

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

*Hengki Robot<sup>1</sup>*  
*Ronny Gosal<sup>2</sup>*  
*Donald Monintja<sup>3</sup>*

### Abstrak

Perizinan usaha merupakan alat untuk pembinaan, pengarahan, pengawasan, dan alat pengendalian pengelolaan usaha. Perizinan usaha ini dilakukan atau diwajibkan agar tercapai ketertiban di dalam usaha, kelancaran arus barang, dan kesempatan untuk mengembangkan usaha. Izin usaha dapat juga diartikan sebagai identitas dari usaha sehingga usaha yang anda jalankan adalah legal atau sah karena mendapatkan lisensi atau izin dari instansi pemerintah yang berwenang. Usaha yang berizin akan dapat menjamin keamanan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Dari pengertian yang ada, sudah dapat di lihat bahwa betapa pentingnya surat izin usaha dalam hal menunjang kegiatan-kegiatan ber-usaha dari masyarakat dalam rangka penciptaan kesejahteraan masyarakat. oleh karena itu, sudah sepatutnya pemerintah mempunyai strategi yang baik dan tepat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan surat izin usaha. Dibutuhkan suatu strategi yang dapat memangkas kelambanan birokrasi dalam hal pemberian pelayanan public terhadap masyarakat. di era distrupsi saat ini, kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam rangka menunjang berbagai aktifitas manusia, maka dari itu penggunaan teknologi dalam pelayanan public cukup efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bolaang Mongondow sendiri menggunakan suatu inovasi pelayanan public yang berbasis teknologi atau *E-Government*. Aplikasi *E-Government* yang di gunakan oleh dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bolaang Mongondow adalah system OSS atau *online single submission*. System ini sudah terintegrasi secara online, maka dari itu dapat memangkas waktu dan biaya dalam hal pengurusan surat izin usaha. Tapi memang dalam penerapannya masih memiliki beberapa kendala dalam hal penerapannya seperti kurangnya SDM, jaringan internet yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow yang belum merata, dan juga belum adanya sinkronisasi data penduduk di antara instansi kedinasan yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow. Maka dari itu, untuk mengatasi kendala-kendala yang ada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bolaang Mongondow berupaya untuk mengadakan berbagai macam sarana prasaran penunjang yang bisa menghilangkan-kendala yang ada sampai saat ini.

**Kata kunci:** strategi, kualitas, surat izin usaha

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Pelayanan public yang efektif dan efisien merupakan sebuah keharusan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian “pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Kabupaten Bolaang Mongondow merupakan kabupaten yang sementara membangun perekonomiannya melalui peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow adalah dengan penerapan system berbasis online di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP). Dengan diterapkannya system ini maka di harapkan pelayanan perizinan di Kabupaten Bolaang Mongondow bisa lebih efektif dan efisien. Sehingga dengan kemudahan dalam pengurusan perizinan maka minat dan dorongan berusaha masyarakat bisa lebih besar dan akhirnya dapat mempengaruhi peningkatan ekonomi masyarakat atau kesejahteraan masyarakat kabupaten Bolaang Mongondow. Menurut

peraturan Bupati Bolaang Mongondow nomor 20 tahun 2019 tentang standart operasional prosedur pelayanan perizinan berusaha secara elektronik, Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Bolaang Mongondow adalah perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non- perizinan di daerah. Dalam dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu ( DPM-PTSP) kabupaten bolaang mongondow terdapat empat bidang, Yaitu bidang perencanaan penanaman modal. Bidang pelayanan terpadu satu pintu, Bidang promosi dan pengembangan penanaman modal, Bidang pengendalian dan data system informasi. Dan yang memiliki kewenangan untuk mengurus pelayanan perizinan adalah bidang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Selain itu dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) kabupaten Bolaang Mongondow memiliki standar operasional prosedur dalam menjalankan tugasnya yang tertuang dalam peraturan bupati nomor 20 tahun 2019 tentang standart operasional prosedur pelayanan perizinan berusaha secara elektronik. Peraturan bupati ini merupakan landasan bagi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bolaang Mongondow untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow, Terlebih khusus bagi para pelaku usaha. Ini merupakan bagian strategi pemerintah daerah Kabupaten Bolaang Mongondow melalui dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) untuk meningkatkan kualitas pemberian izin usaha bagi masyarakat Bolaang Mongondow, Dan lebih dari

itu merupakan upaya pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi. Namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, Masih ada berbagai macam masalah dan kendala yang dihadapi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Bolaang Mongondow dalam pelayanan pemberian izin usaha. Jarak pengurusan izin usaha menjadi salah satu kendala yang dihadapi masyarakat Bolaang Mongondow. Berdasarkan letak geografis kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) terletak di kecamatan Lolak, Ini sangat menyulitkan masyarakat yang berada di bagian kecamatan Dumoga dan lain-lain. Dari kecamatan Dumoga membutuhkan waktu sekitar dua jam perjalanan untuk pergi ke kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) di Kecamatan Lolak. Hal ini tentu menjadi masalah yang menyulitkan bagi masyarakat. Selain itu infrastruktur penunjang pelayanan juga masih belum memadai, contohnya untuk kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) saja masih berstatus kontrak. Jadi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) sampai saat ini belum memiliki kantor permanen sebagai tempat menjalankan dan beroperasi melayani masyarakat. Selain itu juga para pelaku usaha masih kurang paham system OSS (*online single submission*) yang digunakan dalam mengurus surat izin usaha, Maka dari itu masih harus ada pendampingan dari dinas terkait untuk mengurus surat izin tersebut secara online. Sebenarnya ketika para pelaku usaha sudah paham mekanisme online system OSS (*online single submission*) maka para pelaku

usaha sudah tidak repot-repot lagi bolak-balik ke kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) untuk meminta petunjuk pengisian data diri dan lain-lain. Karena para pelaku usaha sudah bisa mengakses itu semua dari rumah melalui handphone pribadi para pelaku usaha. hal ini sangat merepotkan bagi para pelaku usaha maupun dinas terkait. Sistem yang sudah terintegrasi secara online belum bisa beroperasi secara maksimal karena tingkat pemahaman terhadap system masih sangat kurang. Untuk itu penting bagi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Bolaang Mongondow untuk mengsosialisasikan hal ini secara massif dan terus menerus kepada masyarakat Bolaang Mongondow terlebih khusus para pelaku usaha untuk menunjang efektifitas dan efisiensi pelayanan public.

Menurut kepala seksi pelayanan perizinan dan non perizinan dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Bolaang Mongondow Bapak Sudirman Hasse, S.Kom yang di wawancarai pada pra observasi menyatakan bahwa, Masalah yang paling sering di hadapi dalam pengurusan surat perizinan adalah sinkronisasi data masyarakat antara instansi di kabupaten Bolaang Mongondow. Sehingga sangat sulit bagi system untuk memproses, Misalnya data NPWP dan validasi KTP antara instansi yang berbeda-beda. Seringkali di temukan di lapangan bahwa data masyarakat yang ada di catatan sipil berbeda dengan yang ada di dinas perpajakan, Sehingga system OSS (*online single submission*) tidak dapat memproses surat izin usaha. Hal ini sangat memberatkan bagi para pengurus surat izin maupun dinas terkait. Apabila

data para pelaku usaha yang akan mengurus surat izin usaha tidak sinkron antara instansi maka para pelaku usaha harus mensinkronkan terlebih dahulu baru kemudian proses pengurusan surat izin usaha bisa berlanjut. Hal ini tentu sangat merugikan para pelaku usaha dari segi waktu maupun biaya. Karena mereka harus bolak balik antara instansi yang berkaitan untuk menyamakan data diri mereka. Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah di jelaskan di atas, Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam penelitian dengan judul strategi peningkatan kualitas pelayanan izin usaha di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bolaang Mongondow.

## Tinjauan Pustaka

E-Government dapat di artikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan pemerintahan, Terutama untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektifitas pelayanan public, serta tanggungjawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat (*spirakis dan nikolopoulos 2010:75*). Pada pengertian ini, E-Government juga menjadi sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Adanya E-Government juga mejadi suatu fenomena penataan system manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunkasi. Hal tersebut mendukung konsep e-government yang diungkapkan oleh *chausho dan ismili (2015)*. E-Government di artikan sebagai

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan pelayanan pemerintah (*chaushi dan ismili, 2015:54*). Pada pengertian ini E-Government diartikan secara lebih sederhana melalui tiga kata kunci, Yaitu pemerintah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, Dan penyediaan layanan. Pemerintah menggunakan teknologi sebagai sarana pendukung dalam memberikan layanan public kepada masyarakat. Menurut *David (2011:18-19)* Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi georafis, diversifikasi, akusisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan. Menurut *Tjiptono (2006:3)* istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah – daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.. Sedangkan Menurut *Pearce II dan Robinson (2008:2)*, strategi adalah rencana berskala besar, dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan. Upaya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dilaksanakan dengan berbagai strategi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.



Menurut *Osborne dan Plastrik (2000: 45-49)* ada beberapa strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterapkan pada organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang kemudian disebut sebagai 'Five C's' yakni *core strategy, consequences strategy, customer strategy, control strategy dan culture strategy*:

Menurut *Tjiptono & Chandra (2011 : 164)*, Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh *Goetsh dan Davis* dalam *Tjiptono & Chandra (2011 : 164)*, "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan". Perizinan usaha merupakan alat untuk pembinaan, pengarah, pengawasan, dan alat pengendalian pengelolaan usaha. Perizinan usaha ini dilakukan atau diwajibkan agar tercapai ketertiban di dalam usaha, kelancaran arus barang, dan kesempatan untuk mengembangkan usaha. Izin usaha dapat juga diartikan sebagai identitas dari usaha sehingga usaha yang anda jalankan adalah legal atau sah karena mendapatkan lisensi atau izin dari instansi pemerintah yang berwenang. Usaha yang berizin akan

dapat menjamin keamanan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, berangkat dari rumusan masalah dan disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial.

Menurut *Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2007:3)* mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Fokus masalah penelitian ini berorientasi pada masalah penelitian, yaitu strategi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha dengan menggunakan pendekatan pada data dan fakta di lapangan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (*Moleong 2000 : 97*). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi, menguasai permasalahan secara mendalam, serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu diantaranya: Kepala dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (1 orang), Kepala Bidang penanaman modal (5 orang), Kepala seksi (5 orang), Staf operator (5 orang), Masyarakat (5 orang).

## Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bolaang Mongondow untuk mengetahui seperti apa strategi Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) kabupaten bolaang mongondow dalam meningkatkan pelayanan surat izin usaha. Salah satu konsep awal diadakannya pemerintah sebagai bentuk consensus bersama rakyatnya adalah untuk menjamin hak dan melayani segala kebutuhan masyarakatnya. Salah satu bentuk kebutuhan masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam proses pelayanan public, pelayanan public yang efektif dan efisien merupakan keharusan dari pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan perizinan berusaha yang harus pemerintah sediakan dalam rangka melegitimasi usaha masyarakat melalui penerbitan surat izin usaha oleh pemerintah kabupaten Bolaang Mongondow melalui dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu. Dalam rangka menunjang keberlangsungan hidup masyarakat salah satunya dengan cara peningkatan ekonomi masyarakat melalui kegiatan-kegiatan usaha. Maka dari itu, kebutuhan akan surat izin usaha sangatlah penting dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow. Pemerintah tidak boleh menjadi factor penghambat bagi masyarakat untuk membangun usaha dalam proses keberlangsungan hidup masyarakat, maka dari itu pelayanan surat izin sudah seharusnya menjadi sesuatu yang mudah di peroleh masyarakat. apalagi di

era distrupsi saat ini yang mengalami perubahan secara fundemantal dalam struktur dan kultur berkehidupan masyarakat, kegiatan ekonomi salah satunya yang mengalami perubahan secara cepat dan fundamental. Penggunaan teknologi yang begitu mendominasi setiap sisi kehidupan manusia, yang salah satunya adalah sisi kehidupan ekonomi masyarakat, tidak bisa kita pungkiri bahwa senantiasa mengalami perubahan yang sangat cepat dan terus berkembang. Maka dari itu kegiatan-kegiatan ber-usaha masyarakat pun mengalami perubahan yang cepat menyesuaikan dengan keadaan yang ada dan selalu mengalami pertumbuhan. Hal itu tentu menjadi tantangan yang serius bagi pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow khususnya dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu, dimana pemerintah harus secara cepat dan tepat mereposn perkembangan ini dengan strategi-strategi yang bisa menunjang perkembangan tersebut. Dalam peroses pelayanan public sendiri sudah ada E-Government yang menjadi solusi bagi perkembangan terknologi saat ini. E-Government secara garis besar merupakan pemanfaatan teknologi dalam hal pelayanan public, dalam dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu sendiri sudah ada sisitem online single submission (OSS) dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan surat izin usaha. Sisitem ini sudah terintegrasi secara online atau pelayanan berbasis elektronik yang tujuannya untuk mempercepat penerbitan surat izin usaha yang di urus oleh masyarakat. system ini memang bertujuan untuk memangkas kelambatan kerja-kerja birokrasi pemerintahan yang kita kenal dan ketahui selama ini. Tetapi memang dalam penerapannya masih ada

berbagai kendala yang di hadapi oleh dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu yang berkaitan dengan sarana prasarana penunjang, sumber daya manusia, dan juga sosialisasi bagi masyarakat. pada bagian ini peneliti akan membahas data-data yang telah di peroleh melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan informan, pembahasan ini merupakan argumentasi peneliti mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan surat izin usaha di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bolaang Mongondow dengan mengacu pada focus penelitian ini yaitu, strategi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha dengan menggunakan pendekatan pada data dan fakta di lapangan.

## Kesimpulan

1. Penggunaan konsep online single submission (OSS) sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan surat izin usaha sudah di lakukan dan berdasarkan penelitian sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pengurusan surat izin usaha di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu. melalui penggunaan sistem yang terintegrasi secara online sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan surat izin usaha dengan cepat dan mudah.
2. Sudah ada upaya dari dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu untuk menyelesaikan kendala-kendala dalam penggunaan sistem yang terintegrasi secara online melalui peningkatan sumber daya manusia, sosialisasi di level masyarakat, dan pengadaan sarana prasarana penunjang.
3. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan surat izin usaha melalui strategi dari dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bolaang mongondow sudah cukup baik, namun memang tidak bisa di pungkiri bahwa memang belum efektif karena masih banyak kendala dan juga terjadi perbedaan cara pandang di level masyarakat berkaitan dengan strategi yang di terapkan.

## Saran

1. Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu harus mencari solusi secepat mungkin untuk menyelesaikan kendala-kendala yang berkaitan dengan infrastruktur jaringan sebagai alat konektivitas dalam pembuatan surat izin usaha, seperti bekerja sama dengan dinas terkait maupun pihak swasta untuk membuat pemerataan jaringan di seluruh daerah kabupaten bolaang mongondow
2. Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bolaang mongondow harus lebih aktif dan responsive untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan cara pengurusan surat izin usaha yang sudah menggunakan system terintegrasi secara online agar supaya masyarakat secara keseluruhan bisa mengetahui.
3. Harus ada koordinasi yang baik di antara instansi kedinasan kabupaten bolaang mongondow dalam rangka sinkronisasi data para penduduk agar supaya tidak terjadi lagi masalah yang berkaitan dengan data penduduk.

## DAFTAR PUSTAKA

- David, Fred, R. 2011. *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*, Edisi 12. Jakarta. Salemba Empat
- Keban, Jeremias T. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UGM.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya Offset
- Osborne, David & Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha* (Terjemahan Ramelan Abdul Rosyid), Jakarta PPM.
- Rohidi R.C dan Mulyarto.2002. *Analisis Data Kualitatif* . Jakarta : UI-Press
- Robbins, Stephen P. Mary Coulter. 2004. *Manajemen*. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela. Dkk. 2006 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Pertja.
- Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang