

Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado

*Angelita Paath*¹
*Daud Liando*²
*Stefanus Sampe*³

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejauh ini telah menerapkan pola pelayanan satu pintu (One Stop Service) yang dinilai lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya. Namun pada faktanya masih terdapat beberapa masalah bahwa dalam proses pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani perizinan yang ada masih diluar batas waktu yang ditetapkan. Penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan publik di DPM&PTSP Kota Manado dalam izin mendirikan bangunan reklame. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan perizinan yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado belum berjalan dengan efektif dan efisien karena memakan waktu yang cukup lama dan kurangnya staf/pegawai dalam pengurusan izin mendirikan bangunan reklame sehingga masyarakat mengalami kesulitan waktu penyelesaian dalam mendapatkan izin.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Publik, Pemerintah.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Pemerintah Kota Manado mengeluarkan Peraturan Walikota No 57, Tahun 2016, Pasal 2 membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado melayani 4 jenis perizinan yaitu jenis perizinan bidang ekonomi, jenis perizinan bidang pembangunan, jenis perizinan bidang lingkungan, jenis perizinan bidang social. Pelayanan terpadu satu pintu daerah sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 1 pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses di mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, penyelenggara PTSP daerah adalah pejabat pemerintah daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan, penyelenggara PTSP adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses penyeleggaraannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat, dalam pasal 2 tujuan dari penyelenggaraan PTSP daerah adalah meningkatkan kualitas PTSP mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu sejauh ini telah menerapkan pola pelayanan satu pintu (One Stop Service) yang dinilai lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya. Namun pada faktanya masih terdapat beberapa masalah masyarakat yang beropini bahwa proses yang dilakukan DPMPTSP dalam melayani masalah perizinan yang saya ingin teliti yaitu surat izin mendirikan bangunan reklame masih diluar batas waktu yang ditetapkan. Penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu merupakan suatu usaha yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk dapat mengetahui fakta-fakta terkait proses “Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Manado”.

Alasan mnegapa saya ingin meneliti tentang manajemen pelayaan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado yang terjadi pada saat ini peran pemerintah masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyrakat dimana masih terjadi proses pelayanan yang berbelit-belit, Dimana beberapa masyarkat mengatakan bahwa pembuatan surat izin mendirikan bangunan reklame yang masyarakat lakukan memakan waktu kurang lebih tiga minggu, masyrakat tidak tahu alasanya kenapa, yang jelas semua syarat-syarat telah terpenuhi. Petugas waktu itu hanya mengatakan sementara dalam proses waktu pengurusan surat izin mendirikan bangunan reklame pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Waktu yang ditetapkan selama (14) hari kerja tidak sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan, masyarakat yang sementra dalam proses pembuatan perizinan

beropini karena mungkin faktor dari petugas pemberi pelayanan yang kurang profesional atau terkesan lambat dalam menangani proses pembuatan perizinan dan terkesan diskriminasi dalam pelayanannya dimana lebih mementingkan orang lain seperti saudara atau kerabat dekat sehingga membuat proses pelayanan terhadap orang lain menjadi terhambat. Seperti yang terjadi juga pada salah satu masyarakat dimana dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan reklame proses administrasi kelengkapan berkas yang dilakukan oleh petugas terkesan berbeli-belit seperti dalam verifikasi berkas masyarakat mengalami kesulitan kejelasan prosedur yang ada karena berkas yang sudah lengkap diberikan tetapi petugas mengatakan belum sesuai, sehingga terkesan menunda-nunda proses yang ada. Karena itu saya ingin meneliti bagaimana proses pembuatan jenis perizinan tersebut dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Tinjauan Pustaka

Manajemen menurut Follet dalam Kadarisman (2018:4) adalah sebagai suatu seni yang tiap-tiap pekerjaan dapat diselesaikan melalui orang lain. Definisi ini dapat ditunjukkan dari seseorang harus mampu mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. menurut Handoko (2009:10) manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan - tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning),

pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling). Menurut Hasibuan (2016:1), manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. Pengertian Manajemen menurut Veithzal Rivai (2009:2) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai suatu tujuan”. Pengertian Manajemen menurut Stephen P. Robbins, Mary Coulter (2012:8) mengemukakan bahwa: “Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari input yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah “melakukan hal yang benar”, yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya”. Berdasarkan beberapa pengertian Manajemen diatas maka dapat dilihat bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang proses mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut definisi Sumarsan (2013:2) manajemen diartikan sebagai seni dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan atau sasaran kinerja. Menurut Wibowo (2011:2) “Manajemen adalah proses penggunaan

sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien” Manajemen menurut Spore dalam Usman (2010:85) adalah serangkaian kegiatan yang diarahkan langsung pengguna sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Menurut Rosenberg dalam Haming (2014), mengatakan bahwa manajemen adalah sinonim dari administrasi, dimana manajemen memiliki fungsi koordinasi, perencanaan, serta pergerakan aktivitas di dalam organisasi. Menurut Amirullah (2015:8) fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen yang merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Menurut David (2013:13) Manajemen dapat diartikan sebagai suatu kegiatan manajerial yang dibagi dalam 5 aktivitas pokok yaitu, perencanaan, pengontrolan, pengorganisasian, permotivasi, dan penempatan staf. Ulber Silalahi dalam bukunya Asas-asas manajemen (2011:40) mengemukakan tujuh fungsi manajemen yaitu :

1)Planning (perencanaan)

Perencanaan adalah suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang (future) dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan penuh keyakinan untuk tercapainya dengan hasil yang dikehendakinya.

2)Organizing (pengorganisasian)

Organizing/pengorganisasian adalah proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktifitas yang di perlukan untuk mencapai aktifitas yang di perlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktifitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan menetapkan wewenang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktifitas-aktifitas tersebut.

3)Researching (pengaturan sumber daya)

Manajer melaksanakan fungsi pengaturan sumber daya untuk memfasilitasi sumber daya yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan pencapaian tujuan organisasi.

4)Communication (penkomunikasian)

Manajer melaksanakan fungsi penkomunikasian agar semua informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi, otoritas dan tanggung jawab, pola-pola hubungan antara unit, serta sumber daya yang tersedia diketahui dan dipahami oleh setiap orang melalui siapa manajer mencapai tujuan. Mereka akan mengetahui dan memahami apa yang harus mereka kerjakan dan fasilitas apa yang mereka butuhkan dan miliki untuk mengerjakannya.

5)Leading (pemimpinan)

Manajer melaksanakan fungsi kepemimpinan agar setiap orang melalui atau dengan siapa manajer mencapai tujuan bertindak dan berperilaku sesuai dengan harapan.

6)Monitoring (pemotivasian)

Motivasi merupakan dorongan dari dalam individu berdasarkan sampai dimana ia berusaha dan berperilaku dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan atau kebutuhannya. Manajer melaksanakan fungsi pemotivasian

untuk memerikan inspirasi, semangat dan kegairahan kerja atau mendorong karyawan berkemauan untuk melakukan pekerjaannya.

7)Controlling (pengawasan)

Controlling merupakan pengadaan penilaian, serta pengoreksian sehingga apa yang dilakukan pegawai dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapainya tujuan yang telah digariskan semula dan dalam melaksanakan pengawasan atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang dicapai.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto (2010:2) “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Surjadi (2009:9) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi

masyarakat. karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Paslong (2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan dalam Paslong (2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan,

serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan Hardiyansyah (2011:28).

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dalam metode ini data dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu wawancara, observasi, diskusi terfokus, untuk mendapatkan hasil yang optimal dan objektif sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah. Fokus penelitian ini adalah proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Menurut Surjadi (2009:9) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan”.

Hasil Penelitian

Lembaaga pemerintah yang menangani proses pelayanan perizinan yang ingin diteliti adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam hasil penelitian yang dilakukan mengenai tujuan di bentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah suatu proses

pengembangan kinerja yang dilakukan pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan mengeluarkan Peraturan dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas PTSP mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Tujuan dibentuknya DPM&PTSP Kota Manado adalah untuk menyatukan dari beberapa kantor atau dinas dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan perizinan dengan dilakukannya proses pelayanan satu pintu dimana dalam hal ini mempercepat waktu pembuatan perizinan. Selain DPM&PTSP yang memiliki wewenang dalam proses pelayanan perizinan mendirikan bangunan reklame adalah Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) dalam pengurusan formulir wajib pajak atau wajib retribusi pribadi atau badan usaha untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak daerah dan Nomor Pokok Wajib Retribusi Daerah. Masyarakat/Pemohon juga harus memiliki surat dari Dinas Tata Ruang dan Tata Kota dalam hal penempatan bangunan reklame dan lokasi pembuatan reklame. Dalam melengkapi prosedur persyaratan izin mendirikan bangunan reklame haruslah melalui tiga Dinas tersebut. Menurut peneliti di bentuknya DPM&PTSP Kota Manado belum berjalan dengan efektif dan efisien dimana masih ada beberapa jenis perizinan dalam pelayanannya memakan waktu yang cukup lama. Pada proses pelayanan jenis izin mendirikan

bangunan reklame dalam wawancara yang telah dilakukan dengan kepala seksi bidang informasi dan pengaduan belum ada pengembangan kinerja yang dilakukan pada proses pelayanan masih dilakukan secara manual dalam setiap prosesnya, sehingga hal tersebut menjadi kendala terhadap masyarakat dalam pembuatan izin, di kota manado masih banyak terlihat bangunan reklame yang tidak memiliki izin, dalam wawancara yang dilakukan dengan masyarakat mengatakan bahwa karena dalam waktu pembuatan izin memakan waktu yang cukup lama dimana masyarakat yang telah melengkapi prosedur persyaratan administrasi para pegawai dianggap lambat dan kurang profesional dalam pelayanan. Sehingga masyarakat berpikir hanya meminta izin kepada pemilik lahan untuk didirikan bangunan reklame. Pada hasil penelitian kendala yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan reklame karena kurangnya tim teknis di lapangan dalam proses pembuatan izin mendirikan reklame yaitu hanya berjumlah (3) tiga orang sedangkan permintaan permohonan pembuatan izin begitu banyak, sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi lama. Dalam meninjau lokasi pembuatan reklame memakan waktu yang cukup lama dikarenakan permintaan permohonan yang masuk dalam satu hari sebanyak 15 permohonan izin sedangkan dalam proses peninjauan lokasi dalam satu hari hanya dilakukan di tiga lokasi permohonan pembuatan reklame, sehingga memakan waktu yang cukup lama dalam mendapatkan proposal dari tim teknis untuk melengkapi persyaratan yang ada. Menurut penulis dengan belum adanya pengembangan kinerja dan kurang tim teknis yang ada

dalam proses pelayanan membuat masyarakat mengalami kesulitan waktu membuat izin dan menggunakan cara yang tidak sesuai dengan peraturan daerah yang ada, Pemerintah haruslah menambah lebih staf/pegawai dalam tim teknis pada proses pelayanan izin mendirikan bangunan reklame dan memiliki program dalam proses pengembangan kinerja seperti melalui media online sehingga dalam melengkapi prosedur persyaratan administrasi menjadi mudah dan tidak terjadi proses yang memakan waktu yang cukup lama dalam melengkapi prosedur persyaratan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Pada proses pengembangan kinerja sumber daya manusia pemberi layanan atau pegawai/ dalam hasil penelitian yang dilakukan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado telah melaksanakan 2 program dalam pengembangan kinerja pegawai/staf yaitu In House Training dan Diklat yang dilakukan setiap tahun dan wajib di ikuti oleh setiap pegawai yang ada. Dalam program ini pemerintah bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai dalam meningkatkan kecakapan dan keterampilan mereka, terutama dalam bidang-bidang yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang diperlukan dalam pencapaian tujuan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada di Kota Manado. Menurut peneliti karena pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai/staf saat ini beberapa masyarakat berpendapat perlu ditingkatkan karena masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat, dalam memberikan

pelayanan perizinan masyarakat belum memiliki rasa kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan pegawai/staf karena dalam setiap proses pembuatan perizinan para pegawai terkesan lambat dan kurang profesional dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat mendapatkan kendala dalam masalah waktu poses penyelesaian pembuatan izin. Karena hal tersebut terdapat banyak masyarakat yang telah mendirikan bangunan reklame tetapi tidak memiliki izin dan hanya meminta izin kepada pemilik lahan. DPMPTSP dalam mengatasi kendala tersebut membongkar dan mencabut bangun reklame yang tidak memiliki izin dan mengarahkan kepada masyarakat untuk membuat izin di DPMPTSP Kota Manado.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur kelembagaan dalam proses pelayanan izin mendirikan bangunan reklame yaitu DPM&PTSP Kota Manado selain itu instansi lain secara horizontal yang berhubungan dengan perizinan yang ada maupun secara vertikal yaitu unsur kewilayahan, dalam proses pelayanannya memakan waktu yang cukup lama.
2. Proses pelayanan publik yang ada di DPMPTSP Kota Manado belum berjalan dengan baik dalam verifikasi surat permohonan izin mendirikan bangunan reklame terjadi ketidaksesuaian antara besarnya jumlah permohonan dan kesanggupan dari tim teknis untuk menyelesaikannya.
3. Sumber daya manusia pemberi layanan atau pegawai/staf DPMPTSP

Kota Manado yang tersedia masih belum memadai baik dari segi jumlah maupun kapasitas dan kompetensi yang ada dalam pelayanan izin mendirikan bangunan reklame, kurangnya tim teknis yang ada membuat waktu penyelesaian pembuatan izin memerlukan waktu yang cukup lama bagi pemohon dalam mendapatkan izin.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Reklame, penulis memiliki saran sebagai berikut :

1. Terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado diharapkan harus lebih berkomitmen dan meningkatkan kinerja demi tercapainya pelayanan prima kepada masyarakat dalam memperoleh izin yang ada dan dalam menjalankannya perlu adanya koordinasi yang baik antar kelembagaan yang terkait proses pelayanan izin mendirikan bangunan reklame.
2. Pemerintah Kota Manado khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado diharapkan memiliki program pengembangan kinerja dalam proses pembuatan izin mendirikan bangunan reklame, seperti melalui media online dengan pembuatan website dalam melengkapi prosedur administrasi yang ada, sehingga memudahkan masyarakat dalam waktu pembuatan izin dan tim teknis yang ada ditambah karena banyaknya surat permohonan yang masuk demi kelancaran pelayanan.
3. Sumber daya manusia pemberi layanan atau pegawai/staf DPMPTSP Kota Manado terkait pelayanan yang

diberikan oleh pegawai/staf yang ada disarankan pemerintah lebih ketat dalam pengawasan terhadap pegawai yang kurang profesional dan lambat dalam proses pelayanan dengan memberikan sanksi tegas bagi yang melanggar peraturan yang ada dan perlu adanya pengembangan pelatihan-pelatihan atau kegiatan bagi staf/pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeker David. 2013. Manajemen Pemasaran Strategi, Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Adya, B. A. 2014. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media.
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Mitra Jakarta: Wacana Media.
- Evi, S. 2017. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Haming, M. 2014. Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa Buku 1. Jakarta: Bumi Askara.
- Raden, K. 2016. Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kaupaten Nunukan. Skripsi.
- Rivai, V. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Persada: Jakarta: Raja Grafindo
- Robbins, S. P. 2012. Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2014. Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Askara.
- Suamarsan, T. 2013. Sistem Penegendalian Manajemen. Jakarta: PT Indeks.
- Sugiyono 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, B. d. 2009. Biroisasi Publik. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Surjadi 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT Reflika ditama.
- Ulber, S. 2011. Asas-Asas Manajemen. Bandung: Reflika Aditama.
- Usman, H. 2010. Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Askara.
- Wempy, B. 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara. Jurnal Skripsi
- Handoko, T. H. 2009. Manajemen. Yogyakarta: BPEE.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2011. manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Askara.
- Hasibuan, M. S. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Indrianto. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. BPEE: Yogyakarta.
- Kadarisman, M. 2018. Manajemen Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.: Jakarta: Bumi Askara.
- Mulayanto, A. 2009. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi.: Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Paslong, H. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto Dan Winarshi, A. S. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. PT Raja Jakarta: Grafindo Persada
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado Tipe C.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Tata Letak Penempatan Reklame

