

**EFEKTIFITAS BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU KOTA BANDUNG DALAM RANGKA  
REFORMASI BIROKRASI**  
(Studi kasus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik  
sebagai upaya mewujudkan *Good Governance*)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan



**Oleh :**  
RONNI JUWANDI  
0806966

**JURUSAN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2012**

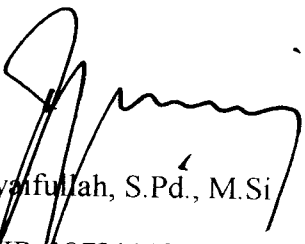
Skripsi ini diuji pada tanggal : 28 Juni 2012

Panitia Ujian terdiri dari :

1. Ketua :

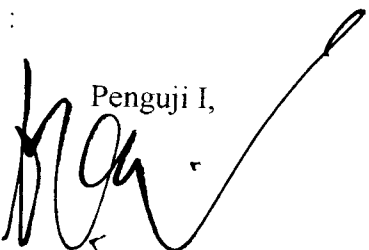
Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si  
NIP. 19700814 199402 1 001

2. Sekretaris :



Syaifulah, S.Pd., M.Si  
NIP. 19721112 199903 1 001

3. Penguji :



Penguji I,  
Prof. Dr. H. Endang Sumantri, M.Ed  
NIP. 19410715 196703 1 001

Penguji II,

Prof. Dr. H. A. Azis Wahab, M.A  
NIP. 19430401 196709 1 001

Penguji III,

Dr. Cecep Darmawan.,S.Pd.,S.Ip.,M.Si  
NIP. 19690929 199402 1 001

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Alam Nasyrâh:5-6).*

*Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan;  
"Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih". (QS. Ibrahim :7)*

Untuk kedua orang tuaku yang tiada hentinya  
memberikan motivasi dan inspirasi dalam  
menjalani rangkaian kehidupan...

*"Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua  
dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah:  
"Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya,  
sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu  
kecil". (QS. Al-Isra'17:24)*

Semoga Allah Swt. memberikan balasan yang berlipat ganda atas perjuangan dan pengorbanan kalian selama ini...



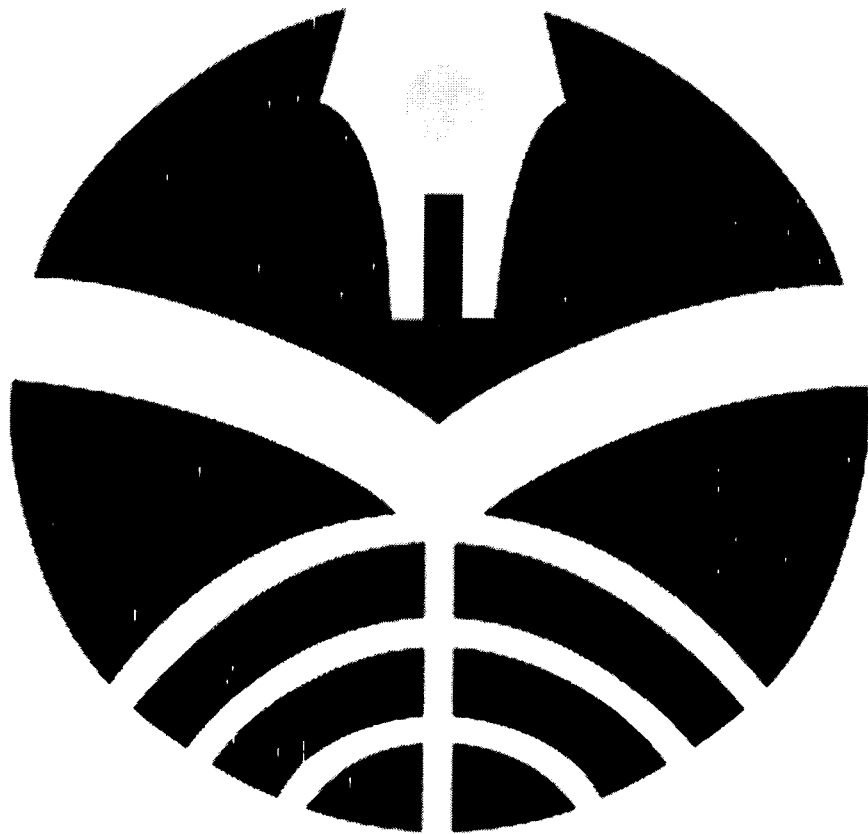
## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Efektifitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam rangka reformasi birokrasi (Studi kasus untuk meningkatkan kualitas publik sebagai upaya mewujudkan *good governance*) ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2012  
Yang membuat pernyataan,



(Ronni Juwandi)



## ABSTRAK

**RONNI JUWANDI (0806966) EFEKTIVITAS BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI (Studi kasus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan *Good Governance*)**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan satu dari sekian banyak agenda besar reformasi yang mengamanatkan kepada pemerintah bahwa salah satu tujuan besar dari adanya reformasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang salah satunya dilakukan oleh lembaga birokrasi. Dalam keadaan yang nyata, pelayanan publik yang seyogyanya melayani masyarakat dengan baik, masih ditemukan kendala dan hambatan yang mengganggu peningkatan kualitas pelayanan. Alur birokrasi yang berbelit-belit, persyaratan yang sulit dijangkau, akses informasi dan sosialisasi yang kurang menjangkau semua lapisan masyarakat adalah beberapa hambatan yang jelas-jelas menjadi penghambat kinerja pemerintah dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimanapun tingkat efektifitas dan efisiensi pelayanan publik setelah dimulainya pelaksanaan agenda perbaikan pelayanan publik oleh pemerintah. Salah satu lembaga yang menjadi tempat pelayanan publik adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Lembaga ini dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan seiring dengan agenda reformasi birokrasi yang ditetapkan oleh pemerintah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektifitas dan reformasi birokrasi, serta pelayanan publik, dan juga konsepsi tentang *good governance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan juga studi literatur atau dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian di lembaga birokrasi yang telah disebutkan di atas, ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung sudah menunjukkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima, seperti akuntabilitas, transparansi, jaminan kepastian waktu, kemudahan, serta kelancaran yang dirasakan oleh pelanggan, dalam mengurus perizinan yang dibutuhkannya. Akan tetapi, masih saja ada kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung, seperti banyaknya oknum calo yang memanfaatkan keadaan di BPPT yang penuh dengan antrian pelayanan. Namun, BPPT melakukan beberapa upaya untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan selama melayani masyarakat sebagai orientasi akhir pelayanan publik.





## KATA PENGANTAR

*Bismilahirrahmanirahim.*

Puji dan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt karena berkat rahmat dan hidayahnya, pertolongan dan kesabaran, serta kemudahan dan kelancaran yang diberikan kepada penulis hingga penulisan skripsi ini bisa diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpah curah bagi Nabi besar kita semua, Muhammad Saw serta para sahabatnya dan juga mudah-mudahan sampai kepada kita selaku umatnya.

Skripsi ini berjudul “ **Efektifitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam Rangka Reformasi Birokrasi**”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektifitas lembaga pelayanan publik dan alur birokrasinya seiring dengan agenda besar reformasi birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif yang dapat digunakan dalam perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap naskah skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Juni 2012

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Sudah sepantasnya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga, karena penulis merasa suatu keberhasilan yang didapatkan saat ini adalah dengan hasil kerja keras dan dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis merasa berkewajiban untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada para pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini sampai selesai. Tidak hanya itu saja, dukungan dan motivasi yang penulis dapatkan selama mengikuti pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia merupakan suatu anugerah bagi penulis dalam menjalani hidup ini. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Sang Maha Pencipta, Maha Kuasa, Allah Swt, yang telah memberikan energi yang tiada habisnya bagi penulis untuk senantiasa bersyukur dengan menggunakan karunia dan potensi yang telah dianugerahkan kepada penulis untuk dimanfaatkan seoptimal mungkin.
2. Suri tauladan yang menjadi motivator dan inspirator terbaik inbagi penulis selama ini, Nabi Muhammad saw. Merupakan kebahagiaan dan anugerah yang teramat besar bagi penulis menjadi salah satu bagian umat Nabi Muhammad Saw. Suri tauladannya menjadi cahaya inspirasi bagi penulis untuk selalu mensyukuri hidup ini.
3. Kedua orang tua penulis yang sudah berkorban dan berjuang demi hidup penulis sampai saat ini, Agung Suprianto,S.Pd dan Anna Priyanti,S.Pd. Bagi

penulis, mereka adalah dua orang manusia yang selalu menjaga, membimbing, mengarahkan, dan juga pelita yang selalu ada dalam hidup ini. Tanpa kehadiran mereka, penulis bahkan tidak akan pernah tahu bisa sampai sejauh ini dalam menapaki fase kehidupan. *Mah, pah, d'ni tiasa oge jadi sarjana, hehe.* Mudah-mudahan apa yang telah dilakukan oleh penulis menjadi ladang kebaikan dan menjadi amal yang bermanfaat bagi sesama.

4. Kedua kakak kandung penulis, Novi Riyanti. S.Pd, dan Dinno Mulyono. S.Pd. Mereka selalu menjadi pembimbing bagi penulis selama ini. Dukungan, motivasi, dan nasehat dari mereka berdua akan selalu penulis ingat sampai akhir nanti. Terima kasih atas segalanya yang kalian berikan. Mohon maaf sampai saat ini penulis belum bisa memberikan apapun bagi kalian.
5. Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Prof. Dr. Sunaryo Kartadinata, M.Pd yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bisa mengenyam pendidikan yang luar biasa selama empat tahun ini. Mudah-mudahan apa yang telah dilakukan menjadi bernilai ibadah dan berkah bagi semuanya.
6. Dekan FPIPS UPI, Prof. Dr. Karim Suryadi dan seluruh staf fakultas FPIPS yang telah membantu proses perkuliahan penulis sampai saat ini. Mudah-mudahan Allah memberikan yang setimpal atas kerja yang telah dilakukan, dan menjadi berkah juga ibadah.

7. Ketua Jurusan PKn, Syaifulah, S.Pd., M.Si, dan seluruh staf jurusan. Terima kasih atas bimbingannya, nasihatnya, juga tegurannya yang menjadikan penulis lebih mengerti, memahami, dan sadar akan kewajiban serta tugas sebagai warga negara yang baik. Tidak lupa kepada Bapak Yayasan Ruhayat, yang telah menjadi jalan dan memudahkan proses perkuliahan bagi penulis selama mengikuti kuliah di jurusan tercinta ini.
8. Kedua dosen pembimbing skripsi yang tiada henti-hentinya membimbing dalam menyusun skripsi dengan penuh semangat. Dr. Prayoga Bestari, M.Si dan Drs. Suriakusumah. Dipl.PA., M.Pd. Semoga Allah Swt membalas semua kebaikan bapak-bapak dosen pembimbing yang saya hormati.
9. Rekan-rekan senasib sepenanggungan, angkatan 2008 yang telah memberikan arti kerja sama, toleransi, kepekaan, dan saling memahami satu sama lain bagi penulis. Mohon maaf apabila penulis kurang bisa memberikan kontribusi yang lebih bagi angkatan ini. Terima kasih banyak atas dukungan dan kerja sama yang telah kalian berikan.
10. Rekan-rekan seperjuangan, Devi Rusdyana, Arif Nurhakim, Ali Irawan, Sidik Alam Nuari, Aris Riswandi, Ridwan Fauzi, Fahmi Azhari, Ricky Jungjunan, yang senantiasa hadir dalam setiap suka duka penulis selama menjalani masa-masa perkuliahan di jurusan Pendidikan Kewarganegaraan.

11. Nyai Imay, terima kasih atas dukungan dan bantuannya terhadap penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi dan proses penulisan selama ini. Motivasi dan tegurannya menjadi pelecut semangat bagi penulis untuk bisa melakukan yang terbaik. Mudah-mudahan Allah memberikan balasan yang lebih baik bagi Nyai.
  
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas semuanya. Penulis berdoa agar Allah menunjukkan jalan terbaik dan jalan sukses masing-masing. Mohon maaf apabila ada kesalahan dari penulis, baik yang disengaja, maupun yang tidak disengaja..



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>12</b>
<b>C. Batasan Masalah</b> .....	<b>12</b>
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>13</b>
1. Tujuan Teoritis .....	13
2. Tujuan Praktis .....	13
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
1. Manfaat Teoritis .....	13
2. Manfaat Praktis .....	14
<b>F. Definisi Operasional</b> .....	<b>14</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Tinjauan Umum Tentang Efektifitas</b> .....	<b>16</b>



1. Pengertian Efektifitas .....	16
2. Ukuran Efektifitas .....	22
<b>B. Tinjauan Umum Tentang Reformasi Birokrasi .....</b>	<b>26</b>
1. Pengertian Reformasi Birokrasi .....	26
2. Fokus Utama Reformasi Birokrasi .....	33
<b>C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik .....</b>	<b>35</b>
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	35
2. Unsur-unsur Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	37
<b>D. Tinjauan Umum tentang <i>Good Governance</i></b>	
<b>(Tata Pemerintahan yang Baik) .....</b>	<b>41</b>
1. Pengertian <i>Good Governance</i> .....	41
2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>A. Metode Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>B. Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>C. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>55</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>55</b>
<b>E. Persiapan Penelitian .....</b>	<b>58</b>
1. Tahap Pra Penelitian .....	58
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian .....	58
<b>F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>59</b>

1. Teknik Pengolahan Data .....	59
a. Memperpanjang Masa Observasi .....	60
b. Pengamatan Secara Seksama .....	60
c. Triangulasi .....	60
2. Teknik Analisis Data .....	63
a. Reduksi Data .....	63
b. Display Data .....	64
c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	64
<b>G. Lokasi dan Subjek Penelitian .....</b>	<b>65</b>
1. Lokasi Penelitian .....	65
2. Subjek Penelitian .....	65
<b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)</b>	
<b>Kota Bandung .....</b>	<b>66</b>
1. Sejarah Perkembangan BPPT Kota Bandung .....	66
2. Visi dan misi BPPT Kota Bandung .....	68
3. Tugas Pokok dan Fungsi Serta Prinsip Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung .....	69
4. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung .....	70
5. Data Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	

Kota Bandung .....	74
<b>B. Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>76</b>
<b>C. Analisis Hasil Penelitian .....</b>	<b>86</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>110</b>
<b>B. Rekomendasi .....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indeks Kualitas Pelayanan Kota Bandung Tahun 2009 .....	10
Tabel 1.2	Tingkat Kepuasan Sistem Pelayanan Kota Bandung Tahun 2010 .....	11
Tabel 4.1	Jumlah Kepegawaian dilihat dari Tingkat Pendidikan .....	75
Tabel 4.2	Jumlah Kepegawaian dilihat dari Pangkat/Golongan.....	75
Tabel 4.3	Status Pegawai diluar PNS .....	72
Tabel 4.4	Triangulasi Hasil Penelitian tentang Kinerja BPPT Kota Bandung .....	90
Tabel 4.5	Triangulasi perbandingan hasil penelitian tentang kendala yang dihadapi BPPT Kota Bandung .....	99
Tabel 4.6	Upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.....	107



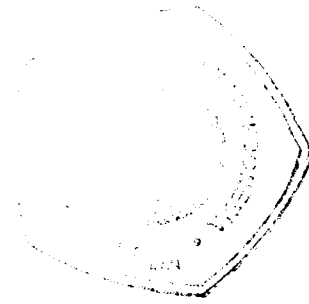
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Triangulasi Sumber .....	61
Gambar 3.2	Triangulasi Teknik .....	61
Gambar 3.3	Triangulasi Waktu .....	62
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung .....	73





## DAFTAR PUSTAKA



### A. Buku

- Albrow, Martin. (2005). *Birokrasi (Cetakan Ketiga)*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Alwasilah, A. Chaedar. (2002). *Pokoknya Kualitatif (Dasar-dasar merancang dan melakukan penelitian kualitatif)*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya
- Black, James A. (1999). *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiyono, Budi. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa.
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handyaningrat, Suwarno. (1982). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2009). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjun Surjaman. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1996). *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nazir. M. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nisjar. 1997. *Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nugroho, Riant. (2004). *Kebijakan Publik. Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Osborne, D. dan Gaebler, T. (1996). *Reinventing Government/ Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Osborne, D. dan Plastrik, P. (2000). *Banishing Bureaucracy/ Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM

Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Pertja.

Steers, M. Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Supriyono. R.A. (2002). *Sistem Pengendalian Manajemen. Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.

Syamsudin, Nazarudin. (1994). *Integrasi Ketahanan Nasional*. Bandung: Alfabeta.

Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Toha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.

Verdiansyah, Chris (Eds). (2007). *Membongkar Budaya*. Jakarta: Kompas.

Zahnd, Markus. (2006). *Perancangan Kota Terpadu*. Yogyakarta: PT.Graha Ilmu.

## B. Dokumen

Departemen Dalam Negeri. (2004). *Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta: Depdagri.

Anonim. (2003). *Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Anonim. (2008). *Peraturan Walikota Bandung No. 550 Tahun 2008 Tentang Prosedur Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kota Bandung*. Bandung: Sekretariat Daerah.

Departemen Dalam Negeri. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)*. Jakarta: Depdagri.

Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara. (1993). *Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum*. Jakarta: Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung

UNDP. 1997. *Human Development Report*. New York. Oxford University Press.

#### C. Artikel

Yudho, Nugroho F. (2007). "Hentikan Tambal Sulam yang Tanpa Arah", dalam *Membongkar Budaya*. Jakarta: Kompas.

#### D. Skripsi

Suragawa, Huggo. (2010). *Efektifitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam Pelaksanaan Bandung One Stop Service (BOSS) dalam Pelayanan Informasi Perizinan di Kota Bandung*. Skripsi pada Universitas Komputer Indonesia Bandung: tidak diterbitkan

#### E. Internet

Pikiran Rakyat Online. 2011. *KPK Menilai Baik Pelayanan BPPT Kota Bandung*. Tersedia: <http://pikiran-rakyat.com/2011/10/27/kpk-menilai-baik-pelayanan-bppt-kota-bandung>