

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Oleh

**Rezky Setyawan<sup>1</sup>,**

**Kusworo<sup>2</sup>, Ella Wargadinata<sup>3</sup>**

<sup>1)</sup> Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri

rezkysetyawan1993@gmail.com

<sup>2,3)</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri

---

## ABSTRACT

*The sign of the implementation of good governance in Indonesia is the realization of the good quality public services to the society. The governments have responsibility to serve the public services in order to achieve prosperity. Therefore, the writer interested to conduct a study under the title The Implementation of License Service Policy in Improving Public Services Quality at The Investment and Integrated One-Stop Services Agency of Central of Sulawesi Province. This study focused on knowing and analyzing the implementation of the license service quality in improving the quality of public services, the factors which affect the process of the implementation of the license service quality in improving the quality of public services, and the efforts of government in improving the implementation of the license service quality in order to achieve the good quality of public services.*

*The method of this study was descriptive qualitative. The participant of this research was chosen by using purposive sampling technique. The data were taken by interview, observation, and documentation. The data analysis of this study was data reduction, data display, and verification data.*

*The result of this study showed that the implementation of the licensing services was not good enough. It caused by the weakness of the productivity dimension, linearity, and efficiency. Moreover, the implementer was not consistent in implementing the policy, the lack of motivation of the employee caused by the absence of incentives, the cooperation between the implementers was not optimal, and the lack of resources caused by lack of budget which given by the local government to The Investment and integrated One-Stop Service agency in implementing the licensing service program. As a suggestions, the government could increase the budget to support the licensing services program, improving the quality of human resources through education and training activities, and technical guidance, and developing the online system which it also become the priority of The Investment and The Integrated One-Stop Service Agency.*

**Keywords:** *the policy implementation, licensing services, the service quality.*

## ABSTRAK

**P**enyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia ditandai dengan terwujudnya pelayanan publik kepada masyarakat yang berkualitas. Pelayanan publik

menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dalam rangka mencapai tujuan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhi proses implementasi kebijakan pelayanan perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan upaya yang dilakukan dalam peningkatan implementasi kebijakan pelayanan perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara Reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan belum optimal disebabkan oleh kelemahan dalam dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi belum konsistennya para implementor terhadap isi kebijakan, kurangnya motivasi pegawai yang disebabkan tidak adanya insentif, belum optimalnya kerja sama antarpelaksana, dan kurang tersedianya sumber daya yang diakibatkan minimnya anggaran yang diberikan pemerintah daerah kepada dinas PMPTSP dalam melaksanakan program pelayanan perizinan. Upaya yang dilakukan penambahan anggaran untuk menunjang program pelayanan perizinan, mengembangkan kualitas sumber daya manusianya melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknik, dan mengembangkan sistem online yang juga menjadi prioritas Dinas PMPTSP

**Kata kunci:** implementasi kebijakan, pelayanan perizinan, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah merupakan tindakan nyata dalam melaksanakan kebijakan pelayanan. Dalam Implementasinya, proses komunikasi kepada masyarakat dilakukan DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah melalui bermacam informasi. DPMPTSP juga memberikan sosialisasi kepada instansi yang terlibat dalam proses pemberian perizinan. Sumber daya alam mendukung implementasi pelayanan terpadu sudah tersedia dengan baik yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kewenangan penandatanganan perizinan, sikap atau disposisi petugas dalam implementasi pelayanan dapat dikatakan cukup baik.

## Perumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah ?
2. Apa faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah ?
3. Bagaimana upaya mengatasi faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah ?

## Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi Kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi proses implementasi kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan dalam peningkatan implementasi kebijakan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.

## KAJIAN PUSTAKA

### Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap yang sangat penting dalam suatu kebijakan yang di mana suatu kebijakan itu harus diterapkan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan sesuai dengan kebijakan yang dibuat. Implementasi adalah suatu tindakan, pelaksanaan ataupun penerapan dari sebuah rencana yang telah disusun secara teratur, matang dan terperinci. Secara sederhana implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ataupun penerapan.

Merilee S. Grindle dalam Wibawa (1994: 6) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah "*public policies broad statement of goals are translated into action program*". Selanjutnya implementasi kebijakan menurut Wahab (2004: 64) bahwa "sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, pemerintah eksekutif atau dekrit presiden)".

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

### Pelayanan Perizinan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Diterbitkannya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara agar sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian digunakan dalam rangka mengulas, mengembangkan dan menguji kebenaran untuk menemukan suatu pengetahuan secara ilmiah. Metode yang akan dapat digunakan sangat beragam, tentunya metode yang akan dipilih harus sesuai dan berhubungan erat dengan prosedur, alat dan desain penelitian yang akan dilakukan peneliti. Adapun metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu,

cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, Sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

### Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini merupakan tipe penelitian yang bukan bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu.

Menurut Mely G. Tan dalam Silalahi (2012: 28-29) penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan "sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain di masyarakat". Dalam hal ini mungkin sudah ada hipotesis-hipotesis, mungkin belum, tergantung dari sedikit banyaknya pengetahuan tentang masalah yang bersangkutan.

### Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa sumber data utama penelitian kualitatif ialah melalui kata dan tindakan, maka teknik yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Wawancara

Menurut Merriam (2001: 23) dalam *Qualitative Research and Case Study Applications in Education* menyatakan bahwa:

*Interviews range from the highly structured style, in which questions are determined before the Interview, to the open ended, conventional format. In qualitative research, the highly structured format is used primarily to gather sociodemographic information.*

Wawancara berkisar dari gaya yang sangat terstruktur, di mana pertanyaan ditentukan sebelum wawancara, dengan terbuka, format, format percakapan. Dalam penelitian kualitatif, format yang sangat terstruktur digunakan terutama untuk mengumpulkan informasi sosiodemografi.

#### 2. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan penelitian yang menggunakan dokumen yang relevan seperti, buku, surat kabar, catatan, dan lain-lain agar dalam penelitian dapat berjalan lancar serta menghasilkan hasil yang baik.

Menurut Newman (2006: 398) menyatakan bahwa:

*Most field research data are in the form of field notes. Full field notes can contain maps, diagrams, photographs, interviews, tape recordings, video tapes, memos, objects from the field, notes jotted in the field and detailed notes written away from field writing notes is often boring, tedious work that requires self-discipline.*

Dari uraian di atas maka digunakan teknik dokumentasi dengan mengumpulkan data dari dokumentasi, naskah dinas, laporan peraturan-peraturan, dan sebagainya.

#### 3. Pengamatan atau Observasi

Teknik pengumpulan data di mana penulis mengadakan pengamatan secara

langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki.

Menurut Khotari (2004: 5) metode pengumpulan data melalui observasi, yaitu:

*This method implies the collection of information by way of investigator's own observation, without interviewing the respondents. The information obtained relates to what is currently happening and is not complicated by either the past behavior of future intentions or attitudes of respondents. This method is no doubt an expensive method and the information provided by this method is also very limited. As such this method is not suitable in situations where large samples are concerned.*

### Teknis Analisis Data

Bhattacharjee (2012: 113) menyatakan bahwa:

*Qualitative analysis is the analysis of qualitative data such as text data from interview transcripts. The emphasis in qualitative analysis is "sense making" or understanding a phenomenon, rather than predicting or explaining. A creative and investigative mindset is needed for qualitative analysis, based on an ethically enlightened and participant-in-context attitude, and a set of analytic strategies.*

Maka dari itu, setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, perlu segera diolah dengan analisis data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah

Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik

yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintah sudah menjadi persoalan secara nasional bahwa citranya masih sangat buruk hingga saat ini. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tidak merubah atau memperbaiki model pelayanan yang diberikan untuk menjadi lebih baik. Paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparatur dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan penggunaan jasa pada posisi yang lebih tinggi. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP sudah menjadi suatu kewajiban bagi masyarakat untuk mengurus dan mendapatkan guna membuka sebuah usaha atau memulai suatu usaha.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP, yang secara administrasi menerima semua berkas yang diajukan masyarakat serta menghapuskan pintu-pintu lain yang sebelumnya tersebar pada banyak instansi, sehingga pada saat masyarakat datang ke Dinas PMPTSP dan tidak perlu mondar-mandir ke instansi-instansi lain. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Provinsi Sulawesi Tengah.

### Sosialisasi Dinas PMPTSP kepada Masyarakat Provinsi Sulawesi Tengah

Komunikasi pertama yang diharapkan dari penelitian ini adalah sosialisasi pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan pada Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah terhadap masyarakat yang didukung peran aktif pegawai Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah untuk jalannya kegiatan pelayanan yang baik dan lancar. Berdasarkan hasil pengamatan, bahwa tidak seluruhnya masyarakat Sulawesi Tengah yang akan melakukan pelayanan mengetahui

dan mengerti secara jelas mekanisme pelaksanaan pelayanan perizinan baik SOP, aturan yang diberlakukan, serta administrasi yang dibutuhkan untuk segala izin-izin yang akan diterbitkan.

### **Faktor-Faktor yang Memengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan**

Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah melalui visi dan misinya tentu mengedepankan pelayanan perizinan yang berkualitas, merupakan pelayanan yang menjadi keunggulan Dinas PMPTSP. Walaupun dalam prosesnya terdapat pengaruh-pengaruh yang tidak bisa dihindarkan seperti Substansi kebijakan, Perilaku tugas pelaksana, Interaksi jejaring kerja, Partisipasi kelompok sasaran, dan Sumber daya dalam melaksanakan pelayanan perizinan tersebut.

Selain itu pula, untuk mengetahui kinerja suatu implementasi kebijakan dapat diungkapkan melalui konsep “keberhasilan” yang dalam khazanah ilmu manajemen dikenal dengan efisiensi dan efektivitas. secara sederhana keberhasilan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi keberhasilan dalam mencapai tujuan, sasaran, dan keberhasilan dalam proses pelaksanaan. Maka dengan ini peneliti akan melakukan Wawancara terkait hal tersebut yang kemudian akan diuraikan satu persatu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi proses pelayanan perizinan khususnya Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah.

### **Solusi Mengatasi Persoalan Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan**

Untuk dapat meningkatkan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Perizinan Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah maka perlu melakukan beberapa hal yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang sering terjadi dalam setiap pelaksanaan pelayanan.

- Penambahan Anggaran Program dan Kegiatan Pelayanan Perizinan yang Dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu yang dilakukan adalah terus mengupayakan penambahan anggaran untuk membiayai kegiatan dan program yang dicanangkan Dinas PMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Penambahan anggaran tentu upaya yang harus didukung untuk memperoleh motivasi tinggi dari pegawai dan pelayanan yang baik.

- Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Memberi Pelayanan Perizinan kepada Masyarakat Provinsi Sulawesi Tengah

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tentunya setiap aparaturnya harus mempunyai kemampuan yang harus dimiliki oleh masing-masing individu dalam memberikan pelayanan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah, maka penulis menarik simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah belum optimal. Belum optimalnya pelaksanaan perizinan disebabkan oleh kelemahan dalam dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi proses pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah adalah

belum konsistennya para implementor terhadap isi kebijakan, kurangnya motivasi pegawai yang disebabkan tidak adanya insentif, belum optimalnya kerja sama antarpelaksana, dan kurang tersedianya sumber daya yang diakibatkan minimnya anggaran yang diberikan pemerintah daerah kepada dinas PMPTSP dalam melaksanakan program pelayanan perizinan. Selain itu belum maksimalnya kualitas sumber daya manusia, dan kurangnya koordinasi antar Dinas PMPTSP dan Dinas-Dinas terkait lainnya mengenai tim teknis SKPD terhadap pelayanan perizinan.

3. Solusi yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah untuk meningkatkan Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan adalah penambahan anggaran untuk menunjang program pelayanan perizinan dengan baik ke depannya, mengembangkan kualitas sumber daya manusianya melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknik yang diberikan kepada pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan agar supaya pekerja pelayanan perizinan dapat lebih mengerti akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pelayan masyarakat dan lebih terampil lagi dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat. Mengembangkan sistem online yang juga menjadi prioritas Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terkait perizinan, dengan begitu masyarakat akan lebih mudah mengakses dan mengawasi langsung proses perizinan perizinan.

## SARAN

Beberapa saran yang akan diberikan oleh penulis kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah adalah sebagai berikut.

1. Peningkatan Implementasi Kebijakan Pelayanan perizinan seharusnya memperhatikan tiga dimensi yang meliputi produktivitas, linearitas, dan efisiensi sebagai tolok ukur dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan perizinan. Hal-hal yang masih kurang terkait variabel tersebut berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis harus segera mungkin ditindaklanjuti oleh Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sehingga proses pelayanan perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas PMPTSP dan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah Selatan harus menempatkan pegawai pelaksana pelayanan perizinan dengan latar belakang pendidikan yang baik. Tidak hanya itu, pemberian bimbingan teknik, pendidikan dan pelatihan juga perlu untuk mengembangkan kualitas dan potensi pegawai pelayanan perizinan Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sehingga implementasi pelayanan perizinan pada Dinas PMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dapat meningkat.
3. Lebih menyempurnakan lagi program pelayanan perizinan dengan berbasis online, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait perizinan Provinsi Sulawesi Tengah dan meningkatkan kemampuan pegawai pelayanan perizinan Provinsi Sulawesi Tengah melalui kegiatan pelatihan di bidang teknologi dan informasi dalam rangka mengikuti kemampuan teknologi pelayanan perizinan yang akan dikembangkan melalui sistem *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2011. *Teori-Teori Mukhtahir Administrasi Publik*. Jakarta: Rangkang Education
- Ainur, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfa Beta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfa Beta
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basah, Sjachran. 1995. *Pencabutan Izin sebagai Salah Satu Sanksi Hukum Administrasi Negara*. Surabaya: FH UNAIR
- Bhattacharjee, Anol. 2012. *Social Science Research: Principles, Methods, and Practices*. USA: Creative Commons Atribusi-BY.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. 1982. *Qualitative Research for Education: An introduction to theory and methods* (Third Edition). Boston: Allyn and Bacon
- \_\_\_\_\_. 2007. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods* (5th ed.). Boston: Pearson Education
- Calderon, Jose F, Expectation C Gonzales. 1993. *Method of Research and Thesis Writing*. Madaluyung City. National Book Store.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- \_\_\_\_\_. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Giroth, Lexie, M. 2005. *Pamong Praja Kibernetologi dan Metakontrolologi*, Jatinangor: CV Indra Prahasta.
- Given, M Lisa. 2008. *The Sage Encyclopedia of qualitative research Methods*. Charles Sturt University, Australia
- G. J. Renier, *Oscar Wilde* (London: Peter Davis 164 ,(1933pp., rep. as *Do* . (London: Thomas Nelson 164 ,(1938pp., bibl
- Hamdi, Muchlis. 2008. *Kebijakan Publik Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: PT Ghalia Indonesia
- \_\_\_\_\_. 2014. *Kebijakan Publik Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: PT Ghalia Indonesia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju
- Islamy, M Irfan. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Rajawali Press
- Kartadinata, Sunaryo. 1997. *Pendidikan untuk Pengembangan Sumber daya Manusia Bermutu Memasuki Abad XXI: Implikasi Bimbingannya*. Makalah Konvensi Nasional Divisi-Divisi IPBI. Purwokerto, 11-14 Desember 1997
- Kothari, C. R. 2004. *Research Methodology Methods and Techniques (second revised edition)*. New Delhi: New Age International.
- Luankali, Bernadus. 2007. *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia Press
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN-RI.