

# Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Andella Nur Handayani\*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

---

## INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

9 April 2021

Received in revised form:

25 April 2021

Accepted:

25 Mei 2021

---

## Keyword:

Effectiveness, service, IMB

---

## Kata Kunci:

efektifitas, pelayanan, IMB

---

## ABSTRACT

*Samarinda City itself based on The Minister of Home Affairs Regulation No. 24 of 2006 concerning guidelines for the implementation of One-Door Integrated Services (PTSP) and the Permendagri National Guidelines launched in May 2007 established a One-Door Integrated Licensing Service Agency to implement PTSP. Related to that, researchers want to describe the effectiveness of IMB licensing services that focus on achieving simple, fast, precise, and comfortable service goals for the community. And, to find out what factors are obstacles in the implementation of IMB licensing services in BPPTSP Samarinda City. Data collection is carried out with literature research techniques and field research consisting of observations, interviews, and documentation. Nara source is determined through purposive sampling technique, namely BPPTSP employees / staff and using incidental sampling, namely the community of service recipients at the One Door Integrated Licensing Service Agency in Samarinda City. The collected data is analyzed through three stages: data reduction, presentation of data and withdrawal of conclusions or verification. The results of the study describe the effectiveness of the implementation of IMB licensing services in the One Door Integrated Licensing Service Agency of Samarinda City judging from the achievement of simple, easy, and convenient service objectives seen from indicators of service procedures and comfort of the service environment has been achieved while for the purpose of fast and precise service has not been achieved optimally. Based on the achievement of the service objectives that have been successfully achieved, the IMB licensing service has been carried out effectively because the indicator of the goals achieved is more than has not been achieved. As for the inhibiting factors there are: lack of facilities and infrastructure, lack of professional employees.*

---

## ABSTRAK

Kota Samarinda sendiri berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Panduan Nasional Permendagri tersebut yang diluncurkan bulan Mei 2007 membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk melaksanakan PTSP. Berkaitan dengan hal itu peneliti ingin mendeskripsikan mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB yang memfokuskan pada tercapainya tujuan pelayanan yang sederhana, cepat, tepat dan nyaman bagi masyarakat. Dan juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di BPPTSP Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Nara sumber ditentukan melalui teknik sampling purposive yaitu pegawai/staf BPPTSP dan menggunakan sampling incidental yaitu masyarakat penerima pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Data-data yang dikumpulkan dianalisis melalui tiga tahap yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dilihat dari tercapainya tujuan pelayanan yang sederhana, mudah dan nyaman yang dilihat dari indikator prosedur pelayanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan telah tercapai sedangkan untuk tujuan pelayanan yang cepat dan tepat belum tercapai secara optimal. Berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan yang berhasil tercapai maka pelayanan perizinan IMB telah terselenggara dengan efektif karena indikator tujuan yang tercapai lebih banyak dibandingkan yang belum tercapai. Sedangkan untuk faktor-faktor penghambat terdapat : kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya pegawai yang profesional.

---

\* Corresponding author: [AndellaNurHandayani@gmail.com](mailto:AndellaNurHandayani@gmail.com)

## Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara atau biasa disebut ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Fungsi dari keberadaan ASN ini adalah meliputi tiga hal, antara lain yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta perekat dan pemersatu bangsa. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik di Indonesia sangat erat hubungannya dengan birokrasi. Birokrasi mengandung pengertian adanya pengaturan agar sumber daya yang ada dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Birokrasi, sebagaimana dikemukakan oleh Weber merupakan sebuah system dalam suatu organisasi. Sebagai sebuah system dalam organisasi birokrasi haruslah diatur secara rasional, impresional (kedinasan), bebas prasangka dan tidak memihak.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan system dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Hal tersebut tidak lepas dari penerapan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Perubahan UU No. 22 Tahun 1999 dimana pemerintahan kabupaten/kota diberikan kewenangan seluasnya untuk mengatur urusan pemerintahan dan perekonomian daerah. Sehingga pemerintah kabupaten/kota berlomba-lomba untuk menggali dan memanfaatkan potensi daerahnya. Demi mendongkrak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Panduan Nasional Permendagri tersebut yang diluncurkan bulan Mei 2007 semakin mendorong daerah untuk segera memiliki PTSP atau meningkatkan PTSP yang sudah ada. Demikian pula, dengan disahkannya Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagai Pengganti PP 08 Tahun 2003 dapat memberikan pertimbangan bagi daerah dalam memilih jenis lembaga untuk pelaksanaan PTSP.

Kedudukan Kota Samarinda sebagai Ibu Kota Propinsi Kalimantan Timur telah menjadikan Kota Samarinda mempunyai posisi yang strategis baik di bidang pemerintahan maupun sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang tidak hanya berskala local namun juga nasional dan internasional.

Maka seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi di Kota Samarinda proses perizinan telah dipermudah melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang mana dalam proses awal hingga akhir Perizinan dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 503/123/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perizinan di daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Satu Atap di Daerah. Atas dasar tersebut Walikota Samarinda menerbitkan Surat Keputusan Nomor 13 Tahun 1998 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tanggal 26A Nopember 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Guna peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan stake holder, maka status UPTD Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan lembaga teknis daerah Kota Samarinda pasal 54 paragraf 4 dan instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Masa Transisi.

IMB disusun sebagai standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan sekitarnya. Mendirikan bangunan rumah atau toko dengan terencana akan menjamin kondisi lingkungan yang menjamin segala aktivitas. Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasari bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan dihadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya surat IMB akan memberikan kepastian jaminan hukum kepada masyarakat, oleh sebab itu dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal.

Dalam beberapa wawancara yang penulis lakukan terhadap masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan (IMB), pelayanan perizinan ini masih memiliki banyak masalah berbagai upaya telah diusahakan untuk memperlancar proses pelayanan Izin Mendirikan Bangun (IMB), namun masih sering dijumpai kendala-kendala yang perlu terus menerus diatasi, agar masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memperoleh kepastian waktu, biaya, maupun tenaga yang diperlukan.

Dengan adanya hal di atas yaitu mengenai pelayanan perizinan yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan melihat adanya permasalahan yang telah disebutkan maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam materi penulis dengan judul "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda".

## Metode Penelitian

### Wilayah Penelitian

Dalam penelitian ini, Instansi yang akan diteliti adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang berlokasi di jalan basuki rahmat, samarinda

### Teknik Sampling

#### a. Data Primer

Data ini bersumber dari responden secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan dari pengamatan langsung terhadap situasi lokasi penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku, majalah, koran, artikel-artikel di internet dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan obyek penelitian yang dilakukan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Penelitian kepustakaan atau library search

Menggunakan fasilitas perpustakaan sebagai tempat untuk menggali dan mempelajari literatur-literatur mengenai konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian serta dari buku-buku, artikel-artikel dan laporan-laporan ilmiah lainnya.

#### 2. Penelitian Lapangan atau Field research

Mengadakan penelitian secara langsung dilapangan meliputi :

##### a. Wawancara

Suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini akan dilakukan pada pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu yang lebih mengetahui tentang keadaan di Badan tersebut.

##### b. Observasi

Suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Metode ini digunakan untuk mengamati keadaan responden yang tidak secara mudah dapat ditangkapi melalui metode wawancara. Dari sini dapat diketahui keadaan sebenarnya dari kegiatan-kegiatan sehari-hari responden.

##### c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi bahan analisa.

### **Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian yang diukur dalam penelitian mengenai Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB adalah :

1. Prosedur pelayanan
2. Ketepatan waktu pelayanan
3. Kenyamanan lingkungan
4. Faktor-Faktor Penghambat

### **Jenis Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu yang optimal sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode deskriptif peneliti dapat lebih menggambarkan gejala-gejala atau fenomena sosial yang ditemui di lapangan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif karena memberikan uraian mengenai realitas berdasarkan fakta-fakta yang disajikan dalam bentuk kata-kata daripada angka. Dalam penelitian tindakan dengan pendekatan kualitatif, data yang muncul lebih banyak berwujud kata-kata, bukan rangkaian angka. Data kualitatif dikumpulkan dengan berbagai cara misalnya : observasi, wawancara, intisari dokumen, rekaman kemudian diproses melalui pencatatan, pengetikan dan penyuntingan selanjutnya dianalisis secara kualitatif.

## **Pembahasan**

### **Gambaran Lokasi Penelitian**

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 503/123/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perizinan di daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Satu Atap di Daerah. Atas dasar tersebut Walikota Samarinda menerbitkan Surat Keputusan Nomor 13 Tahun 1998 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tanggal 26 Nopember 2001 tentang

Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Guna peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan stake holder, maka status UPTD Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan lembaga teknis daerah Kota Samarinda pasal 54 paragraf 4 dan instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Masa Transisi.

## **Prosedur Pelayanan**

Pada prinsipnya prosedur pelayanan menganut prinsip kesederhanaan yang mengandung makna bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan permintaan masyarakat tentang pelayanan public, khususnya tentang pelayanan pemberian IMB. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan public, khususnya tentang pelayanan perizinan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda telah merumuskan tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan perizinan IMB, hal ini dibuktikan dengan kolom paraf pejabat paraf hanya ada 3 orang pejabat berwenang yang mempunyai kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan perizinan IMB dan 1 kolom untuk staf yang memproduksi izin tersebut. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsure legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

## **Ketepatan waktu pelayanan**

Pada dasarnya ketepatan waktu pelayanan ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur dan tata cara dalam memberikan pelayanan perizinan IMB, di BPPTSP Kota Samarinda prinsip kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan perizinan IMB lebih menekankan pada aspek proses arus kerja seperti prosedur dan tata cara penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB artinya perlu diperhatikan lagi, apakah sudah sesuai dengan target-target yang di jadikan tujuan dan menjadi tolak ukur dalam sebuah pelayanan perizinan kepada masyarakat apakah sudah efektif atau belum.

Untuk mendukung kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam prosedur tata kerja penyelenggaraan pelayanan IMB, maka agar dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB lebih efektif di BPPTSP melakukan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Melakukan penginputan secara benar, teliti dan tertib dalam setiap langkah alur prosedur yang harus dilewati.

- b. Melengkapi perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan, yaitu meliputi segenap peralatan sarana tata usaha yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan.
- c. Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian pemberian IMB, yaitu proses pelaksanaan pemberian pelayanan memberikan ketegasan dan kepastian sesuai dengan prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas agar dapat dilaksanakan secara konsisten.

Menurut data yang penulis temukan dilapangan masyarakat yang telah mengurus IMB makin tahun makin bertambah, ini menandakan bahwa suatu keberhasilan yang cukup membanggakan untuk BPPTSP Kota Samarinda. Sebagaimana fungsi yang diembannya untuk dapat melayani masyarakat, sehingga cita-cita dan citra BPPTSP Kota Samarinda terus terpelihara dimata masyarakat untuk terus berpartisipasi dalam pembangunan Kota Samarinda.

### **Kenyamanan Lingkungan**

Pada prinsipnya pelayanan yang baik dan memuaskan akan terasa kurang memuaskan saat lingkungan pelayanan tidak dirasa nyaman oleh masyarakat, karena pada dasarnya tujuan pelayanan adalah untuk tercapainya kepuasan masyarakat secara jasa layanan yang diberikan maupun kenyamanan lingkungan yang disuguhkan.

Seperti misalnya, ruang tunggu yang nyaman memiliki banyak kursi sehingga tidak ada masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian, serta disediakannya pendingin ruangan/AC juga televisi.

Untuk itu BPPTSP Kota Samarinda agar kiranya selalu meningkatkan kenyamanan lingkungan yang ditawarkan dari keapikan ruangan, sarana dan prasarana, juga kebersihan fasilitas-fasilitas umum yang disediakan untuk menunjang kenyamanan masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan.

### **Faktor-Faktor Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB**

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang pegawai kantor dalam tugasnya melayani masyarakat, salah satunya mengenai faktor penghambat. Dari hasil yang dilakukan terhadap situasi di lapangan ditemukan beberapa faktor penghambat pelayanan IMB kepada masyarakat yaitu Kurangnya Sarana dan Prasarana dan Terbatasnya Pegawai Professional.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil temuan di lapangan yang telah dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan focus penelitian yang ada menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Indikator prosedur Pelayanan, keterjangkauan biaya dan kenyamanan pelayanan telah tercapai untuk penyelenggaraan pelayanan yang mudah, terjangkau dan nyaman.
2. Indikator ketepatan waktu belum tercapai secara optimal sehingga pelayanan yang cepat dan tepat belum terselenggara.
3. Berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan, indikator keberhasilan Pelayanan Perizinan yang tercapai lebih banyak dibandingkan yang belum tercapai, sehingga Pelayanan Perizinan IMB di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah terselenggara efektif.

## Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anonim. 2005. *Peningkatan Efektifitas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Otonom Kabupaten/Kota Kalimantan*. Samarinda: PKP2 III LAN.
- Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). *Metode Penelitian Kuliitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Gie, Liang The. (1982). *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Munir, 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, Lexi J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rusda Karya, 2007.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Richard M. Steers. Gerald R. Ungson and Richard T. Mowday, *Managing Effective Organizations: An Introduction* (Boston. Massachusetts: Kent Publishing Company, 1993)
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Steers, Richard (1985). *Efektifitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga.a
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.