

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA MANADO

Oleh

*Arfandy Wichers Bidara<sup>1</sup>*

*Herman Nayoan<sup>2</sup>*

*Novie Revlie Pioh<sup>3</sup>*

## Abstrak

Tujuan Negara Republik Indonesia dalam UUD 1945 alinea ke empat antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut tentunya menjadi tolak ukur kepada abdi Negara untuk menjalankan pelayanan publik. Pelayanan merupakan tugas yang paling hakiki dari seorang aparatur abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini sudah dicatat dalam UUD 1945 alinea ke empat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado serta apa kendala yang terjadi dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Implementasi Kebijakan adalah sebuah tahapan yang dilakukan setelah aturan hukum yang ditetapkan melalui proses politik). Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu izin yang diberikann kepada masyarakat atau orang pribadi untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki, merombak/merobohkan bangunan supaya sesuai dengan tata ruang yang berlaku dan juga supaya menimbulkan keselarasan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan bagi penghuninya maupun lingkungan sekitar. Pemerintah Kota Manado berusaha untuk meningkatkan kemajuan daerahnya melalui pelaksanaan Pelayanan yang baik dan tidak berbelit. Pemerintah Kota Manado telah mengeluarkan berbagai kebijakan terkait IMB. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif . Dalam implementasi IMB Kota Manado juga membutuhkan peran aktif aktor pelaksana implementasi salah satunya Pemerintah. Yang terjadi di lapangan adalah pemerintah sebagai aktor pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan IMB masih belum optimal dan di pandang belum sesuai dengan yang seharusnya, pada ketetapan pelaksanaan dalam impelementasi pelayanan IMB di Kota Manado terkait pelayanan dan biaya dapat dilihat pertama mengenai pelayanan masih belum berjalan dengan baik, banyak ketidak jelasan dalam memberikan pelayanan misalnya mengenai prosedur yang tidak sesuai dengan perda dan sangat berbelit-belit sehingga jasa calo pun menjadi pilihan utama bagi masyarakat.

***Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, IMB, BP2T***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

## PENDAHULUAN

Tujuan Negara Republik Indonesia dalam UUD 1945 alinea ke empat antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut tentunya menjadi tolak ukur kepada abdi Negara untuk menjalankan pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal yang ke-5 yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, yaitu meliputi; pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan merupakan tugas yang paling hakiki dari seorang aparatur abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini sudah dicatat dalam UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pokok didalamnya, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu meningkatkan kualitasnya terlebih dalam mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna, hal ini begitu penting karena kepuasan dari masyarakat sendiri merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan haruslah benar-benar dapat mengakomodasi semua kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik, serta bertanggung jawab atasnya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan publik yang berkualitas dan terarah menjadi tuntutan setiap harinya, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan mengingat

pelayanan publik di era sekarang ini masih banyak didapati masalah, yaitu cara pengimplementasiannya masih sangat kurang maksimal, lambat dalam pekerjaan, ketentuan tarif yang beda antar peraturan dan praktek dilapangan.

Di kota Manado, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu telah dibentuk sejak tahun 2008, maka ditetapkanlah Peraturan Walikota Manado Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, yang antara lain berisi mengenai jenis-jenis perizinan meliputi 19 (Sembilan belas) jenis yaitu: surat izin tempat usaha, izin gangguan (Hinderordonnantie), izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin reklame, izin tata letak bangunanreklame, izin pembentukann penggunaan tanah, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha rekreasi dan hiburan umum, izin usaha hotel, izin usaha restoran, izin usahha rumah makan, surat izin usaha perdagangan, izin usaha industri, tanda daftar perusahaan, tanda daftar gudang, tanda daftar industry, izin perluasan, dari jenis-jenis perizinan tersebut yang paling banyak permintaan pelayanan dari masyarakat yaitu Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu izin yang diberikann kepada masyarakat atau orang pribadi untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki, merombak/merobohkan bangunan supaya sesuai dengan tata ruang yang berlaku dan juga supaya menimbulkan keselarasan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan bagi penghuninya maupun lingkungan sekitar sesuai dengan UU. Nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis, menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelaksanaan pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado khususnya dalam mengurus penerbitan tidak sesuai dengan standarisasi waktu yang sudah ditetapkan sesuai dengan Perda No. 5 tahun 2011 pasal yang ke-9 yaitu (14) empat belas hari kerja,koordinasi dengan instansi dinas tata kota yang belum efektif, profesionalisme

pegawai/petugas yang belum optimal dan tidak sesuai dengan misi BP2T yaitu Meningkatkan efektivitas pelayanan, ketepatan waktu dan profesionalisme. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tidak maksimalnya Implementasi Kebijakan/Program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan.

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam suatu penelitian ilmiah. Oleh sebab itu penulis mengajukan judul proposal tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado”

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti dalam suatu perumusan masalah :

- (1) Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado?
- (2) Kendala apakah yang menghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado?

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah

:

- (1) Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado.
- (2) Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Implementasi Kebijakan**

Sebelum mengemukakan Teori Implementasi Kebijakan akan dikemukakan terlebih dahulu Teori Implementasi. Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas,

tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. (Usman, 2002:70).

Implementasi Kebijakan adalah hal yang paling berat, karena disini masalah-masalah yang tidak dijumpai dalam konsep, muncul dilapangan. Selain itu, ancaman utama, adalah konsistensi implementasi (Nugroho, 2011:650). Dibawah ini adalah model dan faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan (Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, 1997:146-147).

- (1) Standard dan sasaran kebijakan. Setiap kebijakan publik harus memiliki standard dan suatu sasaran kebijakan jelas dan terukur.. dengan ketentuan tersebut tujuannya dapat terwujudkan.. dalam standard dan sasaran kebijakannya tidak jelas, sehingga tidak bisa terjadi multi-interpretasi dan mudah menimbulkan kesalah-pahaman dan konflik diantara para agen implementasi.
- (2) Sumberdaya. Dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia (human resources) maupun sumberdaya materi (material resources) dan sumberdaya metoda (method resources). Dari ketiga sumberdaya manusia tersebut, yang paling penting adalah sumberdaya manusia, karena disamping sebagai subjek Implementasi Kebijakan juga termasuk objek kebijakan publik.
- (3) Hubungan antar organisasi. Dalam banyak program Implementasi Kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi terkait, yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi, karena kedua hal itu merupakan salah satu urat nadi dari sebuah organisasi agar program-programnya tersebut dapat direalisasikan dengan tujuan serta sasarannya.
- (4) Karakteristik agen pelaksana. Dalam suatu Implementasi Kebijakan agar mencapai keberhasilan maksimal harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, semua itu akan

- mempengaruhi Implementasi suatu program kebijakan yang telah ditentukan.
- (5) Disposisi implementor. Dalam Implementasi Kebijakan sikap atau disposisi implementor dibedakan menjadai tiga hal, yaitu; (a) respon implementor atau kebijakkan, yang terkait dengan kemauan implementor untuk melaksanakan kebijakan publik; (b) kondisi, yakni pemahaman pada kebijakan yang telah ditetapkan; dan (c) intens disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki tersebut.
  - (6) Kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi Kebijakan, sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada dilingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut Teori Implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun yang dikutip Solichin Abdul Wahab, yaitu :

- (1) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya
- (2) Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai
- (3) Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia
- (4) Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal
- (5) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya
- (6) Hubungan saling ketergantungan kecil
- (7) Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan

- (8) Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat
- (9) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna
- (10) Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

### **Teori Pelayanan Publik**

Kurniawan (2005:6) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Syafie, dkk (1999:29) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh negara (pemerintah) terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik sendiri juga terdapat asas-asas yang harus dijalankan dan dijadikan acuan dalam memberikan suatu pelayanan. Sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan sebagai berikut :

- (1) Asas Kepentingan Umum. Maksudnya adalah bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan haruslah mengenyampingkan kepentingan pribadi dan/atau golongan dan mengutamakan kepentingan masyarakat secara umum.
- (2) Asas Kepastian Hukum. Maksudnya adalah bahwa pemberian pelayanan tersebut harus menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

- (3) Asas Kesamaan Hak. Maksudnya adalah setiap orang memiliki kesamaan hak sebagai warga masyarakat, sehingga dalam pemberian pelayanan penyelenggara pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dari warga masyarakat.
- (4) Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Maksudnya adalah pemenuhan hak seorang sebagai warga masyarakat harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan.
- (5) Asas Keprofesionalan. Maksudnya adalah bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas yang diembannya.
- (6) Asas Partisipatif. Maksudnya adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- (7) Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif. Maksudnya adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- (8) Asas Keterbukaan. Maksudnya adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- (9) Asas Akuntabilitas. Maksudnya adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Universitas Sumatera Utara 35
- (10) Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan. Maksudnya adalah pelayanan publik itu harus memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Kamus Besar Bahasa Indonesia merumuskan pengertian rentan sebagai : (1) mudah terkena penyakit dan (2) peka, mudah merasa. Kelompok rentan juga diartikan sebagai kelompok yang mudah dipengaruhi. Kelompok rentan yang dimaksud antara lain sebagai berikut : 1. Anak-anak; 2. Wanita hamil;

3. Orang lanjut usia (lansia); 4. Fakir miskin; dan 5. Penyandang cacat. 14 k. Asas Ketepatan Waktu Maksudnya adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan haruslah dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

- (11) Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan. Maksudnya adalah setiap jenis pelayanan harus dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Mengenai keinginan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Selanjutnya tercermin dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk :

- (1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- (3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan.
- (4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Teori Perizinan**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia izin memiliki arti pernyataan mengabulkan (tidak melarang dsb); per-setujuan membolehkan: ia telah mendapat.

IZIN (*verguning*), adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-undang atau Peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan (Adrian Sutedi, 2010, 168).

Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang

dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin melakukan suatu usaha yang biayanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan usaha masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain. Berkaitan dengan itu, maka ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sedangkan izin sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah (Sutedi, 2010:193).

Dalam hal Izin Mendirikan Bangunan, fungsi dari izin bangunan ini dapat dilihat dalam beberapa hal.

1. Segi Teknis Perkotaan Pemberian izin mendirikan bangunan sangat penting artinya bagi pemerintah daerah guna mengatur, menetapkan dan merencanakan pembangunan perumahan diwilayahnya sesuai dengan potensial dan prioritas kota yang dituangkan dalam Master Plan Kota. Untuk mendapatkan pola pembangunan kota yang terencana dan terkontrol tersebut, maka untuk pelaksanaan suatu pembangunan diatas wilayah suatu kota diwajibkan memiliki izin mendirikan bangunan dan penggunaannya sesuai dengan yang disetujui oleh Dinas Perizinan dan Pengawasan Pembangunan Kota (DP3K). Dengan adanya pengaturan pembangunan perumahan melalui izin ini, maka pemerintah daerah dapat merencanakan pelaksanaan pembangunan berbagai sarana serta unsur kota dengan berbagai instansi yang berkepentingan. Hal ini penting artinya agar wajah perkotaan dapat ditata dengan rapi serta

menjamin keterpaduan pelaksanaan pekerjaan pembangunan perkotaan. Penyesuaian pemberian izin mendirikan bangunan dengan Master Plan Kota akan memungkinkan adanya koordinasi antara berbagai departemen teknis dalam melaksanakan pembangunan kota.

2. Segi Kepastian Hukum izin mendirikan bangunan penting artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. Mendirikan bangunan dapat menjadi acuan atau titik tolak dalam pengaturan perumahan selanjutnya. Bagi masyarakat pentingnya izin mendirikan bangunan ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum terhadap hak bangunan yang dilakukan sehingga tidak adanya gangguan atau hal-hal yang merugikan pihak lain dan akan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketentraman dalam pelaksanaan usaha atau pekerjaan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, berangkat dari rumusan masalah dan disesuaikan dengan tujuan penulis yang ingin dicapai, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif.

Berdasarkan perumusan masalah, dikaitkan dengan konsep-konsep serta mengingat luasnya masalah yang diteliti, maka yang akan dialami dalam penelitian ini adalah bagaimana bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah proses implementasi. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agostino, 2006:139) implementasi kebijakan adalah sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka peneliti menetapkan informan sebagai sumber data dalam penelitian. Sampel yang di ambil sebanyak 10 (informan) informan.

- (1) Kabid III kantor BP2T
- (2) Kepala staf bidang III kantor BP2T
- (3) Masyarakat yang pernah mengurus IMB 4 orang

- (4) Masyarakat yang sementara mengurus IMB 4 orang

Dalam metode penelitian kualitatif, lazimnya data dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu; Wawancara, Observasi, Dokumentasi, Diskusi terfokus,

Untuk mendapatkan hasil yang optimal dan objektif sesuai dengan tujuan penelitian, maka setiap analisa dilakukan untuk melukikaskan, merangkum, mengamati, menggambarkan bahkan meringkas hasil pengamanaan yang telah dilakukan dilapangan, mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. **Retribusi Perizinan Tertentu, Tata cara Pelayanan Perizinan serta Jenis Perizinan dan Non Perizinan di Kota Manado.**

Bahwa dalam rangka melaksanakan otonomi daerah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Jenis Retribusi Perizinan Tertentu dalam Peraturan Daerah ini terdiri dari :

- (1) **Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;**
- (2) Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- (3) Retribusi Izin Gangguan;
- (4) Retribusi Izin Trayek; dan
- (5) Retribusi Izin Usaha Perikanan;

Adapun pada Pasal 6 dalam Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Penerbitan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Tata Cara Meliputi:

- (1) Setiap orang yang akan mendirikan bangunan gedung baru, prasarana bangunan gedung atau bangunan bukan gedung, wajib memiliki IMB.
- (2) Setiap orang yang akan melaksanakan pemugaran/pelestarian, merehabilitasi/merenovasi bangunan gedung dan atau prasarana bangunan

gedung atau bangunan bukan gedung meliputi perbaikan/perawatan, perubahan, perluasan/pengurangan wajib memiliki IMB.

- (3) Setiap orang dan/atau badan yang akan mendirikan bangunan gedung diatas persil 1000 M2 (seribu meter persegi) wajib memiliki Site Plan Peruntukan Penggunaan Tanah (PPT).
- (4) Pendirian bangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan garis sempadan.
- (5) Besarnya GSB, KDB, KLB dan KKB ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas dalam memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik, maka dikeluarkannya beberapa ketentuan dalam Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, jenis-jenis yang dimaksud adalah :

- (1) Izin Tempat Usaha;
- (2) Izin Gangguan (HO);
- (3) Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- (4) **Izin Mendirikan Bangunan;**
- (5) Izin Peruntukan Penggunaan Tanah;
- (6) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
- (7) Tanda Daftar Usaha Parawisata;
- (8) Izin Usaha Perdagangan;
- (9) Izin Usaha Industry;
- (10) Tanda Daftar Perusahaan;
- (11) Tanda Daftar Gudang;
- (12) Tanda Daftar Industry;
- (13) Izin Perluasan;
- (14) Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol;
- (15) Izin Lokasi;
- (16) Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional;
- (17) Izin Usaha Pusat Perbelanjaan;
- (18) Izin Usaha Toko Modern;
- (19) Izin Usaha Waralaba;
- (20) Izin Prinsip Penanaman Modal;
- (21) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
- (22) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;

- (23) Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal;
- (24) Izin Usaha Penanaman Modal;
- (25) Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal;
- (26) Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal;
- (27) Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal (Merger);
- (28) Izin Penangkapan Ikan;
- (29) Izin Lingkungan;
- (30) Izin Pembuangan Air Limbah Ke Media Lingkungan;
- (31) Izin Tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3;
- (32) Izin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini;
- (33) Izin Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat;
- (34) Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus Dan Pelatihan;
- (35) Izin Operasional Mendirikan TK/SD/SMP/SMA/SMK Negeri/Swasta;
- (36) Izin Trayek;
- (37) Izin Toko Alat Kesehatan;
- (38) Izin Apotik;
- (39) Izin Toko Obat;
- (40) Izin Optic;
- (41) Izin Klinik;
- (42) Izin Laboratorium;
- (43) Izin Mendirikan Rumah Sakit Tipe C Dan D (Khusus/Umum);
- (44) Izin Operasional Rumah Sakit Tipe C Dan D (Khusus/Umum);
- (45) Izin Usaha Mikro Obat Tradisional;
- (46) Izin Mempekerjakan Tenaga Asing Perpanjangan;
- (47) Izin Lembaga Pelatihan Kerja;
- (48) Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (Outsourcing); Dan
- (49) Izin Pemanfaatan Kayu Pada Areal Penggunaan Lain Yang Telah Diberi Izin Peruntukan.

## 2. Jenis Pelayanan Non Perizinan yang diselenggarakan di BP2T adalah:

- (1) Advice Planning;
- (2) Rekomendasi Kanopi;
- (3) Rekomendasi Spanduk/Reklame;
- (4) Rekomendasi Trotoar/Jalan Masuk;
- (5) Rekomendasi Atena Monopole;

- (6) Rekomendasi Pemanfaatan Ruang/ Galian Kabel;
- (7) Rekomendasi Perusahaan Penampung Kayu Terdaftar;
- (8) Surat Keterangan Angkutan Hasil Lelang Kayu Olah;
- (9) Surat Keterangan Angkutan Kayu Olah;
- (10) Pembuatan Kartu AK/1;
- (11) Rekomendasi Paspor TKI;
- (12) Rekomendasi Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin);
- (13) Surat Rekomendasi Pedagang Besar Farmasi;
- (14) Surat Rekomendasi Pedagang Alat Kesehatan;
- (15) Surat Rekomendasi Rumah Sakit Tipe B;
- (16) Surat Terdaftar Pengobat Tradisional;
- (17) Rekomendasi UPL/UKL;
- (18) Surat Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL);
- (19) Rekomendasi Pendirian Tower
- (20) Rekomendasi Keramaian;
- (21) Surat Keterangan Penyimpanan Barang;
- (22) Berita Acara Pemeriksaan Perusahaan Import Barang;
- (23) Berita Acara Pemeriksaan Perusahaan Bahan Berbahaya;
- (24) Rekomendasi Melakukan Penelitian Di Sekolah/Lembaga;
- (25) Surat Keterangan Kapal Penangkap Ikan Dibawah 5 GT; dan
- (26) Pelayanan Informasi dan Pengaduan.

## 3. Prosedur/mechanisme dan Tata Cara Pengajuan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Manado

Prosedur Pengajuan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan pada dasarnya sama dengan prosedur pelayanan perizinan lainnya, harus memiliki syarat-syarat ketentuan yang ada. Syarat-syarat prosedur pengajuan permohonan izin mendirikan bangunan telah diatur pada Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2011. Adapun syarat-syarat tersebut sebagai berikut:

- (a) Surat Pernyataan kepemilikan tanah yang disahkan oleh Lurah setempat;



- (b) Fotocopy sertifikat tanah dengan menunjukkan sertifikat asli atau Surat Keterangan dari Lurah tentang kepemilikan tanah untuk tanah pasini yang belum bersertifikat;
- (c) Gambar situasi;
- (d) Rencana bangunan yang berisi :
  - (1) Gambar *site plan*
  - (2) Gambar Rencana Bangunan berskala (denah, tampak, potongan dan detail);
- (e) Persyaratan Khusus untuk bangunan tertentu seperti rumah ibadah, pembangunan yang dilaksanakan oleh developer/ pengembang/ investor berlaku:
  - (1) Bangunan rumah ibadah harus mendapat rekomendasi dari Kantor Departemen Agama tentang status organisasi keagamaan dan persetujuan tertulis dari sekurang-kurangnya 60% pemilik bangunan disekitar lokasi yang dimaksud dengan radius 100 (seratus) meter;
  - (2) AMDAL atau UKL/UPL dari instansi yang berwenang, jika diperlukan;
  - (3) Memiliki persetujuan warga untuk bangunan usaha, jika diperlukan;
  - (4) Rekomendasi kajian lalulintas dari instansi yang berwenang, jika diperlukan;
  - (5) Rekomendasi ketinggian bangunan dari instansi yang berwenang, jika diperlukan;
  - (6) Rekomendasi uji daya dukung tanah (*soil test*) dari institusi yang berwenang, jika diperlukan;
  - (7) Rekomendasi kekuatan struktur dari konstruktor;
  - (8) Rekomendasi Uji kekuatan tekan beton (*hammer test*) dari institusi yang berwenang, jika diperlukan;
  - (9) Untuk bangunan Menara/Antena harus memiliki persetujuan warga dengan radius sesuai ketinggian ditambah 10%;
  - (10) Surat Keterangan kesiapan penggunaan Menara/Antena bersama dari pemohon;

Mekanisme pelayanan perizinan saat ini yang diterapkan merupakan

penyederhanaan pelayanan. Menurut Kepala Bidang II Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado Bapak Ir. Heral V. D. Manajang, MMT menuturkan

“Mekanisme pelayanan perizinan di BP2T sama saja dengan mekanisme pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang merupakan penyederhanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat tidak lagi bersusah payah untuk mendatangi Dinas Teknis dalam hal pengurusan IMB. BP2T mempermudah masyarakat mulai dari persyaratan, waktu sampai biaya (wawancara 8 November 2016 )”

Pernyataan Kepala Bidang II Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Manado diperjelas lagi pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Bab II pasal 2 Tujuan, Prinsip, dan Ruang Lingkup poin b, c, d menyatakan

“memperpendek proses pelayanan; mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat”

Penyebab berbelit-belitnya proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan oleh Ibu Rita Tampi semata-mata juga tergantung pada kelengkapan berkas yang dimasukan. Kalau berkas sudah memenuhi syarat, otomatis prosedur tidak akan berbelit-belit karena pada hakekatnya Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dibentuk untuk mempermudah proses pelayanan agar masyarakat tidak lagi melakukan pengurusan izin yang berbelit-belit.

#### **4. Waktu Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan**

Sistem dan mekanisme pelayanan sangat mempengaruhi waktu dari

penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sistem pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan oleh Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang didalamnya terdapat penyederhanaan pelayanan menetapkan waktu pengurusan Izin Mendirikan Bangunan sesuai

dengan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2011 pada Bab II pasal 9 poin 1, yaitu;

“Proses penyelesaian PIMB paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung tanggal diterimanya PIMB oleh Instansi yang ditunjuk secara lengkap.”

Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mengikuti waktu yang telah ditetapkan oleh Perda yang berlaku yaitu empat belas hari kerja. Namun Menurut Kepala Bidang II Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado Bapak Ir. Heral V. D. Manajang, MMT,

Kebijakan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah empat belas hari kerja. Implementasi kebijakan tersebut tidak selamanya sejalan dengan fakta yang ada dilapangan atau yang terjadi dan dirasakan oleh masyarakat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Maryono Talib :

“Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang saya lakukan memakan waktu kurang lebih tiga bulan, saya tidak tahu alasannya kenapa, yang jelas semua syarat-syarat telah terpenuhi. Petugas waktu itu hanya mengatakan sementara dalam proses (wawancara 12 November 2016)”

Waktu pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu memang bervariasi. Tergantung dari kelengkapan berkas serta rekomendasi yang keluar. Pada wawancara yang penulis lakukan di beberapa orang, waktu yang ditetapkan selama empat belas hari kerja tidak sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan.

#### **5. Biaya Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Biaya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang dimaksud adalah biaya administrasi yang dikeluarkan oleh pemohon dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan aturan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 Bab I tentang ketentuan umum poin 13 menjelaskan :

“Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, selanjutnya disebut Retribusi IMB adalah

pembayaran atas jasa pelayanan pemberian izin untuk mendirikan bangunan”

Adapun Masyarakat yang mengeluhkan biaya administrasi yang dikeluarkan pada saat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Biaya tersebut sebenarnya bukan biaya yang dibayarkan kepada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu melainkan biaya Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang langsung dibayarkan di Bank bukan kepada pegawai kantor. Kepala staff bidang II menjelaskan.

Besarnya tariff pembayaran yang diterapkan oleh kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sudah diatur dalam Perda yang berlaku, Namun pada kenyataannya ada saja pegawai yang tidak menaati peraturan serta masyarakat yang mau proses yang instan sehingga menggunakan jasa calo. Sama seperti wawancara bersama Bapak Harry S.

Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan dengan cara terima jadi merupakan salah satu praktek pencaloan secara halus atau sederhana. Karena pemohon mengeluarkan biaya melebihi biaya yang telah ditentukan. Lain lagi dengan pengurusan dari Ibu Tania M :

“sekarang saya sementara mengurus IMB, Menurut saya setiap tariff yang dikeluarkan masih sesuai dengan peraturan yang berlaku, tidak ada pungli-pungli karena saya benar-benar mengawasi setiap proses pembiayaan (wawancara 14 November 2016)”

Pembiayaan pengurusan Izin Mendirikan bangunan sebenarnya sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, hanya masih ada saja masyarakat yang mau cara gampang dan masih ada saja pegawai yang di anggap nakal dalam menjalankan tugas.

### **Pembahasan**

#### **Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB di Kota Manado**

Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB di Kota Manado penulis akan membahas tentang proses Implementasi kebijakan pelayanan IMB

di Kota Manado, yang akan penulis uraikan sebagai berikut.

#### (1) Ketepatan Pelaksana

unsur pelaksana merupakan bagian yang cukup penting dan krusial, karena berhasil atau tidaknya implementasi sangat bergantung pula pada peran tiap-tiap pelaksana. Dalam implementasi izin mendirikan bangunan di Kota Manado juga membutuhkan peran aktif actor-aktor pelaksana implementasi yang memiliki peran masing-masing, baik pemerintah, swasta dan masyarakat. Yang terjadi di lapangan adalah pemerintah sebagai actor pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan IMB masih belum optimal dan di pandang belum sesuai dengan yang seharusnya, Pada ketetapan pelaksanaan dalam implemementasi kebijakan pelayanan IMB di Kota Manado terkait pelayanan dan biaya dapat dilihat pertama mengenai pelayanan masih belum berjalan dengan baik, nyatanya banyak ketidak jelasan dalam meberikan pelayanan misalnya mengenai prosedur yang tidak sesuai dengan perda yang berlaku dan sangat berbelit-belit sehingga jasa calo pun menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Terkait biaya retribusi juga masih terdapat pungutan-pungutan yang tidak sesuai. Pada wawancara yang penulis lakukan di beberapa orang, waktu yang ditetapkan selama empat hari tidak sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab V pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

- (1) Proses implementasi kebijakan pelayanan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) masih belum efektif pelaksanaannya karena masih ada masalah dalam pelaksanaan implementasi yaitu waktu pengurusan IMB, prosedur serta biaya retribusi yang tidak sesuai dengan perda kota manado. adapun masalah bangunan yang tidak memiliki izin, sementara bangunan tersebut sudah berdiri.

- (2) Kendala dalam melakukan implementasi IMB yaitu rekomendasi izin dari tim teknis lambat diberikan dan menyebabkan waktu penerbitan IMB tidak sesuai dari yang seharusnya. Selain itu juga masyarakat terlalu pasrah dengan hasil kinerja pelayanan sehingga jarang ada pengaduan atas penanganan yang kurang baik, sehingga para pegawai menganggap kinerjanya sudah cukup baik. Kendala lain adalah disiplin pegawai yang masih kurang.

### **Saran**

Sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan dilapangan terdapat beberapa saran yang direkomendasikan kepada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Manado sebagai penyelenggara pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan :

- (1) Segera di akses perhitungan biaya retribusi secara online, supaya dapat memudahkan pemerintah dan juga masyarakat dapat menghitung sendiri anggaran yang nantinya akan dikeluarkan sehingga tidak ada lagi masalah mengenai anggaran retribusi yang tidak jelas dikeluarkan.
- (2) Fungsi pengawasan serta penegak hukum dari pemerintah lebih ditingkatkan supaya setiap bangunan memiliki aspek keamanan, kenyamanan serta keselamatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT Raja ` Grafindo Persada
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitaif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Group
- Sanafiah Faisal. 1990. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*

- Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA. 2012 (cet. 15)
- Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media
- Anwar, M. Khoirul. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah, SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salam, arifin. (2005). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Lipi Press. Dwijowijoto, Riant Nugroho. (2006). *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo. Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2005) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET. Lijan, Poltak Sinambela dkk (2006) *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari dan Martini. (2006). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moenir, H.A.S (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group : 2007)
- Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)
- Nasution, Prof. Dr. S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Abdulwahab, S., 2008, *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, S., 2000, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bungin, B. M., 2010, *Penelitian Kualitatif*, PT. Kencana, Jakarta.
- Dunn, W. N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (terjemahan), Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Islamy, M. I., 1996, *Kebijakan Publik, Model-UT*, Karunika UT, Jakarta.
- Keban, Y. T., 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, PT. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Kusumanegara, S., 2010, *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Moleong, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

#### Sumber Lain

- Peraturan Walikota Manado Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU. Nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang
- Buku Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik (Adrian Sutedi, S.H, M.H.)
- <http://ringkasteori.blogspot.co.id/2012/03/definisi-implementasi-kebijakan-publik.html>
- <http://dosenpendidikan.com>
- <http://pengertian-pengertian-info.blogspot.co.id>