

EFEKTIFITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MANADO

JUNAR W. SUWIGNYA
SALMIN DENGO
JERICHO D. POMBENGI

Abstract: This study aims to explain the effectiveness of building permit services at the One Stop Investment and One Stop Service (DPMPTSP) in Manado City in order to improve public services to the public. The effectiveness of building permit services is a means to measure the success of service on DPMPTSP in Manado which refers to the applicable regulations. The licensing service is carried out by DPMPTSP of Manado City based on Manado's mayoral regulation No. 4 year 2017 on licensing and non-licensing in DPMPTSP Manado City. This research uses descriptive method of qualitative approach, and data collection technique done by observation, interview technique and documentation. Number of informants as many as 8 people. In this research, the effectiveness measurement is seen from the process approach according to Lubis and Huseini, where in this process approach include 5 indicators as follows (i) service efficiency, (ii) service procedure, (iii) employee responsiveness, (iv) Coordination between leadership and subordinates, (v) facilities and infrastructure. The result of the research shows that the building permit service at DPMPTSP of Manado City is not yet maximal or not yet effective, this can be seen in the settlement of the construction permit which is not on time, inadequate workspace infrastructure, the lack of technical team resulted in more workload, and there is still a lack of clarity in the procedures for maintaining the building.

Keywords: Effectiveness, Service, Building Permit

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, pemerintah dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks serta memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan kepada masyarakat atau lebih dikenal dengan pelayanan publik.

Pelayanan pada dasarnya menjadi bagian penting bagi kehidupan manusia. Dalam hal ini, pelayanan kepada masyarakat memiliki tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, kesehatan, dan pendidikan. Masyarakat Indonesia sendiri pada zaman sekarang semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Dalam kehidupan global yang disertai perubahan zaman dan semakin modernnya

kehidupan manusia, teknologi dan yang lainnya ini membawa perubahan dan dampak yang kompleks.

Untuk mengukur berhasil atau tidaknya pemenuhan kebutuhan masyarakat itu dilaksanakan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) maupun keluaran (output).

Pemerintah Kota Manado telah menetapkan Peraturan Walikota Manado Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perizinan yang antara lain berisi mengenai 19 jenis perizinan yaitu surat izin tempat usaha, izin gangguan, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin reklame, izin tata letak bangunan reklame, izin pembentukan penggunaan tanah, izin usaha jasa konstruksi, izin usaha rekreasi dan

hiburan umum, izin usaha hotel, izin usaha restoran, izin usaha rumah makan, surat izin usaha perdagangan, izin usaha industri, tanda daftar perusahaan, tanda daftar

Pada kenyataannya, beberapa masalah dan kendala ditemui di lapangan, yang datang dari masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam hal pelayanan, khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Berdasarkan wawancara menunjukkan adanya masalah dalam pelaksanaan pelayanan IMB khususnya dalam mengurus penerbitan yang bisa mencapai waktu 1 bulan bahkan lebih, padahal standarisasi waktu yang ditetapkan yakni 14 hari. Kurangnya tim teknis membuat lambatnya suatu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus IMB, sangat dirasakan bahwa jumlah personil pada tim teknis yang bertugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado masih kurang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada. Masalah lain yang timbul adalah Kurangnya sosialisasi kejelasan teknis administrasi maupun biaya yang dikarenakan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan alur dan mekanisme pengurusan IMB yang berakibat pada bingungnya masyarakat yang hendak mengurus perizinan. Selain itu, terdapat masalah lain berupa daya tanggap petugas yang dinilai kurang cepat dalam menyelesaikan persoalan dan terbatasnya sarana dan prasarana yang dapat dilihat dari kecilnya gedung dan kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang memadai serta ruangan kerja yang digunakan untuk pengurusan izin tidak sesuai dengan jumlah kapasitas pegawai yang ada.

Untuk itu, berdasarkan permasalahan diatas, penulis mengangkat judul “Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado”

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektifitas Organisasi

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu

yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas menurut arti harfiahnya adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Dengan kata lain, Efektivitas menekankan pada berhasil tidaknya suatu perbuatan atau ketetapan mencapai tujuan yang dibuat sebelumnya

Menurut Pasolong (2007), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Menurut Mahmudi (2005) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada (outcome) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Efektivitas juga merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atas sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan tetap memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana dengan tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi. Kemudian Efektivitas juga merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau

mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani.

Menurut Pasolong (2007), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Defenisi ini menjelaskan bahwa pelayanan sebagai aktifitas yang dilakukan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan penerima layanan maupun pemberi layanan.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Artinya bahwa untuk menawarkan kepuasan tidak harus terikat pada bentuk barang yang busa terlihat secara fisik, namun juga dalam bentuk jasa.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 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/pelayayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Dari defenisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai aspek bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang dan jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN, dan di lingkungan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado. Sugiyono (2007) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif, teori diartikan sebagai paradigma. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan sesuatu masalah.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian penelitian ini adalah efektivitas pelayanan. Teori yang digunakan dalam menentukan efektivitas adalah dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*) yang dikemukakan oleh Lubis dan Huseini (2009) yakni :

- a. Efisiensi pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (*output*) dan pemasukan (*input*). Adapun indikator efisiensi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan;
 - 1) Waktu pelaksanaan izin mendirikan bangunan yaitu bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - 2) Biaya izin usaha mendirikan bangunan yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Prosedur Pelayanan; yaitu kemudahan tahapan pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.
- c. Responsivitas pegawai; yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut keramahan dan kemampuan

petugas DPMPTSP Kota Manado dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan.

Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Informannya antara lain:

1. Kepala Bidang (1 orang)
2. Kasi Perijinan (1 orang)
3. Staf (2 orang)
4. Masyarakat umum yang mengurus IMB (4 orang)

Jenis Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan cara. Menurut Moeleong (2009) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian dilakukan pada dua sumber, yaitu penelitian yang dilakukan dalam penelitian lapangan dan dari penelitian akan didapatkan dua jenis data yaitu :

1. Data sekunder
Data sekunder yang bersumber dari hasil olahan instansi atau sesuatu lembaga tertentu bukan saja untuk kepentingan lembaganya tetapi juga untuk pihak lain yang membutuhkan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh landasan atau kerangka pemikiran yang digunakan untuk membahas hasil penelitian.
2. Data primer
Penelitian ini disebut *Field Research*, dimana penulis langsung berkomunikasi dengan sumber data berupa data primer kemudian memperoleh data dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis. Teknik pengumpulan data dilakukan

dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi di lapangan khususnya efektivitas pelayanan pada Dinas penanaman Modal dan PTSP Kota Manado

2. Wawancara

Penelitian mengadakan tanya jawab dengan para informan untuk memperoleh data mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan masalah pembahasan skripsi ini dalam hal melakukan wawancara digunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan kepentingan masalah yang diteliti.

3. Dokumentasi

Studi dokumen yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti baik berupa literatur, laporan tahunan, majalah, jurnal, tabel, karya tulis ilmiah dokumen peraturan pemerintah dan Undang-Undang yang telah tersedia pada lembaga yang terkait dipelajari, dikaji dan disusun/dikategorikan sedemikian rupa sehingga dapat diperoleh data guna memberikan informasi berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif. Adapun model analisis data yang digunakan ialah model analisis interaktif model Miles dan Huberman dalam Rohidi dan Mulyarto (2007), ssebagai berikut :

1. Pengumpulan data; yaitu dengan melakukan wawancara terhadap parasumber data/informan dengan berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang dipersiapkan terlebih dahulu.
2. Reduksi data; ialah proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, dan dilanjutkan setelah data terkumpul dengan membuat ringkasan, menelusuri tema dan menggolongkannya ke dalam suatu pola yang lebih jelas.
3. Penyajian data. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks naratif. Menurut model analisis ini, agar dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian, maka penyajian data harus diusahakan secara sistematis.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. analisis data diawali dari data yang telah terkumpul untuk kemudian dilakukan reduksi data. Reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung dan dilanjutkan setelah data terkumpul. Data-data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks naratif. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan kegiatan analisis berikutnya yang dilakukan setelah penyajian data.

Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah dirangkum, hasil penelitian kemudian akan di deskripsikan sesuai dengan indikator pengukuran efektivitas menurut Lubis dan Huseini (2009) yakni sebagai berikut:

1. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (*output*) dan pemasukan (*input*). Dimensi efisiensi terkait efektivitas

pelayanan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Manado yang dapat dideteksi berdasarkan sub-sub indikator berikut:

a. Waktu Pelayanan

Waktu pelaksanaan izin mendirikan bangunan yaitu bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Waktu yang digunakan pegawai DPMPTSP Kota Manado untuk menyelesaikan pengurusan izin mendirikan bangunan yaitu 14 hari kerja berdasarkan SOP yang ada. Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana informan memberi tanggapan terhadap ketepatan waktu yang diberikan pegawai DPMPTSP Kota Manado dalam memberi pelayanan mendirikan bangunan kepada masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan sebagian besar informan menilai bahwa waktu dalam pengurusan izin mendirikan bangunan tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan standarisasi waktu yang telah ditentukan ini disebabkan karena beban kerja yang diterima oleh pegawai begitu banyak, minimnya jumlah tim teknis dalam pengurusan izin mendirikan bangunan, dan pemberian informasi kepada masyarakat yang masih sulit dipahami.

Untuk itulah sebenarnya masih diperlukannya tambahan pegawai serta tim teknis yang terampil untuk memangkas waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan. Selain itu diperlukan adanya peningkatan dalam pemberian informasi kepada masyarakat demi terwujudnya pelayanan prima yang selesai tepat pada waktunya. Jadi kesimpulan yang dapat penulis ambil yaitu untuk efisiensi waktu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu masih perlu untuk ditingkatkan.

b. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan

dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk pengurusan izin mendirikan bangunan pada DPMPSTSP Kota Manado biaya yang dikenakan bervariasi, sesuai dengan besar, fungsi, dan kriteria bangunan,. Untuk biaya yang dikenakan menurut informan sudah tepat dan tidak memberatkan serta sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu tidak ada ditemukan indikasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas. Berdasarkan hasil ini, penulis menyimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan masyarakat tidak merasa dibebani.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan yang disampaikan oleh pegawai.

Melalui hasil wawancara, pemaparan dari para informan menerangkan bahwa mengenai prosedur pelayanan izin mendirikan bangunan dilakukan berdasarkan SOP yang ada, penyampaian prosedur dan persyaratan dijelaskan secara rinci baik melalui pegawai di kantor

maupun lewat sistem informasi yang tersedia di website kantor. Kendala yang didapat disini adalah tidak tersedianya papan informasi yang dapat membantu petugas dalam menjelaskan prosedur secara tertulis.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kelengkapan prosedur yang disediakan pemerintah berupa mekanisme sebenarnya sudah ada dan tersedia. Hanya saja diperlukan cara yang lebih efektif dalam hal penyampaiannya kepada masyarakat berupa papan informasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses alur pengurusan perizinan.

3. Responsivitas Pegawai

Responsivitas pegawai yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang dimaksud adalah daya tanggap dalam menghadapi keluhan dan juga permintaan masyarakat serta kemampuan pegawai DPMPSTSP Kota Manado dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Ini digunakan untuk menilai seberapa jauh daya tanggap pegawai untuk memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan.

Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan penulis di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dapat disimpulkan sesuai dengan fokus penelitian dengan menggunakan pendekatan proses mengenai efektivitas sebagai berikut :

1. Efisiensi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu, belum terwujud secara optimal baik waktu pelayanan maupun biaya yang dikeluarkan.
2. Prosedur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu masih belum jelas dan rumit
3. Responsivitas Pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran-saran yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, diantaranya;

1. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memperbaiki kembali soal manajemen waktu dalam penyelesaian izin mendirikan bangunan agar kedepannya lebih tepat waktu lagi, hal ini dilakukan agar terwujudnya misi kantor DPMPTSP Kota Manado yaitu mengenai ketepatan waktu pelayanan.
2. Untuk mempermudah kejelasan Prosedur dengan diadakannya papan informasi yang nantinya mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur pembuatan izin mendirikan bangunan yang nantinya dapat berguna dalam percepatan proses pelayanan.
3. Meningkatkan Responsivitas dengan mempercepat daya tanggap pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ainur, A. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press

Lubis, H & Martani H. 2009. *Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI. Bab 3.

Monier. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Moleong, Lexy J, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarsa.

Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada university press.

Pasolong Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Usaman, Husaini, dan Purnama Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT BUMI AKSARA

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25
tahun 2009

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 36 Tahun
2012 Tentang Petunjuk Teknis

Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan
Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 38 Tahun
2012 Tentang Pedoman Penilaian
Kinerja Unit Pelayanan Publik