



Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program "Debat" pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

¹Yesi Oktavia, ²Sujianto

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru

yesi.oktavia4509@student.unri.ac.id¹, fisip_suji@yahoo.com²

Permalink/DOI: 10.31002/jpalg.v5i2.4805

Received: 11 Oktober 2021 ; Accepted: 23 Oktober 2021; Published: 12 November 2021

Abstrak

Pada masa sekarang ini perizinan berusaha sudah menggunakan sistem online namun tingkat pengetahuan masyarakat terhadap perizinan online masih rendah. Dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perizinan online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman membuat suatu inovasi program baru yang diberi nama program DEBAT dimana DEBAT ini singkatan dari (Datangi, Edukasi, Bantu, Terbitkan). Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui program DEBAT pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman dan apa saja faktor penghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman. Jenis dan sumber data dalam penulisan ini ialah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis data melalui tahapan mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program DEBAT bahwa secara umum Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program DEBAT Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman sudah berjalan cukup baik. Dalam penerapan inovasi menurut Rogers terdapat beberapa atribut yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai pelaksanaan inovasi yang telah disimpulkan yaitu sebagai berikut: Keuntungan Relatif, Adapun keuntungan yang dirasakan masyarakat salah satunya yaitu biaya ongkos yang dikeluarkan untuk mengurus izin berkurang. Kesesuaian, bahwa program DEBAT ini bertujuan untuk memberi kemudahan masyarakat dalam mengurus izin dan program DEBAT ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Kerumitan, dalam pelaksanaan inovasi DEBAT ini terkendala akan jaringan dan kegagalan masyarakat akan teknologi yang membuat pelayanan menjadi lebih lama dari waktu yang ditargetkan sebelumnya. Kemungkinan dicoba, Inovasi Program DEBAT telah di uji coba di Kecamatan Bonjol. Kemudahan diamati, dengan hadirnya inovasi DEBAT ini masyarakat merasa terbantu sekali dan mempermudah masyarakat memahami sistem perizinan online.

Kata Kunci: E-Government; Pelaksanaan; Inovasi; Program.

Abstract

At the present time, business licensing has used an online system, but the level of public knowledge of online licensing is still low. In an effort to improve licensing services and increase public understanding of online licensing, the Investment Agency and Integrated Services Unit of the District of Pasaman created a new program innovation called the DEBAT program where DEBAT stands for (Come, Educate, Help, Publish). As for the formulation of the problem in this study, how is the implementation of licensing service innovations through the DEBAT program at the Department of Investment and Integrated Services at One Door DK PasamanG and what are the inhibiting factors for the implementation of these innovations. The location of this research was carried out at the Office of Investment and One Stop Services, Pasaman Regency. Types and sources of data in this paper are primary data and secondary data. This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques used are observation, documentation and interviews. Data analysis goes through stages starting from data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study concluded that in the implementation of the DEBAT program, in general, the implementation of Licensing Service Innovation through the DEBAT Program at the Investment and One Stop Integrated Service Office of Pasaman Regency has been running quite well. In the application of innovation according to Rogers, there are several attributes that can be used as a measure to assess the implementation of innovations that have been concluded, namely as follows: Relative Advantages, The benefits that are felt by the community, one of which is the cost incurred for managing permits is reduced. Appropriateness, that the DEBAT program aims to provide convenience for the community in managing permits and the DEBAT program is very much in line with the needs of today's society. The complexity, in implementing this DEBAT innovation, is constrained by the network and the public's stuttering about technology that makes the service take longer than the previously targeted time. Possibility to try, the DEBAT Program Innovation has been tested in Bonjol District. Ease of observation, with the presence of this DEBAT innovation, the community feels very helpful and makes it easier for people to understand the online licensing system.

Key words: *E-Government; Implementation; Innovation; Program.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur tentang pelayanan publik. Tujuan dari aturan ini adalah untuk memberikan kejelasan hukum dalam interaksi antara publik dan penyedia layanan publik. Sebaiknya pelayanan publik berbasis mutu, cepat, mudah, dan cepat, maka standar pelayanan harus dijadikan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan administrasi kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perizinan online maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman membuat suatu inovasi program baru yang diberi nama program DEBAT dimana DEBAT ini singkatan dari (Datangi, Edukasi, Bantu, Terbitkan). Dalam program ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman akan mendatangi, mengunjungi, masyarakat, mengedukasi masyarakat mulai dari cara membuat email, mendaftar ke OSS, mengaktifasi di OSS, membantu mengentri data usaha dan menerbitkan NIB dan SIUP masyarakat pelaku usaha sehingga NIB dan SIUP yang telah terbit apabila mengalami perubahan data, masyarakat selaku pelaku usaha tersebut bisa memperbaiki sendiri dengan login ke

OSS sebagaimana edukasi yang telah diberikan.

Pada tahun 2019 terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2018. Pada tahun 2018 sebanyak 175 surat, sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 303 surat. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Surat Izin Usaha Perdagangan, akan tetapi dalam tahap pelaksanaan inovasi pelayanan melalui program DEBAT dapat dilihat masih sedikit masyarakat yang dibantu dalam pelaksanaan program tersebut. Hal ini menjadi pertanyaan peneliti apa penyebab sedikitnya masyarakat yang daibantu dalam program DEBAT ini, dan hal ini pula yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui program DEBAT tersebut.

Adapun dalam pelaksanaan tahapan imlpementasi proyek perubahan di temui beberapa masalah yaitu diantaranya terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk bisa melaksanakan tahapan proyek perubahan, tidak semua anggota tim yang bekerja karena banyaknya tugas pokok yang harus diselesaikan, serta keterbatasan jaringan telekomunikasi dan listrik. Atas permasalahan yang diuraikan diatas, sehingga peneliti tertarik melakukan kajian lebih lanjut dengan topik yaitu: "Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program DEBAT (Datangi, Edukasi, Bantu, Terbitkan) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode

wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpulkan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi Analisis data pada penelitian ini reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berdasarkan atas hasil wawancara dengan informan berikut: Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Pasaman, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman, Kepala Seksi Penetapan dan Penerbitan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman, Tim Pokja program DEBAT dan 10 orang Masyarakat yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah di tetapkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. hasil dokumentasi penelitian ini berdasarkan atas dokumen berupa peraturan perundang-undangan, buku harian, laporan kegiatan, pedoman pelaksanaan kegiatan, arsip, foto, dan dokumen studi lainnya, juga tersedia.

HASIL DAN DISKUSI

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program DEBAT Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program, hal yang harus dikaji adalah alat-alat apa saja yang dibutuhkan, siapa yang akan menjalankan, dimana lokasi pelaksanaanya serta bagaimana cara pelaksanaannya. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan pengertian pelaksanaan adalah upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yan telah direncanakan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori inovasi Rogers yang menyatakan bahwa inovasi merupakan sebagai ide, praktik atau produk yang dianggap baru oleh manusia satu unit adopsi lainnya. M. Rogers mengatakan bahwa dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif
2. Kesesuaian
3. Kerumitan
4. Kemungkinan dicoba
5. Kemudahan diamati

Dari lima atribut inovasi tersebut, maka penulis akan menguraikan sesuai dengan data dan informasi yang penulis dapatkan di lapangan dalam penjelasan sebagai berikut:

Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan sejauh mana suatu inovasi tersebut dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus memiliki kelebihan serta keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaharuan yang ada didalam suatu inovasi sehingga dapat membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, kenyamanan, kesesuaian, dan kepuasan bagi penerimanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan penerapan inovasi program debat ini membawa keuntungan relative. Yaitu layanan yang diberikan membawa dampak kepengurusan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman efektif dan efesien bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan perizinan bisa secara online.

Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Hal ini dimaksud agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja. Indikator kesesuaian ini menunjukkan bagaimana perkembangan terbaru oleh instansi terkait sesuai dengan yang sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan berikut penjelasannya merupakan inovasi penunjang dan mendorong pelaksanaan aplikasi OSS yang merupakan Peraturan Pemerintah tentang perizinan online. Maka untuk mempercepat pelaksanaan aplikasi OSS ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman membuat Inovasi DEBAT.

Program DEBAT ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, dimana dalam pengurusan surat menyurat pada era ini semuanya serba online jadi untuk menanggapi hal tersebut dan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan izin maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam program DEBAT ini yang menjadi sasaran yaitu para pelaku usaha yang belum bisa datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman dan bagi masyarakat yang belum bisa mengakses aplikasi OSS.

Kerumitan

Kerumitan yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Kerumitan juga merupakan tingkat sebuah inovasi dipresepsikan sebagai suatu hal yang sulit dipahami ataupun digunakan. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan inovasi DEBAT ini terkendala akan jaringan

dan kegagalan masyarakat akan teknologi yang membuat pelayanan menjadi lebih lama dari waktu yang ditargetkan sebelumnya. Kebanyakan masyarakat tidak bisa menggunakan teknologi sehingga operator harus mengajari masyarakat satu persatu mengenai perizinan online ini. Bahkan ada masyarakat yang sama sekali tidak memahami tentang bagaimana mengoperasikan komputer dan pihak operatorlah yang akan mengurus semua perizinan mulai dari menginput data hingga surat izin dikeluarkan.

Kerumitan yang ditemui yaitu yang pertama dalam hal kendaraan yang tidak ada untuk khusus program DEBAT ini, sehingga harus bergantian dengan pihak lain untuk menggunakan kendaraan yang digunakan untuk terjun langsung kelapangan. Kedua kerumitan yang ditemui yaitu personil yang terbatas, jika Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman ramai mengurus izin maka pelaksanaan DEBAT tidak bisa dilakukan karena memang operator program DEBAT ini hanya mengandalkan personil yang ada di kantor dan tidak ada operator atau personil yang khusus untuk pelayanan program DEBAT ini.

Kemungkinan Dicoba

Atribut inovasi selanjutnya adalah kemungkinan dicoba, atribut ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan suatu inovasi harus diuji dan dicoba untuk melihat apakah inovasi itu tepat sasaran dan apakah masyarakat mendapat manfaat darinya. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan dapat di ketahui bahwa bahwa Inovasi DEBAT ini telah dilaksanakan di 5 Kecamatan dan telah mendapatkan hasilnya. Inovasi Program DEBAT (Datangi, Edukasi, Bantu, Terbitkan) ini mulai dilaksanakan pada tanggal 24 Mei 2019 dimana Kecamatan Bonjol yang menjadi Kecamatan pertama yang dipilih oleh Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman dalam uji coba program DEBAT. Program DEBAT ini sendiri telah dilaksanakan di lima Kecamatan yaitu kecamatan Bonjol, Rao, Panti, Padang Gelugur dan Kecamatan Tigo Nagari.

Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemudahan untuk diamati adalah dimana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain, dengan kemudahan diamati maka akan mendorong adopter untuk memberikan penilaian apakah inovasi tersebut mampu meningkatkan status sosial suatu instansi. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dengan hadirnya inovasi DEBAT ini masyarakat merasa terbantu sekali dan mempermudah masyarakat dalam proses perizinan online. Hal ini tentunya sesuai dengan harapan dan tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman yaitu untuk mempercepat proses perizinan online.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi DEBAT Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

Dalam pelaksanaan Inovasi DEBAT tentunya tidak selalu berjalan mulus seperti yang diharapkan, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman. Dalam penelitian ini penulis telah menemukan beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Pasaman dalam pelaksanaan inovasi DEBAT yaitu sebagai berikut :

Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan program ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman telah membuat tim kelompok kerja yang disingkat menjadi tim pokja. Di dalam tim pokja tersebut terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Seksi, Kepala Bidang dan para operator yang akan terjun langsung melayani masyarakat ke daerah-daerah atau ke kecamatan-kecamatan. Meski begitu pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Masih kekurangan personil dalam pelaksanaan inovasi program DEBAT ini. Pihak dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman berharap kedepanya ada tambahan sumberdaya manusia untuk menunjang pelaksanaan program DEBAT ini.

Sarana dan Prasarana Pendukung

Dalam pelaksanaan program DEBAT ini dilihat dari anggaran sudah ada akan tetapi terbatas. Untuk fasilitasnya sendiri yang ada cuma laptop sedangkan untuk sarannya seperti mobil belum ada. Selama ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman cuma mengandalkan mobil operasional kantor dan itupun kadang terhalang oleh keperluan bidang lain, sehingga dalam pelaksanaan program DEBAT ini terganggu karena mobil operasional kantor juga digunakan oleh bidang yang lainnya.

Anggaran yang terbatas

Dalam anggaran pelaksanaan program DEBAT ini sendiri memang terbatas dan tidak bisa mencukupi semua kebutuhan dalam pelaksanaan program DEBAT ini. Karena anggaran yang terbatas tentunya dalam

pelaksanaan inovasi DEBAT ini tidak maksimal, para anggota yang bertugas terjun kelapangan tidak bersemangat karena kurangnya intensif dan uang jalan yang diberikan terhadap mereka.

Komunikasi

Kurangnya komunikasi antara pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman dengan masyarakat. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman hanya mengomunikasikan ke Kecamatan bahwa akan dilaksanakannya inovasi DEBAT pada Kecamatan tersebut dan pihak Kecamatanlah yang akan memberitahukan kepada masyarakat. Sehingga ada beberapa masyarakat yang tidak tahu bahwasanya akan dilaksanakan kegiatan program DEBAT tersebut di desa mereka. Hal ini tentunya membuat kurang optimalnya pelaksanaan inovasi DEBAT.

Selain faktor penghambat diatas masalah utama yang membuat inovasi program DEBAT ini tidak berjalan adalah masalah wabah covid-19 yang menimpa Indonesia dari awal tahun 2020 hingga saat ini yang membuat kegiatan mengumpulkan orang dilarang dan pelaksanaan program DEBAT ini terpaksa dihentikan sementara dan untuk sementara bagi masyarakat yang ingin mengurus izin akan dibantu melalui via telepon oleh operator Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program DEBAT Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Pasaman sudah berjalan cukup baik.

Namun, terdapat beberapa faktor yang mampu menghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program DEBAT Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman yaitu berupa kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, anggaran yang terbatas, komunikasi serta pandemic covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Retu dkk. (2017). *Inovasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas layanan*. Universitas Muhamadiyah Semarang.
- Anggraini, F. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018)*. Universitas Negeri Semarang.
- Arya, F. A. (2018). AJEP: Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*: Universitas Andalas.
- Darman, D. (2018). *Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makasar*. Universitas Negeri Makasar.
- Julianto, M. I. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017. *JOM FISIP*, Vol. 6: Universitas Riau.
- Karina, R., & Hany, E. (2019). *Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas*

- Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Negeri Surabaya.
- Kemurata, H. (2020). *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Noviantama, Y. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Pendamping Desa Di Desa Bogorejo Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran*. Universitas Lampung.
- Robby, B. & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pembangunan*.
- Septiadi, A. (2019). *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon*. Universitas Padjadjaran.
- Shory, R., & R.F.S Tua Harapan. (2019). Kemiskinan, Inovasi dan Program Keluarga Harapan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 293-299. Januari 2019.
- Suriadi. (2019). *Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) Di Kabupaten Luwu Utara*. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Hardiyansyah. (2001). *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haris, H. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humainika.
- HR, R. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muluk, M. & R. Khairul. (2008). *Knowlage Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Nugroho D., Riant. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nugroho D., Riant. (2013). *Metode Penelitian Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.