

# DAMPAK KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ON MALL DI KOTA MANADO

MOHAMMAD AGUNG HUSEIN

M S PANGKEY

ALDEN LALOMA

[agunghusein260199@gmail.com](mailto:agunghusein260199@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana dampak pelayanan terpadu satu pintu on mall di kota manado. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Sedangkan teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall merupakan inovasi dan program yang memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam hal pengurusan berkas perizinan baik dari memasukkan berkas sampai pada tahap pengambilan hasil/fisik perizinan, dengan ditunjang dengan fasilitas yang memuaskan dan menyamankan masyarakat serta sistem online yang diberlakukan membuat masyarakat puas atas kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Tetapi selain dampak positif dimasyarakat ada juga dampak yang merugikan masyarakat pemohon izin, kurangnya sosialisasi atas pusat pelayanan publik ini membuat ketidaktahuan masyarakat dan mengakibatkan PTSP On Mall sepi dari pemohon izin, dan masalah koordinasi antara PTSP Mantos dan DPMPST Tikala membuat masyarakat yang mengurus izin di pusat pelayanan on mall harus mengambil hasil/fisik di kantor pusat. Dampak Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall membuat masyarakat dan beberapa pihak yang terkait merasa diuntungkan dengan kebijakan ini misalnya pihak Mantos dan pemerintah daerah, potensi pengembangan ekonomi lebih terbuka, kemudian arus investasi masuk dari pengembang. Selain itu untuk penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam hal ini pemerintah daerah (pemda) melalui pajak untuk daerah dan perputaran uang yang cukup besar untuk pemda. Dalam hal mempercepat dan mempermudah pengurusan izin pusat pelayanan publik ini merupakan hal yang tepat direalisasikan oleh DPMPSTP Kota Manado.

**Kata Kunci :** Dampak Kebijakan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to find out and describe how the impact of integrated one-stop service on malls in the city of Manado. The research method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection in this study was carried out through interviews, observations and document collection. While the data analysis techniques that researchers use are qualitative with Miles and Huberman's descriptive approach. Based on the results of the study, it can be concluded that the One Stop On Mall Integrated Service Policy is an innovation and program that has a positive impact on the community in terms of licensing file management from file entry to the stage of extraction/physical licensing, supported by satisfying and comfortable facilities. the community and the online system that was put in place made the community satisfied with the policies issued by the Office of Investment and Integrated Services of the One Stop City of Manado. But in addition to the positive impacts on the community there are also adverse impacts on the permit applicant community, the lack of socialization of this public service center makes the community ignorance and causes integrated one stop service on the mall to be quiet from the permit applicant, and the problem of coordination between integrated onestop service Mantos and Integrated Services Policy in Manado City Tikala makes the community who administer licenses at the center on mall services must take results / physical at the head office. The Impact of One Stop On Mall Integrated Services Policy makes the community and several related parties feel benefited from this policy, for example the Mantos and local governments, the potential for more open economic development, then the flow of investment into the developer. In addition to receiving Local Revenue in this case the local government (local government) through taxes for the region and a large amount of money for the local government. In terms of speeding up and simplifying the administration of public service center licenses, this is the right thing to be realized by the Integrated Services Policy in Manado City.*

**Keywords :** Policy Impact, Integrated One Stop Service On Mall

## PENDAHULUAN

Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Daerah Kota Manado, sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Sulawesi Utara, dalam rangka menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado. DPMPTSP Kota Manado dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 02 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado.

Sasaran yang ingin dicapai dari DPMPTSP Kota Manado adalah meningkatnya jumlah investor/nilai investasi di Kota Manado dan meningkatnya kepuasan

## TINJAUAN PUSTAKA

George Edward III dan Ira Sharjansky, dalam Londa dan Dengo (2017:11) mengartikan kebijakan publik adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan publik itu berupa sasaran dan tujuan program-program pemerintah. Kebijakan publik itu dapat dinyatakan secara jelas dalam peraturan-peraturan perundang-

masyarakat atas pelayanan publik. Namun, penyelenggaraan PTSP yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Manado belum sepenuhnya mencerminkan tujuan, prinsip, dan sasaran kebijakan mengenai penyelenggaraan PTSP sebagai bentuk pelayanan publik yang prima. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berdasarkan pengamatan dilapangan menunjukkan adanya masalah dalam pelaksanaan pelayanan IMB khususnya dalam mengurus penerbitan yang bisa mencapai waktu 1 bulan bahkan lebih, padahal standarisasi waktu yang ditetapkan yakni 14 hari. Kurangnya tim teknis membuat lambatnya suatu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus IMB, sangat dirasakan bahwa jumlah personil pada tim teknis yang bertugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado masih kurang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada.

DPMPTSP Kota Manado terus berinovasi untuk meningkatkan layanan dalam bidang perizinan kepada masyarakat baik lokal maupun dari luar, sehingga investasi bisa berkembang dengan baik di Manado. Salah satunya dengan membuka Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Manado Town Square (Mantos) 2 yang hadir ditengah-tengah warga, dengan tujuan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat untuk masyarakat Kota Manado. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mengangkat judul “Dampak Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall di Kota Manado”.

undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat pemerintah maupun berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah.

## Dampak Kebijakan

Menurut Anderson dalam Londa dan Dengo (2017:108), dampak kebijakan (*policy outcomes* atau *policy consequences*) mempunyai beberapa macam dimensi, yaitu :

1. Dampak kebijakan yang diharapkan (*intended consequences*) dan yang tidak diharapkan (*unintended consequences*). Sasaran kebijakan itu terutama ditunjukkan kepada siapa ? ini perlu diterapkan terlebih dahulu, misalnya pada masyarakat miskin, pengusaha ekonomi lemah, petani, guru, mahasiswa dan sebagainya. Suatu kebijakan tentang memerangi kemiskinan, maka sasaran yang dituju adalah masyarakat yang miskin dan dampak yang diharapkan adalah meningkatkan pendapatan mereka.
2. Dampak kebijakan terhadap situasi atau orang-orang atau kelompok yang bukan menjadi sasaran utama suatu kebijakan. Dampak seperti ini disebut limbah kebijakan (*spillover effects/externalities*). Limbah kebijakan ini dapat berdampak positif atau negatif.
3. Dampak kebijakan dapat terjadi atau berpengaruh pada kondisi sekarang atau kondisi yang akan datang. Adanya kebijakan pemerintah tentang kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) apakah dimaksudkan hanya untuk mengatasi adanya kekurangan dan untuk pembangunan akibat resesi, ataukah untuk mempengaruhi atau mengubah pola-pola ekonomi masyarakat dimasa yang akan datang.
4. Dampak kebijakan terhadap “biaya” tidak langsung (*indirect costs*) sebagaimana dialami oleh anggota-anggota masyarakat. Seringkali biaya tidak langsung ini jarang dinilai, karena hal ini sulit diukur secara kuantitatif. Misalnya, bagaimana kita mengukur ketidakenakan, keresahan sosial dan sebagainya. Sebagai akibat adanya kebijakan tentang pembangunan kota.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan

sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

### **Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Peralunya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan

terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2006), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lainnya), secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Dampak kebijakan yang diharapkan (*intended consequences*) dan yang tidak diharapkan (*unintended consequences*).

Tanggapan masyarakat atas kebijakan ini membuktikan bahwa tujuan dan harapan dari Pemerintah Kota Manado DPMPTSP terealisasi dengan baik, dilihat dari deskripsi hasil wawancara kebijakan ini membantu mempercepat proses pengurusan perizinan masyarakat, nyaman dan keamanan dalam pengurusan izin dan kooperatif para pegawai kepada masyarakat merupakan dampak yang positif yang dapat diambil oleh masyarakat dalam mengurus perizinan.

Dampak organisasi yang tidak diharapkan dari kebijakan PTSP On Mall yaitu masih ada masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Masih adanya masyarakat yang kurang puas ini ternyata memberikan alasan bahwa dalam pemberian pelayanan perizinan terkadang masih menjadi kemoloran dalam penyelesaian terbitnya satu dokumen perizinan. Dampak yang tidak diharapkan oleh organisasi lainnya adalah masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui kebijakan PTSP On Mall ini. Berdasarkan hal tersebut ternyata dapat merugikan DPMPTSP, mengatasi hal ini pihak dinas melakukan berbagai upaya sosialisasi kepada masyarakat atas kebijakan ini melalui sosial media yang ada.

samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sejalan dengan pendapat dari Sugiyono (2011 : 15) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Dampak kebijakan terhadap situasi atau orang-orang atau kelompok yang bukan menjadi sasaran utama suatu kebijakan

Hasil wawancara dan observasi dari peneliti kepada informan apakah program Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall yang diterapkan berpengaruh pada situasi atau orang-orang atau kelompok yang bukan menjadi sasaran utama dari kebijakan ini membuktikan bahwa terjadi *simbiosis mutualisme*, melihat dari pihak Mantos dan DPMPTSP yang saling menguntungkan.

Pemerintah Kota Manado dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memandang Mantos merupakan pusat perbelanjaan yang posisinya sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat, ketersediaan lahan parkir yang menjamin keamanan kendaraan daripada pemohon perizinan dan merupakan salah satu pusat perbelanjaan terfavorit di Kota Manado adalah alasan dibukanya cabang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Manado Town Square (Mantos) memberikan izin kepada DPMPTSP Kota Manado untuk membuka cabang Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar supaya masyarakat yang mengurus perizinan di cabang ini bisa berbelanja dan berkunjung di toko-toko yang ada di Mantos sambil menunggu proses pengurusan izin. Melihat dari keterpaduan dan kelengkapan fasilitas dan instansi yang disediakan Pemerintah

Kota Manado merupakan salah satu alasan dibukanya PTSP On Mall ini.

3. Dampak kebijakan dapat terjadi atau berpengaruh pada kondisi sekarang atau kondisi yang akan datang

Masyarakat melakukan pengurusan perizinan untuk kelancaran usaha atau kegiatan masyarakat serta sebagai sarana dan bukti atas perlindungan dan kepatuhan terhadap hukum. Maka dari itu masyarakat memandang surat izin yang dikeluarkan dari dinas yang bersangkutan merupakan hal yang krusial untuk segera ditangani. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado mengeluarkan beberapa kebijakan dan inovasi demi tercapai tujuan instansi meningkatkan investasi daerah dengan menciptakan pelayanan perizinan yang berkualitas untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat atas layanan publik khususnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Melalui kebijakan PTSP On Mall masyarakat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan dengan berbagai kemudahan akses pengurusan, fasilitas sebagai hal yang menunjang pengurusan izin dan waktu penyelesaian perizinan yang tidak lama. Berdasarkan alasan diatas maka DPMPTSP lebih semangat untuk melayani proses pengurusan perizinan masyarakat ditambahkan lagi dengan penghargaan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara kepada DPMPTSP sebagai pemenang pertama kompetisi inovasi pelayanan publik melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu on Mall.

Rencana pembangunan gedung Pelayanan Publik On Mall yang dicetuskan Pemerintah Kota Manado dalam hal ini walikota dan jajaran kepala dinas yang bersangkutan merupakan salah satu alasan kebijakan PTSP On Mall akan berlaku jangka panjang yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan. Kepala Bidang Data, Pelayanan Informasi dan Pengaduan membenarkan hal ini melihat

antusias dari Kepala DPMPTSP yang mengarahkan bawahannya untuk lebih produktif dan proaktif dalam melayani masyarakat lebih khusus melayani pengurusan perizinan.

4. Dampak kebijakan terhadap biaya tidak langsung (*indirect cost*) sebagaimana dialami oleh anggota-anggota masyarakat. Dampak kebijakan biaya tidak langsung (*indirect cost*) merupakan biaya tidak langsung yang ditanggung oleh masyarakat maupun beberapa anggota masyarakat akibat adanya kebijakan publik. Seperti informasi yang peneliti dapatkan dari informan, bahwa masalah *miss coordination* antar DPMPTSP Tikala dan PTSP On Mall Mantos biasanya terjadi karena adanya masalah kewenangan mengeluarkan izin. Permasalahan koordinasi dengan DPMPTSP merupakan salah satu masalah yang perlu diperhatikan. Dalam proses perizinan kepala dinas memiliki wewenang untuk menandatangani izin yang diajukan oleh pemohon atau didelegasikan wewenang kepada kepala bidang-bidang. Akan tetapi permasalahan tata letak lokasi antara DPMPTSP dan PTSP On Mall yang cukup jauh, membuat masyarakat harus mengambil dokumen perizinan atau fisik/hasil dari izin yang diurus masyarakat di kantor pusat, para petinggi-petinggi kantor jarang berada di PTSP Mantos. Ini yang menjadi keluhan daripada masyarakat akan regulasi yang diberlakukan.

Berdasarkan sistem online yang diberlakukan untuk pengurusan izin ada beberapa pemohon yang belum memahami dan mengetahui cara penggunaan aplikasi sehingga masyarakat yang datang mengurus perizinan masih membawa berkas manual yang berdampak pada pegawai yang harus membimbing dan menuntun masyarakat dan pada akhirnya penyelesaian izin dari pemohon terhambat dan molor penyelesaiannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Dampak Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall. Maka diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall merupakan inovasi dan program yang memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam hal pengurusan berkas perizinan baik dari memasukkan berkas sampai pada tahap pengambilan hasil/fisik perizinan, dengan ditunjang dengan fasilitas yang memuaskan dan menyamankan masyarakat serta sistem online yang diberlakukan membuat masyarakat puas atas kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Tetapi selain dampak positif dimasyarakat ada juga dampak yang merugikan masyarakat pemohon izin, kurangnya sosialisasi atas pusat pelayanan publik ini membuat ketidaktahuan masyarakat dan mengakibatkan PTSP On Mall sepi dari pemohon izin, dan masalah koordinasi antara PTSP Mantos dan DPMPTS Tikala membuat masyarakat yang mengurus izin di pusat pelayanan on mall harus mengambil hasil/fisik di kantor pusat.
2. Dampak Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall membuat masyarakat dan beberapa pihak yang terkait merasa

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh maka perlu adanya saran bagi DPMPTSP Kota Manado untuk bisa lebih baik lagi dalam melaksanakan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu on Mall, yaitu :

1. Sosialisasi atas kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu On Mall di maksimalkan melihat sudah setahun beroperasi program pusat pelayanan publik ini masih sunyi daripada pemohon

diuntungkan dengan kebijakan ini misalnya pihak Mantos dan pemerintah daerah, potensi pengembangan ekonomi lebih terbuka, kemudian arus investasi masuk dari pengembang. Selain itu untuk penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam hal ini pemerintah daerah (pemda) melalui pajak untuk daerah dan perputaran uang yang cukup besar untuk pemda. Dalam hal mempercepat dan mempermudah pengurusan izin pusat pelayanan publik ini merupakan hal yang tepat direalisasikan oleh DPMPTSP Kota Manado.

3. Kebijakan yang dikeluarkan pada Januari 2019 ini berlaku jangka panjang, dilihat dari semangat dan arahan kepala dinas kepada bawahan untuk lebih produktif dan proaktif dalam melayani pelayanan pada PTSP Mantos. dan mendapatkan dukungan dari pemerintah kota dan provinsi dalam bentuk penghargaan atas inovasi terbaik kebijakan layanan publik. Selain itu hasil penelitian menyatakan bahwa rencana pemerintah kota akan membangun mall pelayanan publik yang terintegrasi beberapa instansi pelayanan administrasi membuat pusat pelayanan publik on mall akan terus beroperasi.
4. Kebijakan Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu ternyata menimbulkan rasa ketidakpuasan pada masyarakat pemohon izin, dilihat dari kurang jelas alur proses pengurusan izin terutama pada pengambilan hasil/fisik berkas izin pemohon.

izin. Sosialisasi bisa dilakukan secara langsung di lingkungan masyarakat melalui pemasangan poster, spanduk, baliho bahkan papan iklan atau secara virtual melalui media sosial berupa *whatsapp*, *facebook*, *instagram* dan *youtube* dengan memanfaatkan fitur iklan didalamnya, agar pusat pelayanan publik ini lebih banyak diketahui dikalangan masyarakat.

2. DPMPTSP harus memaksimalkan pelayanan khususnya pada pemberlakuan sistem online. Ada pemohon izin yang belum mampu menggunakan dan mengelola website yang disediakan perlu ada tuntunan dan bimbingan dari pegawai atau staff khusus yang mengatur masalah ini.
3. Pelayanan publik di Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Mantos berlaku jangka panjang jika pihak DPMPTSP mengoperasikan pusat pelayanan ini secara maksimal, DPMPTSP harus mampu mensosialisasi secara intensif dan komprehensif kebijakan ini kepada masyarakat agar para pemohon mengetahui kelebihan melakukan pengurusan izin di pusat pelayanan ini.
4. Alur proses pengambilan izin terutama pengambilan berkas hasil/fisik pemohon diperjelas. Diusahakan hasil/fisik berkas pemohon bisa diambil atau diunduh langsung di PTSP Mantos.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humaika.
- Abidin, Z. 2016. *Komunikasi Pemerintahan: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Agustino, L. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Basrowi, S. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, W. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Londa, V. Y. dan Dengo, S. 2017. *Public Policy*. Manado: Lembaga Pembinaan dan Pengembangan Pembelajaran Unsrat.
- Moleong, L. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. 2008. *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Rohidi, R. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, B. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Yogyakarta: Caps Publishing.