas pokoknya dan semuanya juga sudah menjalankan, walaupun masih ada yang belum optimal, hal tersebut karena kemampuan mereka yang belum memadai.

Sesuai hasil wawancara tersebut, pada umumnya pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang mengemukakan bahwa, pada prinsipnya pegawai sudah berupaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi, secara maksimal sesuai dengan fasilitas yang tersedia atau yang disediakan oleh pemerintah, walaupun ada yang masih belum optimal kualitasnya maka itu karena keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, apalagi pelayanan berbasis teknologi, pada umumnya pegawai belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan dengan baik.

Setiap pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang telah berusaha untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, berdasarkan ketentuan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan, berbasis teknologi dalam pelaksanaan perizinan di Kabupaten Tulang Bawang. Dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah, dibidang pelayanan maka, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang, sebagai institusi pelaksana kebijakan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu persiapan secara komprehensif yang dimulai dari kebijakannya itu sendiri, kemudian pegawai dituntut untuk menjaga kualitas kerjanya, dalam hal ini adalah pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang bahwa, yang harus benar-benar siap, fasilitas pendukung juga yang harus memadai sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai rencana, serta waktu pelaksanaannya yang perlu diperhitungkan dengan sangat hati-hati sehingga program yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana

yang telah ditentukan.

4. Aspek Pendukung.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tulang Bawang, mempunyai tujuan agar dapat meningkatkan faktor pendukung efisiensi pelayanan pemerintah melalui teknologi, namun dalam pelaksanaannya mengalami berbagai kendala atau aspek pendukung, adapun sapek-aspek penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan *e- Government*.
- b. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.
- c. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

5. Aspek Penghambat

- a. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang terus mendapat perhatian oleh Pemerintah daerah Khususnya Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.
- b. Prosedur pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang belum dapat dijalankan secara optimal di masyarakat, karena terbatasnya kemampuan sumber daya manusia.
- c. Kurangnya penyuluhan tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, sehingga masih ada masyarakat yang belum mau mengikuti pelayanan tersebut.
- d. Kurangnya sarana dan prasarana dalam implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang.

E. KESIMPULAN.

Berdasarkan penjelasan dan hasil analisis pada pembahasan masalah sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang sudah berjalan, namun belum optimal, hal itu karena belum ditunjang dengan tingkat pendidikan aparatur yang belum memadai, sesuai

- dengan dimensi-dimensi yaitu (1). Satuan waktu, relative belum optimal karena terbatasnya prasarana kerja, sehingga belum bias memberikan pelayanan tepat waktu, (2) Satuan Hasil, belum optimal karena masih sering ada yang terlambat karena seringnya listrik padam, jaringan internet dan aplikasi yang sering terjadi gangguan (3) Kualitas kerja, masih belum optimalnya pelayanan oleh petugas karena kemampuan yang belum memadai.
2. Aspek-aspek pendung yaitu: (a). Adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan *e-Government*. (b) Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. (c) Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
 3. Aspek penghambat yaitu : (a) Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang terus mendapat perhatian oleh Pemerintah daerah Khususnya Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang, (b) Prosedur pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, yang belum dapat dijalankan secara optimal di masyarakat, karena terbatasnya kemampuan sumber daya manusia. (c) Kurangnya penyuluhan tentang Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang, sehingga masih ada masyarakat yang belum mau mengikuti pelayanan tersebut. (d) Kurangnya sarana dan prasarana dalam implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Tentang Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tulang Bawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, 2019, *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung*, (Tesis) UBL.
- Dharma, Agus., (2016), *Pokok-pokok Org.anisasi dan Asas-asas Manajemen*, Liberty, Yogyakarta.
- Fitzstmmons James A and Mona J Fitzsimmons. 2014. *Service Management For Competitive Advantage*. New York: Mc Graw. Hill International Edition.
- Gibson, James L, et.al , 2016. *Organisasi: Perilaku, Struktur, dan Proses, Jilid I*, Binarupa, Jakarta.
- Hasibuan, H. Malayu, SP, 2019, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Islamy, Irfan. 2019. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maxwell. 2014. *The Administrative State : an Introduction to Bureaucracy*, The

- University of Chicago Press : Chicago.
- Musanef, 2013, *Politik Pembangunan sebuah Analisis Konsep, Arah dan Strategi*, Tiara Wacana Yogya. Yogyakarta.
- Osborne D. dan T. Gebler. 2011. *Mewirauahakan Birokrasi*. (terj. Abdul Rosyid). Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2015), *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Peneliti*. Edisi kedua. Penerbit Tarsito. Bandung
- Riduwan, 2012, *Skala Pengukuran variabel-Variabel Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2019, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Undang-undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.