

Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado)

Praisyy Ester Yudhistira Sekeon¹

Sarah Sambiran²

Alfon Kimbal³

ABSTRAK

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk kewajiban negara terhadap warga negaranya sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945 yakni untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara salah satunya dengan melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang untuk selanjutnya diharapkan memperoleh konsep baru bagi pengembangan ilmu pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan pembatasan ini peneliti memfokuskan terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Penelitian ini mengambil fokus dari teori yang dikemukakan oleh *Sulistoni* (2003:35). Hasil penelitian menunjukkan, dalam konteks Pelayanan Yang Memuaskan Dinas telah melakukan sebaik mungkin. Pelayanan perizinan hadir secara online sesuai dengan perkembangan zaman. Tetapi masyarakat masih belum mengerti dengan sistem tersebut. Dalam Menilai Kinerja Dinas PMPTSP Kota Manado sudah ada tersedia di website online.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, IMB

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang-undang yang sama pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

Akuntabilitas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang dapat dilihat melalui tingkat kesesuaian antara aktivitas birokrasi yang sesuai dengan nilai dan norma yang dianut masyarakat serta mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2013:4). Akuntabilitas merujuk pada bentuk pertanggungjawaban pemerintah atas tindakan yang dilakukan dalam masyarakat. Menurut JB Gharthey, akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang

mana dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, siapa yang bertanggung jawab terhadap berbagai kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai dan lain sebagainya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan tidak transparan, kurang informatif dan kurang akomodatif, sehingga tidak menjamin kepastian, serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang mengindikasikan penyimpangan dan KKN. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Rusli Z, Muradi 2013:189).

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik termasuk juga dalam proses pelayanan publik di Kota Manado. Pelayanan perizinan menjadi salah

satu yang terpenting saat Kota Manado sedang berusaha mensejahterakan warganya serta melakukan penataan ruang di Kota Manado itu sendiri demi mewujudkan penataan ruang yang baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Surat Izin Mendirikan Bangunan menjadi syarat utama demi terciptanya penataan ruang yang baik di Kota Manado. Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) atau yang lebih dikenal dengan IMB merupakan produk hukum yang berisi persetujuan atau perizinan yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah setempat (pemerintah kabupaten/kota) dan wajib dimiliki/diurus pemilik bangunan yang ingin membangun, merobohkan, menambah/mengurangi luas ataupun merenovasi suatu bangunan. Kehadiran IMB (Izin Mendirikan Bangunan) itu sendiri pada sebuah bangunan sangatlah penting, karena bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang sesuai dengan tatanan yang diinginkan demi terciptanya ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan sekaligus kepastian hukum. Kepemilikan Surat Izin Mendirikan Bangunan merupakan kewajiban setiap individu atau kelompok yang akan mendirikan bangunan karena surat ini berfungsi sebagai bukti sah secara hukum setiap bangunan yang akan dibangun sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Pelayanan perizinan di Kota Manado sendiri dapat dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DISPM & PPTSP) Kota Manado. Pelayanan perizinan yang diberikan oleh lembaga ini, salah satunya pelayanan

perizinan untuk mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari pandangan diatas terlihat baik menyangkut permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat dalam penerbitan perizinan yang diperhadapkan dengan permasalahan biaya, waktu dan persyaratan sebagai gambaran terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kota melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, dengan adanya masalah diatas masih banyak bangunan yang ada di kota manado yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan dari pada yang memiliki izin.

Sementara itu masalah yang dilihat dari adanya penarikan biaya yang melebihi ketentuan yang ada, penyelesaian yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dimana ada yang selesai hanya dua hari namun ada yang sudah enam puluh hari belum selesai juga sementara berdasarkan SOP waktu pelayanan izin mendirikan bangunan maksimal 10 hari kerja, disiplin kerja yang kurang yang terlihat dari kurangnya pegawai yang melayani di saat jam kerja, perilaku yang tidak ramah dan menunjukkan sikap yang arogansi serta acuh tak acuh, tidak berjalanya sosialisasi pentingnya penurusan izin, terjadinya penyalagunaan perizinan yang antara lain permohonan izin untuk rumah tinggal satu lantai akan tetapi dalam pembangunanya ternyata di jadikan tempat usaha dan bahkan dibangun menjadi lebih dari satu lantai. Kenyataan ini memperlihatkan bagaimana aplikasi atau pelaksanaan dari tugas dan fungsi badan yang belum berjalan dengan baik.

Permasalahan besar ini menunjukkan bahwa masalah yang di sorot dalam penelitian ini layak untuk ditindak lanjuti melalui suatu proses penelitian ilmiah.

Konsep Akuntabilitas

Webster mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan, kedua memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggungjawabkan.

Menurut Kohler, akuntabilitas didefinisikan sebagai: 1. Kewajiban seseorang (employee), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (satisfactory report) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki. 2. Pengukuran tanggungjawab (responsibility) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu. 3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (control) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (regulation), persetujuan (agreement), atau keabsahan (custom). Menurut Sulistoni (2003:35) pemerintah yang accountable memiliki ciri-ciri sebagai berikut: 1. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah

secara terbuka, cepat dan tepat terhadap masyarakat. 2. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi public 3. Mampu memberikan ruang kepada masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintah 4. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik proporsional, dan 5. Adanya sarana bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah. Melalui pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah.

Chandler dan Plano membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu (1) akuntabilitas fisik-tanggungjawab atas dana publik; (2) akuntabilitas legal-tanggungjawab untuk mematuhi hukum; (3) akuntabilitas program-tanggungjawab untuk menjalankan suatu program; (4) akuntabilitas proses – tanggung jawab untuk melaksanakan prosedur, dan (5) Akuntabilitas Outcome- tanggung jawab atas hasil.

David Hulme dan Mark Turney mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti: 1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan 2) keberadaan kualitas moral yang memadai 3) kepekaan 4) keterbukaan 5) peman faatan sumber daya secara optimal, dan 6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila

rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi pertanahan, aspek planatologi. (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan izin mendirikan bangunan adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur prizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman, dan nyaman.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan pembatasan ini peneliti memfokuskan terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Penelitian ini mengambil fokus dari teori yang dikemukakan oleh Sulistoni (2003:35) yaitu : 1. Mampu menyajikan informasi pnyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat dan tepat terhadap masyarakat. 2. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik. 3. Adanya sarana bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah. Melalui pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan

kegiatan pemerintah.

informan dalam penelitian ini sehubungan dengan akuntabilitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan Kota Manado terdiri atas: 1. Kepala Dinas I Orang 2. Kepala bidang pelayanan I (IMB) 3. Kepala Bidang Perizinan I (IMB) 4. Masyarakat II orang

Adapun beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- d. Dokumentasi

Pembahasan

1. Menyajikan Informasi Secara Terbuka

Menurut Inu Kencana Syafii (2007:99) Informasi merupakan tafsiran atas data, sehingga mempunyai makna karena sudah diproses, informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma kedalam informasi tersebut. informasi pemerintah yang benar (valid dan sah) dapat dipergunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi. Jadi informasi bukan sekedar data mentah yang kemudian asal disampaikan apa adanya. Tetapi harus sudah diproses, di olah dan disaring mana yang baik, benar dan perlu disampaikan kepada pihak tertentu. Sebagai abdi masyarakat maka para administrator publik hendaknya menjadi pencari informasi dan sumber informasi bagi masyarakatnya.

Hak terhadap informasi adalah bagian yang esensial dalam mekanisme partisipatori. Indonesia baru saja mengesahkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik

Nomor 14 Tahun 2008 yang menjamin akses perlu diperkuat oleh fasilitator partisipasi adalah bagaimana membuka akses terhadap berbagai informasi yang dapat menstimulasi dan memberikan tantangan pada komunitas untuk terlibat pada berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mendorong kualitas governance. berbagai pengalaman advokasi governance menunjukkan pentingnya peran data dan informasi sebagai salah satu kunci kesuksesan. Namun dalam periode transisi seperti saat ini, keterbukaan dan akses terhadap informasi adalah sesuatu yang masih harus diperjuangkan. Kewajiban menyebarluaskan informasi publik semestinya dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami dan ditentukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait. Oleh sebab itu dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik seharusnya para administrator mampu memberikan keterbukaan informasi masi bagi masyarakat. Berikut dibawah ini peneliti paparkan hasil wawancara mengenai keterbukaan informasi publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Informan Kepala Dinas Jr: "Sistem pelayanan informasi pembuatan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan sudah baik, selain masyarakat bisa datang ke kantor, masyarakat juga dapat mengakses di Portal Website Dinas PMPTSP Kota Manaado"

Berikut hasil wawancara dengan kepala bidang perizinan lingkungan hidup dan perhubungan Informan Ms: "Mengenai keterbukaan informasi publik, dinas PMPTSP Kota Manado

sudah menyajikan lewat online, masyarakat dapat mengakses di website dinas PMPTSP Kota Manado di dalamnya ada menu pengaduan dan permohonan perizinan serta dapat mengakses jenis perizinan Ijin Mendirikan Bangunan" Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diatas bahwa menyatakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya dalam membuat perizinan Ijin Mendirikan Bangunan sudah berbasis online, Publik atau masyarakat dapat mengakses secara online di Website Dinas PMPTSP di dalamnya sudah terdapat menu perizinan atau jenias perizinan dan pengaduan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kota Manado yang datang melakukan pembuatan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Manado, Informan Vecky: "Kebetulan saya selalu datang di dinas PMPTSP Kota Manado untuk membuat surat IMB selama saya di dinas saya belum di arahkan untuk membuat ijin secara online, jadi saya selalu datang membuat ijin secara langsung" Berikut hasil wawancara dengan masyarakat lain yang datang membuat ijin di Dinas PMPTSP Kota Manado Informan Yusuf: "Saya sudah sempat mengakses website dinas PMPTSP dalam membuat ijin bangunan akan tetapi karena minimnya pengetahuan dan sosialisasi mengenai cara pakai website tersebut sehingga saya mengalami kebingungan"

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas bahwa menyatakan masyarakat dalam membuat ijin mendirikan bangunan di Dinas PMPTSP Kota

Manado selalu datang secara langsung karena masi mengalami kebingungan dalam mengakses informasi secara online.

2. Pelayanan Yang Memuaskan

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan publik atau masyarakat adalah bersikap baik dalam memberikan pelayanan. Keberhasilan pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para pelaksana adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima atau memuaskan Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan instansi untuk melayani publik dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada publik dan memenuhi kebutuhan serta keinginan publik, baik yang berupa produk barang atau jasa. Dalam konteks pelayanan publik di instansi Pemerintahan maka sudah menjadi rahasia umum bahwa ada saja masalah-masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut di bawah ini peneliti paparkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, Informan Jr: "Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kota Manado, buktinya segala kemudahan dalam pelayanan perizinan IMB di Kota Manado hadir dengan inovasi pelayanan berbasis digital sehingga masyarakat dapat dengan mudah

mengakses informasi pelayanan perizinan" Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang perizinan lingkungan hidup dan perhubungan Dinas PMPTSP Kota Manado,

Informan Ms: "Masyarakat Kota Manado jika mau mengurus perizinan IMB sudah terbantuan dengan metode online sehingga dimanapun dan kapanpun dapat mengaksesnya, inovasi ini hadir agar supaya tidak ada birokrasi yang berbelitbelit, lama, tidak efisien dll, saya pikir kami dinas sudah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kota Manado sesuai dengan perkembangan zaman" Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diatas mengatakan bawah dinas PMPTSP Kota Manado dalam memberikan pelayanan publik khususnya pembuatan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan semua sudah berbasis online, sehingga masyarakat dengan mudah membuat ijin mendirikan bangunan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kota Manado yang membuat Ijin Mendirikan Bangunan, Informan Vecky: "Saya datang kekantor dinas langsung tapi proses mengurusnya lambat, prosesnya juga biasa-biasa saja" Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat lain Kota Manado yang membuat Ijin Mendirikan Bangunan, Informan Yusuf: "Saya belum merasakan pembuatan surat ijin dengan cepat, perlu beberapa hari untuk dapat mengeluarkan surat ijin" Dari hasil wawancara peneliti dengan informan di atas mengatakan bawah pembuatan surat ijin bangunan masi biasa-biasa saja, bahkan masi lambat.

3. Sarana Publik Dalam Menilai Kinerja Dinas PMPTSP Kota

Manado

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sarana publik adalah wadah atau fasilitas yang dapat digunakan oleh publik yang memiliki manfaat tertentu. Dalam hal sarana publik untuk menilai kinerja pemerintah maka sarana yang dimaksud adalah alat, benda, atau portal aspirasi dimana publik atau masyarakat dapat menggunakan sebagai penilaian bagi Instansi Pemerintah dalam kinerja pelayanan publik. Sarana publik bertujuan untuk memudahkan instansi atau lembaga pemerintah untuk melakukan segala macam upaya membenah masalah-masalah yang terjadi selama melakukan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik khususnya untuk pembuatan surat Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado,

berikut dibawah ini peneliti paparkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas PMPTSP Kota Manado Informan Jr: "Kami sudah membuat website terpadu, di dalamnya sudah ada menu pengaduan, masyarakat dapat mengakses dengan mengisi jenis pengaduan dan identitas diri, serta domisili" Berikut hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang perizinan lingkungan hidup dan perhubungan Dinas PMPTSP Kota Manado informan Sn: "Sarana penilaian kinerja sudah ada di website dinas PMPTSP, didalam sudah ada jenis-jenis pengaduan baik terkait pelayanan publik atau komplek atas bangunan dan atas usaha, silakan masyarakat akses itu" Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diatas bahwa menunjukkan

terkait dengan sarana publik untuk menilai kinerja pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sudah menyiapkan di portal website Dinas, masyarakat dapat mengaksesnya dan mengadukan segala bentuk komplek. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pengurusan surat Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, Informan Vecky: "Dalam mengurus surat ijin seringkali waktunya lama, buktinya ini saya sudah 3 bulan suratnya belum keluar, ini menjadi masalah, saya hanya bisa komplek secara langsung akan tetapi hasilnya tetap sama lam"

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat lain yang melakukan pengurusan surat Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, Informan Yusuf: "Bagi saya segala bentuk sarana tetap sama saja hasilnya lambat, yang perlu diperhatikan itu pengawasan harus lebih siap tangkap dalam hal pengurusan karena kemarin saya datang dan disuruh balik hari ini dan sekarang masih disuruh menunggu" Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diatas bahwa menunjukkan masyarakat tidak lagi percaya dengan sarana penilaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado karena hasilnya tetap sama lama. Bahkan ada masyarakat yang sudah 3 bulan mengurus surat ijin belum keluar juga. Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa

segala bentuk akuntabilitas pelayanan publik khususnya dalam pembuatan Surat Mendirikan Bangunan dilakukan secara online akan tetapi cara seperti itu kebanyakan belum dipakai oleh publik atau masyarakat karena keterbatasan edukasi mengenai penggunaan secara online.

Penutup

Kesimpulan

1. Dalam Menyajikan Informasi Secara Terbuka pada konteks pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan Dinas melakukan dengan dua cara. Cara pertama dengan sistem online dan cara kedua secara langsung. Dalam konteks akuntabilitas pelayanan publik sistem online tidak terlalu berdampak baik bagi publik karena masi banyak masyarakat yang tidak mengerti dengan sistem tersebut. Masyarakat kebanyakan datang secara langsung.
2. Dalam konteks Pelayanan Yang Memuaskan Dinas telah melakukan sebaik mungkin. Pelayanan perizinan hadir secara online sesuai dengan perkembangan zaman. Tetapi masyarakat masi belum mengerti dengan sistem tersebut.
3. Dalam Konteks Sarana Publik Dalam Menilai Kinerja Dinas PMPTSP Kota Manado sudah ada tersedia di website online. Artinya setiap pertanggungjawaban dapat dipantau secara online.. Masyarakat dapat melakukan pengaduan pelayanan perizinan secara online.

Saran

1. Sistem penyajian informasi secara terbuka berbasis digital harusnya dikenalkan kepada publik terlebih dahulu sebelum di aplikasikan sehingga masyarakat dapat mengetahuinya.

2. Dalam konteks Pelayanan Yang Memuaskan untuk memberikan pelayanan perizinan ijin mendirikan bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado harusnya melakukan sama antara sistem online dan offline. Keduanya harus cepat, tepat dan nyaman.
3. Sarana Publik Dalam Menilai Kinerja Dinas PMPTSP Kota Manado berbasis online sudah baik akan tetapi perlu adanya kontrol agar supaya pelaku pemberi pelayanan perizinan dapat merespon secara cepat mengenai pengaduan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Ofsset.
- Dwiyanto, A. 2005. Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtian. W. Kusumasari, B. Nuh. M. 2012. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta
- Kumorotomo, 2013:4. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada masa transisi. Yogyakarta
- Kooiman, Jan. 2009. Governing as Governace, SAGE
- Mardiasmo.2005. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moenir, 1992:16. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, 2008:78. Metode Penelitian Kulitatif. Bandung
- Rusli Z, Muradi 2013. Akuntabilitas Pelayanan Publik. Maret 2013
- Sedarmayanti.2003. Good Governance (keperintahan

- yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah, Bandung
- Sinambela, 2008:5. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Surjadi. 2009. Pengebangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Sugiono, 2013:33. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung)
- Sulistoni (2003:35). Akuntabilitas Pemerintah. Nusa Tenggara Barat

SUMBER LAIN:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Manado nomor 08 tahun 2000 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB)