

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN (SIUP) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN GIANYAR
Oleh: I Nyoman Alit Badrika¹**

Abstraksi

Penelitian ini mengambil judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gianyar.

Dengan menggunakan Teknik *purposive* sampling. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas dari Parasuraman. Menurut Parasuraman dkk, (dalam Tjiptono, 1996: 70) kualitas terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan rancang bangun observasional deskriptif. Teknik penelitian yang dilakukan dengan cara survei lapangan, wawancara, dan studi literatur.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Dari lima indikator yang dijadikan kajian dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Gianyar sudah berjalan baik dan dapat dikatakan efektif. Dari faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) DI Kabupaten Gianyar penulis dapat simpulkan bahwa masih kurangnya Sarana prasarana, selain itu kurang disiplinnya beberapa pegawai dalam meyelesaikan surta izin sehingga memerlukan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Surat Izin Usaha

¹STISIP Margarana Tabanan alitbadrika01@gmail.com

1. Pendahuluan

1.1.Latar Belakang

Pemerintahan yang baik merupakan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan perlu mendapatkan perhatian Negara, hal ini mendukung pendapat bahwa “meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat serta pengambilan keputusan secara lebih cepat dan tepat” (Sudianing & Seputra, 2019: 116), hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan Otonomi Daerah dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-undang 32 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah seyogyanya memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah

daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan penyelenggaraan pemerintah daerah. Disamping itu pula pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan serta meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk semangat otonomi daerah dalam melaksanakan sistem pelayanan publik dengan menerbitkan regulasi, misalnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik menjelaskan sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian lembaga yang mengawal terwujudnya pelayanan publik yaitu Ombudsman yang diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh Aparatur kepada masyarakat apabila sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparatur tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi aparatur, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia (Aparatnya), dan kelembagaan (Pemerintah).

Salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Gianyar di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 9 Tahun 2010 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja lembaga lain bagian dari perangkat daerah Kabupaten Gianyar yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan tugas membantu menjalankan regulasi yang ditetapkan oleh Bupati. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, termaksud pelayanan perizinan SIUP.

SIUP merupakan salah satu jenis izin yang dibutuhkan oleh kalangan perdagangan, termasuk sektor usaha kecil, dan menengah, sehingga semangat pemerintah Kabupaten Gianyar mengeluarkan Peraturan Bupati Gianyar Nomor 115 Tahun 2016 atas perubahan peraturan Bupati Gianyar Nomor 7 Tahun 2011 tentang pendelegasian wewenang Penyelenggaraan dan penandatanganan perizinan dan nonperizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar adalah seluruh pelayanan untuk semua jenis perizinan yang meliputi izin baru, izin perluasan, izin pengembangan, dan izin perubahan serta non perizinan yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan peraturan daerah dan atau peraturan perundang-undangan lainnya, dikecualikan untuk izin Lokasi dan Persetujuan Prinsip yang kewenangan penandatanganannya tetap berada pada Bupati. SIUP merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha.

Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbinanya dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar, terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib, tergalinya sumber pendapatan dan mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan. Setelah ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 tentang pembentukan organisasi, maka semakin jelaslah eksistensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Gianyar dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan bidang penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Adapun jumlah perizinan yang menjadi wewenang sebanyak 31 jenis, dan jenis Non Perizinan sebanyak 3. Perizinan SIUP merupakan salah satu bentuk izin yang banyak diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Hal ini juga disebabkan karena SIUP merupakan syarat yang cukup dasar yang harus dimiliki oleh pelaku usaha, baik kecil, menengah maupun besar.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara peneliti bahwa masih ditemukannya berbagai permasalahan terkait dengan pengurusan izin SIUP, tanpa harus

mengenyampingkan berbagai usaha-usaha positif yang telah dilakukan. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIUP yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Gianyar belum maksimal.

Berbagai permasalahan tersebut apabila dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2007:135), yaitu sebagai berikut: Pertama Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan pengurus izin SIUP, seperti tangibles (berwujud) berkaitan dengan kurangnya sarana pendukung pelayanan dalam hal ini ketersediaan komputer di layanan sebanyak 3 unit, dan jumlah printer 2 unit, sementara izin yang dilimpahkan sebanyak 31 jenis izin dan 3 jenis non perizinan dan perlu penataan area parkir serta petunjuk area parkir yang dikhususkan untuk pemohon izin khususnya kendaraan roda empat. Kedua, dilihat dari masalah reliabilitas (kehandalan) petugas pelayanan, yang dimiliki juga masih menjadi masalah, dimana ketepatan waktu penyelesaian perizinan belum sesuai dengan penetapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang menyebutkan bahwa jangka waktu pembuatan SIUP paling lama 3 hari kerja sejak diterimahnya dokumen persyaratan secara lengkap dan benar, hal yang menyebabkan keterlambatan tersebut adalah kerja pegawai yang kurang jeli serta lambatnya konfirmasi yang di sampaikan kepada masyarakat untuk segera melengkapi apa yang masih menjadi kekurangan dalam memproses berkas dari masyarakat/pemohon untuk memperoleh SIUP. Ketiga, dilihat dari responsiveness (daya tanggap) bahwa pegawai memberikan layanan belum melayani secara cepat dan tanggap terhadap keluhan, ini disebabkan seringnya petugas layanan datang terlambat sehingga pengurus izin menunggu dalam waktu yang cukup lama Sementara DPMPTSP Kabupaten Gianyar telah menampilkan waktu pelayanan dengan ketentuan jam kerja pelayanan perizinan adalah senin 08.00-15.00 dan jumat 08.00 - 15.30 Wita. Berdasarkan uraian pada latar belakang disertai dengan fenomena yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gianyar”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar?

3. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah berdasarkan fakta yang nampak. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekedar angka atau frekuensi. Sifat penelitian semacam ini mampu memperlihatkan secara langsung hubungan transaksi antara peneliti dengan yang diteliti yang memudahkan pencarian kedalaman makna.

Sedangkan menurut Kirk dan Miller dalam sudarto (1995:62) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasan dan peristilahannya. Secara umum penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami (*understanding*) makna yang disimpulkan dalam perilaku masyarakat menurut perspektif masyarakat itu sendiri. Selanjutnya menurut Imam Suprayogo (2001:20) mendefinisikan bahwa Penelitian kualitatif adalah salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik.

Jadi dalam penelitian kualitatif ini bukan hanya menyajikan data apa adanya juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang berlaku meliputi proses yang sedang berlangsung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas dari Parasuraman, Menurut Parasuraman dkk, (dalam Tjiptono, 1996: 70) kualitas terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu:

- 1) *Tangibles* yaitu fasilitas yang disiapkan pemerintah dalam bentuk sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya

- yang menunjang kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani.
- 2) *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - 3) *Responsiveness* yaitu kesanggupan pihak pemerintah untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - 4) *Assurance* yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari kemampuan pegawai meyakinkan kepercayaan konsumen.
 - 5) *Emphaty* adalah sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha

Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Gianyar sebagai berikut: Pertama; dimensi *tangibles*, yaitu sarana dan prasarana penunjang yang belum memadai seperti kurangnya jumlah komputer dan printer perlengkapan tersebut sangat berperan dalam proses pencetakan surat izin sehingga perlu untuk dipenuhi dan perlu adanya penataan area parkir guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan izin. Tetapi apabila dilihat dari segi penampilan, kerapihan aparat sudah cukup baik. Kedua; dimensi *reliability*, yaitu kemampuan aparat menggunakan alat bantu sudah baik. dari segi ketepatan waktu penyelesaian SIUP sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Ketiga; dimensi *responsiveness*, yaitu respon aparat sudah cukup baik dalam memberikan informasi, tanggapan pegawai yang cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat. Keempat; dimensi *assurance*, yaitu menunjukkan sikap sopan dan ramah yang diberikan aparat kepada para pemohon sangat baik. Sedangkan terkait dengan jaminan atas pengetahuan menunjukkan pengetahuan yang baik di bidangnya. Kelima; dimensi *emphaty*, yaitu pelayanan yang diberikan aparat DPMPTSP sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena menunjukkan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan keluarga dekat atau orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan SIUP.

3.2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan hasil penelitian, terkait kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gianyar, yaitu sebagai berikut: masih kurangnya sarana penunjang yang lebih memadai yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti penambahan komputer dan printer serta penataan area parkir serta petunjuk area parkir untuk pemohon izin khususnya kendaraan roda empat guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan pembuatan SIUP. Pelayanan yang diberikan kepada pemohon, terkait waktu tunggu penyelesaian dokumen SIUP mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) dan tidak melebihi dari waktu yang telah ditentukan. Masih Kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam melayani sesuai waktu yang ditentukan sehingga pengurus SIUP tidak menunggu dalam waktu yang cukup lama. Padahal disisi lain disebutkan pelayanan public adalah hal yang berkaitan dengan, “ketepatan waktu pelayanan, efektivitas pelayanan, kemandirian pegawai dalam pelayanan” (Sukraaliwan, 2018).

4. Penutup

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Gianyar sebagai berikut:

1. Pertama; dimensi *tangibles*, yaitu sarana dan prasarana penunjang yang belum memadai seperti kurangnya jumlah komputer dan printer perlengkapan tersebut sangat berperan dalam proses pencetakan surat izin sehingga perlu untuk dipenuhi dan perlu adanya penataan area parkir guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan izin. Tetapi apabila dilihat dari segi penampilan, kerapihan aparat sudah cukup baik.
2. Kedua; dimensi *reliability*, yaitu kemampuan aparat menggunakan alat bantu sudah baik. dari segi ketepatan waktu penyelesaian SIUP sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

3. Ketiga; dimensi *responsiveness*, yaitu respon aparat sudah cukup baik dalam memberikan informasi, tanggapan pegawai yang cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat.
4. Keempat; dimensi *assurance*, yaitu menunjukkan sikap sopan dan ramah yang diberikan aparat kepada para pemohon sangat baik. Sedangkan terkait dengan jaminan atas pengetahuan menunjukkan pengetahuan yang baik di bidangnya.
5. Kelima; dimensi *emphaty*, yaitu pelayanan yang diberikan aparat DPMPTSP sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena menunjukkan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan keluarga dekat atau orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan SIUP.

4.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan Saran terkait kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gianyar, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gianyar menyediakan sarana penunjang yang lebih memadai yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti penambahan komputer dan printer serta penataan area parkir serta petunjuk area parkir untuk pemohon izin khususnya kendaraan roda empat guna memudahkan masyarakat dalam pengurusan pembuatan SIUP.
2. Diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pemohon, terkait waktu tunggu penyelesaian dokumen SIUP mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) dan tidak melebihi dari waktu yang telah ditentukan.
3. Diharapkan lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam melayani sesuai waktu yang ditentukan sehingga pengurus SIUP tidak menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Daftar Pustaka

Arikunto Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta

- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hajar, Ibnu, 1996. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- <https://dpmptsp.tulangbawangbaratkab.go.id/pengertian-siup-arti-jenis-fungsi-dan-manfaat-siup>.
- Imam Suprayogo, Tobroni, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung:Remaja
- Keputusan Bupati Nomor 759 tahun 1994 tanggal 30 Nopember 1994 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum Satu Atap pada Kantor Bupati Kepala Daerah Tingkat II Gianyar.
- Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Peraturan Bupati Gianyar Nomor 115 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Dan Penandatanganan Perizinan dan Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala.
- Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 4 tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gianyar.
- Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2004 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gianyar
- Riduwan HR. 2009. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta:Rajawali Press.
- Satori, D. dan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Cetakan ketiga.
- Soeratno dan Arsyad Lincolin. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. UPP, AMP. UKPN, .Refika Aditama bandung.
- Sudarto. 1995. *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sudianing, Ni Ketut dan Ketut Agus Seputra, 2019. “Peran Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Menunjang Peningkatan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah”, Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 11 No. 2 – Agustus 2019 P. 116*
- Sukraaliawan, I Nyoman,2018. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Pegawai Di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng*. Locus Majalah Ilmiah FISIP,Singaraja.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Suryabrata Sumadi. 2008. Metodologi Penelitian. Jakarta Utara: PT Raja Grafindo Persada

Sutrisno Hadi. 2004. Metodologi Reseachh Jilid I. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Umar, Husein. 2001. Metodologi Penelitian, Erlangga, Jakarta

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.