



## Analisis Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung di Kota Kupang

Timotius Vincent Nalle<sup>1\*</sup>, Jacob Wadu<sup>2</sup>, Rouwland Alberto Benyamin<sup>3</sup>,  
Adriana Rodina Fallo<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Nusa Cendana, Indonesia

[timotiusvincent2003@gmail.com](mailto:timotiusvincent2003@gmail.com)<sup>1</sup>, [jacob.wadu@staf.udana.ac.id](mailto:jacob.wadu@staf.udana.ac.id)<sup>2</sup>, [rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id](mailto:rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id)<sup>3</sup>,  
[adrianafallo@icloud.com](mailto:adrianafallo@icloud.com)<sup>4</sup>

\*Penulis korespondensi: [timotiusvincent2003@gmail.com](mailto:timotiusvincent2003@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to examine the effectiveness of public services in the issuance of Building Approvals (PBG) in Kupang City. It employs a descriptive qualitative method, focusing on the system approach and goal attainment approach proposed by Stephen P. Robbins. Data were collected through interviews, observation, and documentation at the Kupang City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP), the Public Works and Spatial Planning Office (PUPR), and nine informants consisting of technical officials and PBG applicants. The findings reveal that PBG services in Kupang City have not yet operated fully effectively. Although digitalization through SIMBG has improved the submission process and administrative monitoring, the service remains constrained by fragmented systems involving OSS, SI-PINTAR, and manual land technical consideration procedures, the lack of integrated RDTR data, weak inter-agency coordination, and low public digital literacy. Other obstacles include the high cost of licensed architectural services and lengthy processing times that often exceed the 28-working-day standard. Out of 548 applications, only 235 were approved, while 242 remained in the document revision stage. Normatively, most issued permits have complied with the RDTR, yet public compliance remains low, as buildings without PBG are still commonly found and spatial control functions have not been fully optimized. In conclusion, the service has functioned as an administrative instrument for regulating development, but it has not been fully effective as a substantive instrument for fostering public compliance with spatial planning regulations. Greater system integration, harmonization of spatial data, procedural simplification, and stronger public outreach are needed to make the service faster, more reliable, and more inclusive.*

**Keywords:** *Digitalization; Inter-Agency Synchronization; PBG; Public Compliance; Public Service*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Kupang. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada pendekatan sistem dan pencapaian tujuan menurut Stephen P. Robbins. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada DPMPTSP Kota Kupang, Dinas PUPR Kota Kupang, serta sembilan informan yang terdiri atas pejabat teknis dan pemohon PBG. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PBG di Kota Kupang belum sepenuhnya efektif. Meskipun digitalisasi melalui SIMBG telah mempermudah pengajuan dan pemantauan administrasi, proses pelayanan masih terkendala fragmentasi sistem dengan OSS, SI-PINTAR, dan pengurusan manual PTP, belum terintegrasinya data RDTR, lemahnya sinkronisasi antarinstansi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Hambatan lain berupa tingginya biaya jasa arsitek berlisensi dan lamanya waktu penyelesaian yang kerap melampaui standar 28 hari kerja. Dari 548 permohonan, hanya 235 yang terbit, sedangkan 242 masih berada pada tahap perbaikan dokumen. Secara normatif, izin yang terbit umumnya telah mengacu pada RDTR, namun kepatuhan masyarakat masih rendah sehingga masih ditemukan bangunan tanpa PBG dan fungsi pengendalian ruang belum optimal. Disimpulkan pelayanan sudah berfungsi sebagai instrumen administratif untuk mengendalikan pembangunan, namun belum sepenuhnya efektif sebagai instrumen substantif untuk membangun kepatuhan masyarakat terhadap aturan tata ruang. Diperlukan integrasi sistem, harmonisasi data tata ruang, penyederhanaan prosedur, dan penguatan sosialisasi agar pelayanan lebih cepat, pasti, dan inklusif.

**Kata Kunci:** Digitalisasi; Kepatuhan Masyarakat; PBG; Pelayanan Publik; Sinkronisasi Antarinstansi

## 1. LATAR BELAKANG

Pemerintah sebagai pemegang mandat kedaulatan rakyat memiliki fungsi utama memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti keamanan, ketertiban, dan kesejahteraan (Sinambela, 2006). Pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kualitas hubungan antara negara dan masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan sesuai kebutuhan masyarakat (Rahmadana et al., 2020).

Seiring perkembangan teknologi, penerapan *e-government* menjadi strategi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu implementasinya adalah digitalisasi pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). PBG berfungsi sebagai instrumen legalitas pembangunan sekaligus pengendalian tata ruang agar sesuai dengan RTRW dan RDTR.

Namun, implementasi pelayanan PBG di Kota Kupang masih menghadapi berbagai kendala. Meskipun secara normatif standar waktu pelayanan ditetapkan maksimal 28 hari kerja berdasarkan PP No. 16 Tahun 2021, praktiknya sering mengalami keterlambatan akibat kendala teknis, keterbatasan sumber daya, serta ketidaklengkapan dokumen pemohon. Selain itu, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kepemilikan PBG masih rendah, yang ditunjukkan oleh minimnya jumlah penerbitan izin dan masih banyaknya bangunan tanpa PBG (Laure, 2023).

Permasalahan semakin kompleks dengan adanya hambatan regulasi, seperti belum optimalnya aturan teknis serta lemahnya pengawasan, yang mengakibatkan pelanggaran tata ruang, termasuk pembangunan di kawasan terlarang. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya efektivitas pelayanan PBG dalam mencapai tujuan penataan ruang yang tertib dan berkelanjutan.

Berdasarkan perspektif efektivitas organisasi (Robbins, 1990), kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan implementasi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan PBG di Kota Kupang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya guna mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mahmudi (2015) menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, di mana semakin besar kontribusi hasil terhadap tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi. Sejalan dengan itu, Sinambela (2006) menekankan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan secara optimal melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia.

Dalam konteks organisasi, Robbins (1990) mengemukakan empat pendekatan efektivitas, yaitu: (1) pencapaian tujuan (*goal attainment*), (2) pendekatan sistem, (3) konstituensi strategis, dan (4) nilai-nilai bersaing. Pendekatan ini dinilai komprehensif karena tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga proses internal, kepuasan pemangku kepentingan, serta kemampuan organisasi dalam menyeimbangkan berbagai kepentingan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari tercapainya target layanan, tetapi juga dari kualitas proses, ketepatan waktu, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009). Pelayanan publik mencerminkan peran negara dalam melayani masyarakat secara langsung dan menjadi indikator utama kualitas tata kelola pemerintahan.

Pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, serta kesetaraan akses bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan dalam menilai kualitas layanan (UU No. 25 Tahun 2009; PermenPANRB No. 15 Tahun 2014). Standar ini mencakup aspek penting seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, serta kompetensi pelaksana.

Keberadaan standar pelayanan bertujuan untuk menjamin pelayanan yang transparan, terukur, dan akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta meminimalisasi ketidakpastian dalam proses pelayanan.

## **Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)**

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan pemerintah daerah sebagai persetujuan atas rencana teknis pembangunan, renovasi, atau perubahan fungsi bangunan. PBG berfungsi sebagai instrumen pengendalian tata ruang dan jaminan keselamatan bangunan.

Perubahan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi PBG melalui PP No. 16 Tahun 2021 merupakan bagian dari reformasi perizinan berbasis risiko dalam UU Cipta Kerja. Sistem ini terintegrasi dengan layanan digital seperti OSS dan SIMBG untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan PBG menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di bidang perizinan, khususnya dalam menjamin kesesuaian pembangunan dengan tata ruang dan peraturan yang berlaku.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Kupang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Pendekatan kualitatif digunakan karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan data lapangan (Nasution, 2023). Fokus penelitian mengacu pada teori efektivitas organisasi Robbins (1990), yang meliputi dua dimensi utama, yaitu: (1) pendekatan sistem (input, proses, dan output pelayanan), serta (2) pencapaian tujuan (tingkat keberhasilan pelayanan sesuai Rencana Detail Tata Ruang/RDTR dan target pelayanan).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, serta literatur ilmiah yang relevan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling, yang melibatkan aparatur pemerintah (DPMPTSP dan PUPR) serta masyarakat sebagai pemohon PBG, dengan total informan sebanyak sembilan orang.

Teknik pengumpulan data meliputi: (1) wawancara terstruktur, (2) observasi lapangan secara langsung, dan (3) dokumentasi berupa dokumen resmi dan data pendukung (Sugiyono, 2011; Nasution, 2023). Validitas data diuji menggunakan triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi teknik, dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta metode pengumpulan data (Wibowo, 2021). Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu: (1) reduksi data, untuk menyaring informasi sesuai fokus penelitian; (2) penyajian data, dalam

bentuk narasi deskriptif dan tabel; serta (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori efektivitas organisasi Robbins (1990) guna menilai tingkat efektivitas pelayanan PBG di Kota Kupang.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Efektivitas Pelayanan PBG dalam Perspektif Pendekatan Sistem**

Efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Kupang dalam pendekatan sistem menunjukkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan sebagai satu kesatuan sistem yang terintegrasi. Secara konseptual, Robbins (1990) menekankan bahwa organisasi yang efektif harus mampu mengelola input, proses, dan output secara terpadu. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar komponen tersebut masih bersifat parsial.

Pada tahap input, digitalisasi melalui SIMBG telah meningkatkan efisiensi administratif, terutama dalam pengajuan dan pelacakan dokumen. Akan tetapi, efektivitas substantif masih rendah karena adanya fragmentasi sistem antara SIMBG, OSS, SI-PINTAR, serta proses manual seperti pengurusan Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP). Ketidakterpaduan ini menyebabkan proses verifikasi tidak dapat dilakukan secara otomatis, terutama karena data Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) belum terintegrasi dalam sistem OSS. Selain itu, ketidaksinkronan antara data tata ruang dan data pertanahan menunjukkan lemahnya interoperabilitas data antarinstansi, yang berdampak pada ketidakpastian dalam pengambilan keputusan pelayanan.

Pada tahap proses, meskipun telah terdapat pembagian peran yang jelas antara DPMPSTP dan Dinas PUPR, serta dukungan teknologi melalui SIMBG, koordinasi lintas sektor belum berjalan secara efektif. Proses pelayanan masih bersifat sektoral, di mana pemohon harus berpindah antar sistem dan instansi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi yang dilakukan masih berada pada tahap digitasi administratif, belum mencapai integrasi sistem pelayanan secara menyeluruh. Selain itu, keterbatasan literasi digital masyarakat serta tingginya biaya jasa arsitek berlisensi menjadi hambatan akses yang signifikan. Dengan demikian, akses pelayanan belum bersifat inklusif, karena hanya efektif bagi kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan teknis dan ekonomi yang memadai.

Pada tahap output, ketidakefektifan sistem semakin terlihat. Standar waktu pelayanan yang ditetapkan selama 28 hari kerja tidak tercapai, dengan realisasi yang berkisar antara 1,5 hingga 3 bulan, bahkan lebih lama. Selain itu, proporsi permohonan yang berhasil diselesaikan masih rendah, di mana hanya 42,8% permohonan yang terbit, sementara 44,2% masih berada

pada tahap perbaikan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum mampu mengonversi input menjadi output secara optimal. Meskipun secara administratif izin yang diterbitkan telah sesuai dengan RDTR, hal ini belum diikuti oleh peningkatan kepatuhan masyarakat, yang masih banyak membangun tanpa PBG.

Secara keseluruhan, dalam pendekatan sistem, pelayanan PBG di Kota Kupang dapat dikatakan belum efektif. Permasalahan utama terletak pada belum terintegrasinya sistem dan data, lemahnya koordinasi lintas instansi, serta ketidaksiapan pengguna layanan dalam menghadapi digitalisasi pelayanan.

### **Efektivitas Pelayanan PBG dalam Perspektif Pencapaian Tujuan**

Dalam pendekatan pencapaian tujuan, efektivitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana pelayanan mampu mewujudkan tujuan utama PBG, yaitu pengendalian tata ruang yang tertib, transparan, dan akuntabel. Secara formal, pelayanan PBG di Kota Kupang telah mengarah pada tujuan tersebut, karena RDTR telah dijadikan sebagai dasar dalam proses verifikasi permohonan.

Namun, secara substantif, pencapaian tujuan tersebut belum optimal. Ketidaksinkronan antara data RDTR, sistem digital, dan data pertanahan menyebabkan proses verifikasi kesesuaian ruang masih bergantung pada interpretasi manual. Hal ini berdampak pada lemahnya kepastian hukum dan potensi inkonsistensi dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, meskipun secara prosedural tujuan telah tercapai, secara implementatif masih terdapat kesenjangan yang signifikan.

Rendahnya tingkat penolakan permohonan (0,5%) juga menunjukkan bahwa pelayanan lebih bersifat fasilitatif dibandingkan regulatif. Di satu sisi, pendekatan ini mencerminkan orientasi pelayanan yang membantu masyarakat. Namun, di sisi lain, hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengendalian tata ruang belum berjalan secara tegas. Banyaknya permohonan yang berada pada tahap perbaikan dokumen menunjukkan bahwa sistem lebih menekankan koreksi administratif daripada penilaian substantif terhadap kesesuaian ruang.

Selain itu, capaian target pelayanan juga belum optimal. Tingginya jumlah permohonan yang tertahan pada tahap perbaikan menunjukkan bahwa pelayanan masih bersifat reaktif, yaitu memperbaiki kesalahan setelah permohonan diajukan, bukan mencegah kesalahan sejak awal. Kondisi ini diperparah oleh kompleksitas persyaratan, keterbatasan kemampuan teknis pemohon, serta hambatan biaya. Akibatnya, tidak semua pemohon mampu menyelesaikan proses perizinan, yang pada akhirnya mendorong sebagian masyarakat untuk membangun tanpa izin.

Dengan demikian, dalam perspektif pencapaian tujuan, pelayanan PBG di Kota Kupang dapat dikategorikan cukup, namun belum optimal. Pelayanan telah mampu mendukung pengendalian tata ruang secara administratif, tetapi belum berhasil menciptakan kepatuhan masyarakat secara luas dan konsisten.

Berdasarkan kedua pendekatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan PBG di Kota Kupang masih bersifat administratif, belum substantif. Sistem telah berjalan dan menghasilkan output berupa izin, namun belum mampu menciptakan perubahan perilaku masyarakat dan keteraturan pembangunan secara menyeluruh.

Permasalahan utama terletak pada tiga aspek utama. Pertama, fragmentasi sistem dan data, yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan sebagai satu kesatuan. Kedua, kelemahan koordinasi lintas instansi, yang menghambat integrasi proses pelayanan. Ketiga, keterbatasan akses masyarakat, baik dari sisi literasi digital maupun kemampuan ekonomi.

Dalam kerangka efektivitas organisasi Robbins (1990), kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi belum mampu mengintegrasikan seluruh komponen sistem untuk mencapai tujuan secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan PBG memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada integrasi kelembagaan, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Kupang dapat dikategorikan cukup efektif namun belum optimal, karena masih terdapat kesenjangan antara fungsi administratif dan fungsi substantif pelayanan. Dalam pendekatan sistem, kelemahan utama terletak pada belum terintegrasinya data dan rujukan antarinstansi, khususnya terkait RDTR dan data pertanahan, yang menyebabkan proses verifikasi belum berjalan cepat, pasti, dan akurat. Pada tahap proses, meskipun telah tersedia kerangka kerja dan dukungan teknologi melalui SIMBG, pelayanan masih bersifat sektoral dan belum sederhana bagi pemohon, sehingga belum efisien dan inklusif. Sementara pada tahap output, meskipun izin yang diterbitkan telah sesuai secara administratif dengan RDTR, pelayanan belum mampu memenuhi ketepatan waktu, meningkatkan tingkat penyelesaian permohonan, serta mendorong kepatuhan masyarakat. Dalam pendekatan pencapaian tujuan, pelayanan telah mengarah pada pengendalian tata ruang, namun belum optimal karena hanya 42,8% permohonan yang terbit, sedangkan sebagian besar masih tertahan pada tahap perbaikan

dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan masih lebih kuat pada aspek administratif dibandingkan pencapaian tujuan substantif dalam penataan ruang.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan PBG di Kota Kupang, diperlukan langkah strategis yang terintegrasi dan berorientasi pada perbaikan sistem secara menyeluruh. Pemerintah daerah perlu mempercepat integrasi data RDTR ke dalam sistem digital guna mendukung verifikasi yang cepat dan akurat, serta menyederhanakan alur pelayanan melalui penyusunan panduan yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, koordinasi lintas instansi perlu diperkuat melalui mekanisme kerja yang terstruktur, termasuk penunjukan penanggung jawab dan batas waktu tindak lanjut. Penyediaan layanan pendampingan aktif juga penting untuk membantu pemohon dalam memenuhi persyaratan teknis sehingga dapat mengurangi keterlambatan pada tahap perbaikan dokumen. Di sisi lain, sosialisasi yang lebih terarah mengenai manfaat, prosedur, dan urgensi PBG perlu ditingkatkan guna mendorong kesadaran dan kepatuhan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan pelayanan tidak hanya berfokus pada percepatan administratif, tetapi juga pada penguatan fungsi substantif sebagai instrumen pengendalian tata ruang yang efektif dan berkelanjutan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Faradila, & Santoso. (2022). *Pelayanan publik dalam pengurusan persetujuan bangunan gedung (PBG) melalui sistem informasi perizinan satu pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK)*.
- Gupta, M. P., & Jana, D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Government Information Quarterly*.
- Laure. (2023). *Tingkat kepemilikan persetujuan bangunan gedung (PBG) di Kelurahan Maulafa*.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mustaghfiri, & Susiloadi. (2021). *Kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta*.
- Nasution. (2023). *Metode penelitian kualitatif*.
- Nurrahman, & Rahman. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud pada pelayanan publik perizinan berbasis e-government di Kabupaten Purwakarta.
- Rahmadana, M. F., et al. (2020). *Pelayanan publik*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan*.
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Cipta Kerja di Bidang Bangunan Gedung*.

- Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: Structure, design, and applications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*.