

INOVASI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN

Gumiwang Restu Aji¹⁾, Ilham Akbar²⁾, Yuza Prada Handriyan³⁾

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas 246, Kota Malang

ABSTRAK

Pelayanan publik yang mengedepankan efisiensi dan efektifitas merupakan cerminan dari kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan ini dilakukan untuk memenuhi hak para warga negara sebagai objek pelayanan dan kewajiban negara sebagai pemberi pelayanan. Permasalahan pelayanan yang kurang dan cenderung bertele-tele menjadi pusat penelitian untuk menjawab persoalan yang dihadapi. Tujuannya yakni agar pelayanan yang akan diberikan bisa maksimal dan terimplementasi secara merata. Semakin buruknya kualitas pelayanan diberikan maka akan berimplikasi kepada pemenuhan hak masyarakat. Hal ini berpedoman pada pasal 2 undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang berbunyi penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan negara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. kegiatan penelitian ini berpedoman pada metode penelitian kualitatif yang mendeskripsikan dan menganalisis tentang Inovasi Yang Dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Sidoarjo Dalam Pemanfaatan Teknologi. Data pada penelitian ini bersumber dari data sekunder yang artinya pengumpulan data secara tidak langsung atau melalui media perantara dan menggunakan teknik studi literature

Keywords: *pelayanan publik, efektifitas, efisiensi*

ABSTRACT

Public services that prioritize efficiency and effectiveness are a reflection of the quality of public services that will be provided to the public. This implementation is carried out to fulfill the rights of citizens as objects of service and the obligations of the state as a service provider. Service problems that are lacking and tend to be long-winded become a research center to answer the problems faced. The goal is that the services to be provided can be maximized and evenly implemented. The worse the quality of services provided will have implications for the fulfillment of community rights. This is guided by article 2 of law number 25 of 2009 which reads the implementation of public services, hereinafter referred to as the holding of the state, is every state administering institution, corporation, independent institution established under the law for public service activities. This research activity is guided by qualitative research methods that

describe and analyze the Innovations of the Integrated Licensing Services Board in the City of Sidoarjo in Utilizing Technology. The data in this study were sourced from secondary data, which means collecting data indirectly or through intermediary media and using literature study techniques

Keywords: *public service, effectiveness, efficiency*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan sebuah indikator sebuah keberhasilan sebuah negara mampu atau tidak menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Sesuai dengan pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatakan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Warga negara mempunyai hak untuk dilayani, didengarkan, menilai, menolak, dan menuntut penyedia layanan publik. Namun dalam perkembangannya banyak permasalahan dalam lingkup pemerintahan meliputi masih tingginya penyalahgunaan dan penyimpangan wewenang, belum memadainya fasilitas lembaga pelayanan, dan rendahnya kinerja aparatur negara. Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo merupakan sarana penting, informasi-informasi penting dan rahasia terkait dengan instansi tersebut terkandung di dalamnya. Pada saat ini, prosedur yang diterapkan pada manajemen surat masuk dan surat keluar pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo mulai dari penerimaan, pembuatan, penyimpanan,

pendokumentasian, hingga verifikasi surat, semua dilakukan secara konvensional. Dokumentasi surat masuk dan keluar hanya berupa penulisan di buku besar. Sedangkan pada tahap pengarsipan surat hanya berupa penyimpanan dokumen hardcopy. Dengan adanya masalah yang telah disebutkan, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Karanganyar dirasa perlu untuk merubah metode manajemen persuratan yang saat ini mereka gunakan, yaitu metode konvensional, menjadi metode manajemen persuratan yang terkomputerisasi dan otomatis. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Agenda, diharapkan menghasilkan aplikasi yang dapat mengelola surat masuk dan keluar sesuai alur yang ditetapkan, dan dapat menyelesaikan masalah yang ada saat ini. Salah satu faktor alasan kami meneliti hal ini dikarenakan inovasi di Badan Pelayanan Terpadu Sidoarjo senantiasa menciptakan inovasi, dimana inovasi sangat diperlukan khususnya mengenai perihal pelayanan. Inovasi sendiri menurut West&Far (Ancok,2012:34) pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, prosedur yang baru pada unit yang menerapkan, yang dirancang untuk memberikan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas.

Inovasi tidak selalu mengenai bagaimana pemanfaatan sumber daya untuk

dijadikan sebuah produk, namun inovasi juga dapat terjadi ketika pembaruan produk yang sebelumnya sudah dihasilkan menjadi optimal sehingga dapat menjadi masukan bagi sebuah lembaga atau instansi untuk memaksimalkan sebuah produk. Berangkat dari permasalahan ini artikel ini bertujuan untuk memberikan wawasan kepada pembaca mengenai inovasi yang telah diterapkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sidoarjo dan mengetahui kelemahan maupun hambatan yang dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap pemerintah daerah Kota Sidoarjo.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh. Proses perizinan yang panjang ini terjadi karena terpecah-pecahnya kewenangan penerbitan izin yang dilakukan di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bersangkutan. Hal ini mengakibatkan pemohon izin harus mondar-mandir ke berbagai SKPD untuk mengurus perizinan usahanya. Belum lagi kendala prosedur serta persyaratan yang terkadang berbeda-beda di tiap SKPD. Untuk itulah biaya yang dikeluarkan akan lebih banyak, di luar biaya-biaya retribusi perizinan itu sendiri, misalnya biaya transportasi untuk bolak-balik antar SKPD, biaya fotokopi, dan Adapun rumusan masalah yang kita angkat untuk mengetahui upaya bagaimana upaya penerapan pelayanan yang di lakukan oleh Badan Pelayanan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Sidoarjo.

Metode Penelitian

biaya-biaya tidak terduga lainnya. Akibatnya waktu yang dibutuhkan akan semakin lama dan tenaga yang dimiliki juga terkuras. Jika keadaan seperti ini terus menerus terjadi maka akan berdampak pada keengganan pelaku usaha untuk mengurus perizinan dan menghambat pertumbuhan kegiatan usaha baru. Oleh karena itu, dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai dengan instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Sejalan dengan tersebut untuk mendukung kebijakan dalam meningkatkan investasi di Indonesia, pemerintah melalui peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, baik yang berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas saja.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Studi Literatur atau Studi Kepustakaan. Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang

dipecahkan (Nazir, 1998). Data yang diperoleh dari metode studi kepustakaan adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang bersumber dari penelitian atau informasi terkumpul yang

PEMBAHASAN

Berbincang berkenaan dengan pemerintahan, ada berbagai macam paradigma yang digunakan dalam membuat inovasi ataupun memecahkan suatu masalah. Peradaban saat ini yang telah memasuki era teknologi industri 4.0 merupakan indikasi bahwa zaman telah berubah ke arah yang lebih modern dari sebelumnya. Secara garis besar perubahan suatu paradigma terjadi sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat umum. Begitu pula yang berkaitan dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan harus bisa ditingkatkan lagi untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Proses perbaikan pelayanan tentu dilakukan secara berkala, hal itu bisa dilakukan dengan melaksanakan perombakan sistem yang ada demi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Acuanannya tentu yakni efisien dan efektifitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dalam pelaksanaannya pelayanan harus bersifat partisipatif, dimana yang menjadi objek layanan bisa memberikan harapan dan tujuan untuk masa yang akan datang.

Pasca reformasi merupakan era dimana negara Indonesia sudah diselenggarakan secara demokratis. Pada masa itu, negara telah menerapkan sistem desentralisasi yang artinya pemerintah daerah mempunyai wewenang dalam melakukan pembenahan lembaga-lembaga

telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian ini seperti jurnal, buku dan juga media onli

yang ada di daerahnya. Salah satunya yakni Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang bertugas menyelenggarakan penyusunan kebijakan dari daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan sesuai dengan intruksi kepala daerah. Adapun beberapa fungsinya yakni melakukan perumusan kebijakan teknis, memberikan dukungan kepada kepala daerah dalam membuat kebijakan, serta melakukan pembinaan dalam melaksanakan tugasnya. Proses inilah yang akan dilakukan secara terus menerus sesuai dengan koridor pekerjaannya dan hanya akan berubah apabila terdapat arahan dari kepala daerah. Untuk itu, terdapat beberapa indikator penting dalam Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat khalayak umum :

Struktur Lembaga

Yang pertama yaitu Struktur organisasi berupa rancangan sistem yang tersusun berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing anggota dalam organisasi tersebut. Secara garis besar pula di dalam struktur organisasi akan ditemui tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh tiap-tiap bagian sesuai dengan fungsinya masing-masing. Dengan adanya ketetapan struktur organisasi ini jelas tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh setiap pegawainya guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Selain itu, penjelasan di atas dapat diketahui bahwa dengan adanya struktur organisasi/lembaga maka dalam menyelenggarakan pekerjaan guna mencapai fungsi organisasi yang telah ditentukan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya problematika tumpang tindih pekerjaan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugasnya. Adapun secara umum susunan organisasi Badan Perizinan Terpadu (BPPT) yaitu : Kepala Bagian, Sekretaris, Sub Bagian Umum, Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan, Bidang Pelayanan dan Perizinan, Bidang Promosi dan Kerjasama, Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengelolaan Data, Tim Teknis, Kelompok Jabatan Fungsional

Fasilitas dan Sarana Prasarana

Fasilitas dan sarana prasarana merupakan bagian penunjang keberhasilan suatu proses pelayanan upaya yang dilakukan di dalam sistem pelayanan publik, karena apabila fasilitas dan sarana prasarana ini tidak tersedia ataupun buruk maka akan berimplikasi terhadap semua kegiatan yang dilakukan. Tentu hal tersebut membuat tingkat pencapaian dari organisasi itu menjadi tidak maksimal. Fasilitas merupakan bagian unsur fisik yang tersedia dari organisasi itu dan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat penerima layanan. Sedangkan Sarana adalah segala hal yang berkaitan dengan jenis peralatan kerja, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat

tersebut merupakan peralatan utama maupun peralatan pembantu yang hendak dicapai oleh organisasi tersebut. Semua alat penunjang itu hanya digunakan untuk kepentingan organisasi, bukan untuk kepentingan para pegawai yang ada didalamnya. Berlandaskan penjelasan diatas, maka fungsi utamanya sebagai upaya mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa, hasil pekerjaan lebih berkualitas dan terjamin, lebih memudahkan/sederhana, Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin, menimbulkan rasa kenyamanan baik dari para pegawai maupun masyarakat dan Menimbulkan rasa kepuasan terhadap seluruh elemen yang terkait dalam organisasi tersebut.

Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya dalam melakukan sebuah pelayanan SDM memang merupakan aktor utama yang begitu sangat penting dalam sebuah inovasi perizinan petugas pemberi pelayanan lini depan dan petugas tinjau lapangan memegang peranan penting karena langsung berhadapan pengguna layanan. Para petugas merupakan tenaga fisik yang sangat dibutuhkan untuk menjalankan sistem yang telah dibuat oleh suatu organisasi. Didalam organisasi dengan halnya BPPT yang mempunyai tujuan sama, maka kerjasama antar pegawai harus bisa terpelihara dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. Ketika pelayanan prima ini diberikan kepada masyarakat, maka sangat diperlukan para pegawai yang

berkompetensi sesuai dengan bidang yang diembannya. Pada hakikatnya kebijaksanaan dan keaktifan yang dimiliki oleh pegawai mencerminkan pelaksanaan tugas pekerjaan yang baik pada suatu kantor. Tolak ukurnya yakni kelancaran dan keberhasilan tugas menjadi hak dan tanggungjawab kantor tersebut, yang ditentukan oleh kesungguhan dan kemampuan para SDM anggotanya.

Inovasi Layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Atribut Inovasi

Dengan adanya penerapan inovasi layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat meningkatkan nilai investasi dari sebelum adanya inovasi layanan yang ada di bidang perizinan. Hasil tersebut dapat dilihat dari atribut inovasi, yaitu sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (advantage)

Dalam penerapan strategi inovasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo tentunya memiliki keuntungan dari sistem pelayanan/produk layanan sebelumnya. Dilihat dari secara keseluruhan inovasi layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo tersebut memiliki keuntungan relative di dalamnya, diantaranya adalah pelayanan perizinan di BPPT Sidoarjo menjadi lebih cepat, waktu yang digunakan lebih efisien dan waktu pelayanan pun juga lebih fleksibel.

2. Kompatibel (compatibility)

Dalam hal ini inovasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam penerapannya menyesuaikan dengan produk/layanan sebelumnya, dimana layanan perizinan di BPPT sudah mengarah ke IT (Teknologi Informasi) dengan memaksimalkan penggunaan internet, dan teknologi komputer yang sesuai dengan perkembangan zaman. Inovasi layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini berdasarkan pada SOP yang sudah ada, sehingga kesesuaian inovasi layanan yang ada dengan sebelumnya sudah sesuai.

3. Kompleksitas

Kompleksitas dalam hal ini dijadikan sebagai kendala-kendala yang dihadapi oleh inovasi ketika diterapkan. Kendala ini dirasakan oleh aparatur pemberi layanan dikarenakan adanya perubahan dengan menggunakan pelayanan teknologi informasi dan internet yang tentunya berbeda dengan sistem sebelumnya. Seringkali terjadi aparatur mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem teknologi tersebut.

4. Triabilitas (triability)

Sebelum dioperasikan Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sidoarjo melakukan sebuah uji coba sebelum diterapkannya inovasi ke pengguna layanan. BPPT melakukan pengajuan, penganggaran, serta pelatihan dan pendampingan. Uji coba

ini dilakukan untuk melihat kesiapan dari sumber daya, sistem dan fasilitas yang tersedia.

5. Dapat diamati (observability)

Persoalan terkait dengan kemudahan dalam mengamati juga sering terjadi dalam inovasi-inovasi layanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Aspek ini dilihat dari bagaimana respon pengusaha dan investor terhadap pelayanan yang baru dan percepatan pelayanan yang diakibatkan oleh pelaksanaan inovasi layanan di BPPT. Dengan respon tersebut sehingga menunjukkan hal-hal dari mana saja yang perlu untuk diperbaiki oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Paket Perizinan Yang Digagas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo

Dengan paket perizinan ini jika kita lihat dari sisi tipologi pelayanan termasuk dalam tipologi inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi kebijakan. Inovasi proses pelayanan dibuktikan dengan melalui paket perizinan masyarakat sebagai pemohon langsung bisa membawa semua kelengkapan surat-surat perizinan yang disesuaikan dengan ketentuan. Sebelum adanya paket perizinan ini pengguna layanan harus mengurus satu persatu perizinan usaha, yang berarti pengguna layanan harus membawa satu persatu berkas yang nantinya kemudian dibawa ke customer service untuk dilihat kelengkapannya. Namun sekarang pengguna layanan cukup datang sekali dengan

membawa semua sekaligus berkas yang dibutuhkan kemudian langsung dibawa ke customer service untuk di proses kelengkapannya. Apabila dari semua berkasnya sudah terpenuhi dan lengkap maka pengguna layanan tinggal menunggu permohonan perizinannya bisa diselesaikan.

Paket perizinan juga termasuk dalam ranah tipologi metode pelayanan, metode layanan berarti cara baru dalam berinteraksi dengan pengguna atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Hal ini didasari dan dibuktikan dengan digagasnya sistem paket itu sendiri yang merupakan prosedur baru dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Paket perizinan juga merupakan sebuah tipologi inovasi kebijakan karena paket perizinan tidak jauh juga merupakan kebijakan dan strategi baru dalam menghadapi masalah lamanya yaitu adanya pungutan liar sehingga dengan kejadian ini terjadi beberapa perubahan kebijakan, yang pertama adalah Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 57 Tahun 2008 kemudian berubah menjadi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 18 Tahun 2011 dimana BPPT Sidoarjo mengurus 25 jenis perizinan. Kemudian berubah lagi menjadi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 38 Tahun 2012 menjadi 37 jenis perizinan dan yang terakhir Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2014 menjadi 73 jenis perizinan. Maka akhirnya dikeluarkanlah Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Penerbitan Perizinan Satu Paket.

Untuk pada level inovasi, paket perizinan memang tidak membawa perubahan besar bagi organisasi, namun

paket perizinan membawa perubahan dalam cara pelayanan yang dapat dilakukan secara terus-menerus dan membawa pembaharuan dalam sektor publik untuk mewujudkan apa yang di idam-idamkan oleh masyarakat selama ini sebagai pengguna layanan publik sehingga paket perizinan termasuk dalam level incremental. Pada kategori inovasi paket perizinan termasuk dalam inovasi terusan karena dalam penerapannya inovasi paket perizinan tetap beracuan pada sistem yang sudah ada sebelumnya, namun ditambahkan ada penambahan terkait penggunaan paket itu sendiri agar perizinan lebih mudah dan cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinannya sejauh ini untuk secara keseluruhan memiliki keuntungan relatif di dalamnya, diantaranya adalah pelayanannya menjadi lebih cepat, waktu yang digunakan lebih efisien dan waktu pelayanan pun juga lebih fleksibel. Kemudian menyesuaikan dengan produk/layanan sebelumnya, sudah mengarah ke IT (Teknologi Informasi) dengan memaksimalkan penggunaan internet dan teknologi komputer yang sesuai dengan perkembangan zaman. Dalam hal ini BPPT juga menggagas sebuah bentuk sistem Paket Perizinan, dengan paket perizinan ini jika dilihat dari sisi tipologi pelayanan termasuk dalam tipologi inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan dan inovasi kebijakan. Dalam konteks untuk

pada level inovasi, paket perizinan memang tidak membawa perubahan besar bagi organisasi tetapi paket perizinan ini mampu membawa perubahan dalam cara pelayanan yang dapat dilakukan secara berkelanjutan dan membawa pembaharuan dalam hal sektor publik untuk mewujudkan sesuai dengan yang diidam-idamkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Referensi

- Nurwindiarti, M. (2016). *Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. 4(April).
- Sari, D., Indayati, S., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Airlangga, U. (2015). *Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. 3, 229–234.
- Ardianty, S., Prodi, S., Administrasi, I., Negara, I. A., & Vitaunesayahoocom, U. (2013). *KUALITAS PELAYANAN PAKET II PERIZINAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KABUPATEN SIDOARJO*. 12040674051.
- Wicaksono, K. W. (2019). *TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif*

- terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Turang, Y. Y. (2019). *Optimalisasi pelayanan publik pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal di kota bontang* *Public service optimization in integrated licensing* Bagehot, W., & Inovasi, D. (n.d.). *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK Oleh : Yogi Suwarno* 1. 1–19.
- Suwari Akhmaddhian, H. B. &. (2015). Implementasi Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan Pananaman Modal di Kabupaten Kuningan. *UNIFIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 1–19.
<https://doi.org/10.25134/unifikasi.v1i1.28>
- Ulfa, & Sulfiani, A. N. (2018). Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. *Jurnal Universitas Andi Dejemma Palopo*, 24(2), 127–138.
- RB Imam Thantauwi, Zauhar, S., & Rengu, S. P. (2014). Reformasi Kelembagaan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu (Up2t) Menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (Bppt) Untuk Mewujudkan Good Governance (Studi Reformasi Kelembagaan Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 2(1), 169.
- Chotimah, K., & Daerah, D. P. (2016). *Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Dan Tata Kerja Lembaga Lain Dalam Pelayanan*. 2(2), 527–540.
- Mirza, A. H. (2012). *Desain Dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Simtu) Berbasis Web (Studi Kasus Kabupaten Ogan Komering Ilir)*. 2012(semnasIF), 9–16.
- Anggraini, T. (2019). INOVASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) DI KABUPATEN MUSI BANYUASIN Studi Kasus : (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA)). *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 11(2), 44–57.
<https://doi.org/10.32734/politeia.v11i2.1122>
- Hidayat, F., Sutomo, S., & Sunarko, B. S. (2018). IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP): PENDELEGASIAN KEWENANGAN SETENGAH HATI (Studi terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi). *Politico*, 18(1), 144–163.
<https://doi.org/10.32528/politico.v18i1.1377>

Wulandari, R., & Sulistianingsih, E. (2013). Implementasi Standar Operasional Dan Prosedur Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 219–323.

Ansari, M. I. (2016). Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya. *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, 18(1), 17–<https://doi.org/10.24815/kanun.v18i1.5915>

Denise Febryan, Tedi Erviantono, I. K. W. (2016). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor. I*, 1–9. Retrieved from file:///C:/Users/User/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/24856-1-48859-1-10-20161116.pdf