

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah berhasil mengidentifikasi dan menganalisis peran berbagai aktor dalam proses penciptaan inovasi layanan publik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah adalah aktor dominan dengan partisipasi yang signifikan di semua tahapan proses inovasi, dari identifikasi peluang hingga implementasi solusi. Sementara itu, aktor lain seperti agensi pemerintah, masyarakat sipil, dan entitas swasta juga memainkan peran penting, namun dengan tingkat keterlibatan yang bervariasi tergantung pada langkah spesifik dari proses penciptaan inovasi.

Keterlibatan aktor negara dan non-negara dalam setiap tahap proses penciptaan inovasi pelayanan publik di Indonesia adalah sebagai berikut:

- **Tahap 1: Identifikasi Peluang dan Tantangan:**
 - **Aktor Negara:** Pemerintah Daerah (473), Agensi Pemerintah (179), Pemerintah Pusat (153), Lembaga Peradilan (3)
 - **Aktor Non-Negara:** Institusi Pendidikan (26), Masyarakat Sipil (14), Entitas Sektor Swasta (11), Media Massa (2), Organisasi Internasional (1)
- **Tahap 2: Pengembangan dan Pengujian Solusi:**

- **Aktor Negara:** Pemerintah Daerah (152), Agensi Pemerintah (48), Pemerintah Pusat (52), Lembaga Peradilan (2), Lembaga Legislatif (1)
- **Aktor Non-Negara:** Institusi Pendidikan (24), Masyarakat Sipil (26), Entitas Sektor Swasta (8), Media Massa (3), Organisasi Internasional (1)
- **Tahap 3: Membuat Kasus untuk Solusi:**
 - **Aktor Negara:** Pemerintah Daerah (184), Agensi Pemerintah (78), Pemerintah Pusat (62), Lembaga Peradilan (7), Lembaga Legislatif (1)
 - **Aktor Non-Negara:** Institusi Pendidikan (31), Masyarakat Sipil (24), Organisasi Internasional (6), Entitas Sektor Swasta (8), Media Massa (2)
- **Tahap 4: Implementasi Solusi:**
 - **Aktor Negara:** Pemerintah Daerah (544), Agensi Pemerintah (268), Pemerintah Pusat (183), Lembaga Peradilan (29), Lembaga Legislatif (2)
 - **Aktor Non-Negara:** Institusi Pendidikan (62), Masyarakat Sipil (161), Entitas Sektor Swasta (74), Organisasi Internasional (19), Media Massa (11)

- **Tahap 5: Merubah Sistem:**
 - **Aktor Negara:** Pemerintah Daerah (179), Agensi Pemerintah (42), Pemerintah Pusat (76), Lembaga Peradilan (3), Lembaga Legislatif (1)
 - **Aktor Non-Negara:** Institusi Pendidikan (13), Masyarakat Sipil (21), Entitas Sektor Swasta (14), Organisasi Internasional (3), Media Massa (3)

Persentase keterlibatan keseluruhan dalam proses penciptaan inovasi adalah sebagai berikut:

- **Aktor Negara:** Pemerintah Daerah (46,57%), Agensi Pemerintah (18,69%), Pemerintah Pusat (15,99%), Lembaga Peradilan (1,34%), Lembaga Legislatif (0,15%)
- **Aktor Non-Negara:** Masyarakat Sipil (7,48%), Institusi Pendidikan (4,74%), Entitas sektor Swasta (3,50%), Organisasi Internasional (0,91%), Media Massa (0,64%)

6.2 Rekomendasi

6.2.1 Rekomendasi Untuk Pemerintah

Berdasarkan bukti empiris yang telah ditemukan, terdapat kecenderungan yang perlu diperhatikan dalam proses penciptaan inovasi di Indonesia. Data menunjukkan bahwa setelah melewati tahap 2, yaitu mengembangkan dan menguji solusi, banyak inovasi langsung melompat ke tahap 4 mengimplementasikan solusi tanpa melewati tahap 3, yaitu membuat kasus untuk solusi. Oleh karena itu, disarankan agar semua pihak yang terlibat dalam pembuatan inovasi, termasuk pemerintah daerah di Indonesia, memastikan bahwa setiap inovasi melewati tahap ini.

Tahap pembuatan kasus untuk solusi (tahap 3) adalah tahap krusial yang memastikan bahwa setiap inovasi dipersiapkan dengan matang sebelum diimplementasikan. Dengan memperkuat tahap ini, efektivitas dan efisiensi operasional inovasi pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Langkah ini tidak hanya akan memastikan bahwa inovasi-inovasi yang diperkenalkan memiliki landasan yang kuat, tetapi juga siap menghadapi berbagai tantangan praktis di lapangan.

Dengan fokus lebih pada tahap pembuatan kasus untuk solusi, kita dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di Indonesia. Hal ini akan menjadi langkah strategis yang mendukung perbaikan berkelanjutan dalam sistem inovasi pemerintah dan efektivitas kebijakan publik di masa depan.

6.2.2 Rekomendasi Penelitian Lanjutan

Penelitian lanjutan dapat mengembangkan kerangka konseptual dan memanfaatkan dataset Sinovik untuk memetakan jaringan kolaborasi antar aktor negara dan non-negara di Indonesia, membantu mengidentifikasi pola kolaborasi yang efektif untuk inovasi dan memahami dinamika kekuasaan yang mempengaruhi proses-proses ini.

REFERENCES

Buku dan Jurnal:

- Ismail, I., Hartati, S., Adhania, D., & Salam, A E. (2022, December 18). Analysis of Stakeholders Regional Innovation Based on Government Collaboration in Indragiri Hilir Regency. <https://doi.org/10.31506/jog.v7i4.17992>
- Greén, A., DiGiacomo, M., Luckett, T., Abbott, P., Davidson, P M., Delaney, J., & Delaney, P. (2014, December 1). *Cross-sector collaborations in Aboriginal and Torres Strait Islander childhood disability: a systematic integrative review and theory-based synthesis*.
<https://doi.org/10.1186/s12939-014-0126-y>
- Andyani, S. N. (2021). *What are the public values created by Indonesian ICT-based public service innovation?*
- Vinazah, U. (2024). *Mengukur inovasi pelayanan publik oleh SINOVIK menggunakan alat ukur Literature-Based Innovation Output Indicator (LBIOI)*.
- Bransford, L A. (1988, January 1). *Communications technology and the public sector: Understanding the process of adoption*.
[https://doi.org/10.1016/s0736-5853\(88\)80058-3](https://doi.org/10.1016/s0736-5853(88)80058-3)
- OECD. (2006, January 1). *Service delivery in rural areas*.
<https://www.oecd.org/governance/service-delivery-in-rural-areas.htm>
- Cho, J., & Trent, A. (2006, August 1). Validity in qualitative research revisited. SAGE Publishing, 6(3), 319-340

- Jackson, R L., Drummond, D K., & Camara, S K. (2007, October 15). What Is Qualitative Research?. <https://doi.org/10.1080/17459430701617879>
- Meynhardt, T. (2009, March 19). Public Value Inside: What is Public Value Creation?. <https://doi.org/10.1080/01900690902732632>
- Bowen, G A. (2009, August 3). Document Analysis as a Qualitative Research Method. <https://doi.org/10.3316/qrj0902027>
- Khalid, S N A. (2009, September 1). Reflexivity in Qualitative Accounting Research. <https://doi.org/10.1108/19852510980000005>
- Jain, A., & Jain, A. (2011, January 1). Improving Public Service Delivery for Growth Oriented Governance: Challenges Before Bureaucracy. <https://doi.org/10.1177/0019556120110104>
- Osborne, S P., & Brown, L. (2011, May 31). INNOVATION, PUBLIC POLICY AND PUBLIC SERVICES DELIVERY IN THE UK. THE WORD THAT WOULD BE KING?. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x>
- Fisher, L. (2013, June 14). Transformational leadership among grassroots social service organizations. <https://doi.org/10.1080/15575330.2013.803490>
- KemenPANRB. (2014, April 1). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*. Pelangi Grafika, 1(978-979-95048-7-6)
- Jing, Y., & Besharov, D J. (2014, May 9). *COLLABORATION AMONG GOVERNMENT, MARKET, AND SOCIETY: FORGING PARTNERSHIPS AND ENCOURAGING COMPETITION*. <https://doi.org/10.1002/pam.21772>

- Okafor, C., Fatile, J O., & Ejalonibu, G L. (2014, December 1). Public Service Innovations and Changing Ethos in Africa.
<https://doi.org/10.4102/apsdpr.v2i4.67>
- Jameaba, M. (2015, January 1). Non-State actors and democratization process in indonesia. CLASCO, 1a(978-987-722-063-6), 5-10.
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/sur-sur/20150424025233/OPsursur-Muyanja.pdf>
- KemenPANRB. (2015, May 1). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2015*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1(978-602-71510-3-1)
- KemenPANRB. (2016, March 1). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2016*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1(978-602-71510-5-5)
- Huang, L., Huang, T., Zhen, Z., & Liu, J. (2016, March 15). A test-retest dataset for assessing long-term reliability of brain morphology and resting-state brain activity. *Nature Portfolio*, 3(1)
- Bertot, J C., Estévez, E., & Janowski, T. (2016, April 1). *Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Bretschneider, S. (2016, April 5). *Idea to retire: Government lags in adopting technology*. <https://www.brookings.edu/blog/techtank/2016/04/05/idea-to-retire-government-lags-in-adopting-technology/>

- Leetaru, K. (2016, July 26). Why Does The Government Struggle So Much With Innovation?. <https://www.forbes.com/sites/kalevleetaru/2016/07/26/why-does-the-government-struggle-so-much-with-innovation/#5029b73846e8>
- Crosby, B C., Hart, P '., & Torfing, J. (2016, August 25). Public value creation through collaborative innovation. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192165>
- Mazzucato, M., & Semieniuk, G. (2017, January 1). Public financing of innovation: new questions. <https://doi.org/10.1093/oxrep/grw036>
- KemenPANRB. (2017, January 1). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia 2017*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1(978-602-71510-7-9)
- KemenPANRB. (2018, January 1). *TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1-264
- Downar, W. (2018, March 1). *Identification and mapping of project stakeholders: criteria and methods*. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0011.7370>
- McGann, M., Blomkamp, E., & Lewis, J M. (2018, March 9). The rise of public sector innovation labs: experiments in design thinking for policy. <https://doi.org/10.1007/s11077-018-9315-7>
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018, May 14). *Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach*. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>

- NESTA. (2018, August 20). *Why and how does collaboration drive innovation in the public sector*. <https://www.nesta.org.uk/blog/why-and-how-does-collaboration-drive-innovation-public-sector/>
- Kassen, M. (2018, November 30). *E-participation actors: understanding roles, connections, partnerships*.
<https://doi.org/10.1080/14778238.2018.1547252>
- Sellick, V. (2019, January 1). 20 Tools for Innovating in Government . Nesta, 1-144.
https://www.nesta.org.uk/documents/2436/20_Tools_Innovating_Government_RCB1Iuj.pdf
- Srivastava, D K. (2019, January 1). Smart Services for Smart Cities: New Delhi Versus Jaipur. Springer Nature, 65-76. https://doi.org/10.1007/978-981-13-6861-5_6
- Wawointana, T., Pangkey, I., & Langkay, J. (2019, January 1). *The Performance of Bureaucrats in Public Services*. <https://doi.org/10.2991/icss-19.2019.107>
- Twizeyimana, J D., & Andersson, A. (2019, April 1). The public value of E-Government – A literature review. Elsevier BV, 36(2), 167-178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Kekez, A., Howlett, M., & Ramesh, M. (2019, September 27). *Collaboration in public service delivery: what, when and how*.
<https://doi.org/10.4337/9781788978583.00009>

- Pratama, A B. (2019, November 22). *The landscape of public service innovation in Indonesia*. <https://doi.org/10.1108/inmr-11-2018-0080>
- KemenPANRB. (2019, November 23). *TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1(978-602-52918-3-8), 1-262
- Cepiku, D., & Amici, M. (2020, April 1). Performance Management in International Organizations: Roles, Types, and Definitions of International Organizations. , 7-40.
https://www.researchgate.net/publication/340897533_Roles_Types_and_Definitions_of_International_Organizations
- Krah, R., & Mertens, G. (2020, September 1). *Transparency in Local Governments: Patterns and Practices of Twenty-first Century*.
<https://doi.org/10.1177/0160323x20970245>
- KemenPANRB. (2020, October 8). *TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1(978-602-52918-5-2), 1-296
- KemenPANRB. (2021, January 1). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1, 1-199
- Pramestya, E A., & Wibawani, S. (2021, June 1). *COLLABORATIVE GOVERNANCE IN THE MANAGEMENT OF VILLAGE-OWNED ENTERPRISES (BUM DESA): CASE STUDY OF THE BUM DESA*

“SEWU BAROKAH” IN PENATARSEWU VILLAGE.

<https://doi.org/10.30996/dia.v19i1.5188>

Levy, K., Chasalow, K., & Riley, S. (2021, October 13). Algorithms and Decision-Making in the Public Sector. <https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-041221-023808>

Morgan, H. (2022, January 1). Conducting a Qualitative Document Analysis. Nova Southeastern University

Johns, K. (2022, May 13). Services designed to exceed expectations: Inclusive citizen centric service delivery. Retrieved March 15, 2024 from <https://blogs.worldbank.org/governance/services-designed-exceed-expectations-inclusive-citizen-centric-service-delivery>

KemenPANRB. (2022, November 18). *TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1(978-602-52918-9-0), 1-326

OECD. (2022, November 22). Tackling Policy Challenges Through Public Sector Innovation: A strategic portfolio approach. <https://oecd-opsi.org/publications/tackling-policy-challenges/>

Susilawati, S. (2022, December 31). *The Role of Public Servants in Alleviating Poverty in Indonesia*. <https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.45570>

UNDP. (2023, January 1). Social Innovation for Public Service Excellence. <https://www.undp.org/publications/social-innovation-public-service-excellence>

- UNDP. (2023, January 1). *Public Service Reforms: Trends, Challenges and Opportunities*. <https://www.undp.org/publications/public-service-reforms-trends-challenges-and-opportunities>
- Yoon, S. (2023, January 13). How technology is enabling multistakeholder engagement. <https://www.weforum.org/agenda/2023/01/how-technology-is-enabling-multi-stakeholder-engagement-davos2023>
- Cahyati, T. (2023, April 1). *Improving Public Service Quality through the Development of Online Service Innovations in Public Sector Organizations in Indonesia*. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.45170>
- Hanger-Kopp, S. (2023, May 8). Stakeholder engagement, co-production, and transdisciplinary research. <https://iiasa.ac.at/blog/may-2023/stakeholder-engagement-co-production-and-transdisciplinary-research>
- OECD. (2023, May 15). Global Trends in Government Innovation 2023. <https://doi.org/10.1787/0655b570-en>
- Sang, H M. (2023, August 18). Assessment of the Quality of Public Services in the Period of the Forth Industrial Revolution: The case in Binh Duong Province. <https://doi.org/10.12691/jbms-11-4-3>
- Houtgraaf, G., Kruijen, P M., & Thiel, S V. (2023, November 13). Measuring the construct of public sector creativity: Development of a validated scale. <https://doi.org/10.1111/puar.13762>
- Mazzucato, M. (2023, December 4). Governing the economics of the common good: from correcting market failures to shaping collective goals. <https://doi.org/10.1080/17487870.2023.2280969>

UNPSA. (n.d). Retrieved March 6, 2024 from

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners>

Osborne, S.P., Radnor, Z., Strokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services:A suitable case for treatment?. *Public Management Review*, 18(5), 639-653.

Fauzi, A. N., Rostyaningsih, D. (2019, 16 Agustus). Analisis Peran Aktor Dalam Kebijakan Semarang Smart City. *Jurnal Ilmu Politik*, Departemen Administrasi Publik.

Waller, P. (2017, April). Co-Production and Co-Creation in Public Services: Resolving Confusion and Contradictions. *International Journal of Electronic Government Research*, 13(2), 1-17. DOI: 10.4018/IJEGR.2017040101

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17.

<https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and Axioms: An Extension and Update of Service-Dominant Logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1),5-23.

Buana, Y., Isanawikrama, Hutomo, E.J., Kurniawan, Y. J. (2019, 25 Maret). Konseptualisasi Value Co-Creation Dalam Konteks Customer to Customer. *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan*, 3 (1), 44-55. ISSN: 2581-2718. E-ISSN: 2620-3480.

- Sudarti, K. (2022, Mei). Value Co-Creation dan Sharing Economy: Pendekatan Nilai-Nilai Islam. Penerbit Lakeisha, 1, 1-108 . Jawa Tengah.
- Septadiani, W. P., Pribadi, O. S., Rosnarti, D. (2022, 22 Agustus). Peraturan Menteri Pariwisata (Permen) Republik Indonesia NO.14 Tahun 2016 tentang Pedoman Pembangunan Berkelanjutan dalam Peran Model Pentahelix dalam Pengembangan Pariwisata di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika. Metode Mitigasi, Keselamatan Proyek dan Kenyamanan Lingkungan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Hidup, 22-31. ISSN 2685-4996.
- Halibas, A. S., Sibayan, R. O., & Maata, R. L. (2017, 2 Mei). The Penta Helix Model of Innovation in Oman: An HEI Perspective. The Penta Helix Model of Innovation in Oman: An HEI Perspective. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 12, 159–174. <https://doi.org/10.28945/3735>.
- Lindmark, A., Stureson, E., & Nilsson-Roos, M. (2009). Difficulties of collaboration for innovation - A study in the Öresund region. 1-236. <http://lup.lub.lu.se/studentpapers/record/1437850>.
- Luh, N., & Dewi, Y. (2019). Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, 2(2). <https://journal.undiknas.ac.id>.
- Kelvin, Widianingsih, R. I., Buchari, A. (2022, November). Kolaborasi Model Pentahelix Dalam Mewujudkan Smart Village Pondok Ranji. Jurnal

Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan, 7(2), 1-15. ISSN 2407-4292, E-ISSN 2721-6780. <https://doi.org/10.33701/j-3p.v7i2.2587>.

Muhyi, H. A., Chan, A., Sukoco, I., Herawaty, T. (2017, Januari). The Penta Helix Collaboration Model in Developing Centers of Flagship Industry in Bandung City. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(1), 412-417.

https://www.sibresearch.org/uploads/3/4/0/9/34097180/riber_th16-131_412-417.pdf.

Amin, Al., Pratama, R. U. ((2022, 27 Januari). *Sinergi Pentahelix Dalam Peningkatan Inovasi Startup Digital Kota Cimahi*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.

Ramadhane, T., Ramadani, L., Abdurrahman, L. (2023). Public Value Based E-Government Maturity Model: A Literature Review. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 6(1).

Suryadharma, M., Asthiti, A. N. Q., Putro, A. N. S., Arief Yanto Rukmana, Romi Mesra. (2023, Juli). Strategi Kolaboratif dalam Mendorong Inovasi Bisnis di Industri Kreatif: Kajian Kualitatif pada Perusahaan Desain Grafis 1(3), 172-181. ISSN: 2985-7783, DOI: 10.58812/smb.v1.i03.

Farhan, A. (2023, 11 Desember). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Inovasi Kebijakan* 7(2), 111-123. DOI: 10.21787/mp.7.2.2023.111-123.

Putri, I. (2022, 12 Mei). *Peran Aktor dalam Implementasi Kebijakan Publik (Studi pada Kebijakan Sistem Zonasi Sekolah)*. Universitas Lampung. Skripsi.

Koeswara, H. (2023). Model Inovasi Pelayanan Publik Bidang Peningkatan Investasi: Pembelajaran Peningkatan Investasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 1-47.

Prabowo, H., Suwanda, D., Syafri, W. (2022, Juni). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Penerbit Remaja Rosdakarya, 1, 1-161. Jawa Barat, Bandung. ISBN: 978-602-446-642-8.

Rusfiana, Y., Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintah dan Perkembangannya. Penerbit Alfabeta, 1, 1-185. Jawa Barat, Bandung.

Suprpti, W., dkk. (2015). Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tingkat III. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1-43.

Islahuddin, Eppang, B. M., Salim, M. A. M., Darmayasa, Masatip, A. (2022, Januari). Inovasi, Adaptasi, dan Kolaborasi: Pengembangan Wisata Bahari Berbasis Inovasi, Adaptasi, dan Kolaborasi Di Destinasi Super Prioritas Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. Politeknik Pariwisata Makassar, 1, 1-116. ISBN: 978-623-959-586-9.

Kebijakan:

Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar 1945 (4th ed.)*. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta.

- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2021 tentang Penguatan Peran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Reformasi Birokrasi*. Jakarta.

Republik Indonesia. 2001. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia PP No. 39 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Dekonsentrasi*. Jakarta.