PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DP-MPTSP) KOTA TANJUNGPINANG

Harry Setiadi Laksono [1], Jamhur Poti [2], Dian Prima Safitri[3]
Sonyeinstein13@gmail.com
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi yang masih menjadi kendala di dalam pelayanan perizinan IMB tersebut diantaranya waktu pelayanan diberikan masih dianggap lama dan terkesan menyulitkan yaitu seringnya keterlambatan dalam penyelesaian izin. Tidak hanya itu belum ada biaya yang dipublikasikan kepada masyarakat dan swasta tentang rincian biaya pengurusan perizinan mendirikan bangunan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) Kota Tanjungpinang. Informan yang digunakan adalah 5 orang dengan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) Kota Tanjungpinang sudah berjalan namun masih belum optimal karena masih perlu diperbaiki yaitu perlu ada perbaikan dan dibuat kesederhanaan dalam prosedur dan tata cara agar masyarakat tidak merasa kesulitan dan tidak harus bertanya berulang kali kepada para pegawai tentang bagaimana memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang khususnya dalam pelayanan secara online

Kata Kunci : Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat

[1] Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang
[2] Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang
[3] Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang

mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. (Sutopo : 2014 : 15)

Pada zaman sekarang masyarakat ini semakin selektif dan kritis terhadap produk jasa yang akan diperolehnya, masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari awal hingga akhir prosedur, dan masyarakat membutuhkan dokumen-dokumen untuk mendukung beberapa kepentingan yang ingin dicapai. Untuk mencapai itu semua membutuhkan prosedur dan bisa jadi berhubungan dengan hal perizinan atau di luar perizinan untuk menjalani prinsip *good governance* sebagai wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Untuk masyarakat yang ingin membuat bangunan harus mempunyai surat izin mendirikan bangunan (IMB) dari instansi terkait. Pemerintah telah membuat salah satu instansi yang menangani permasalahan izin mendirikan bangunan.

Seperti di kota Tanjungpinang, Pemerintah kota Tanjungpinang telah membuat intansi pemerintah yang mengurus IMB. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan,

keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana kostruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggung jawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

IMB ditangani oleh satu satu instansi pemerintahan yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau (BPPT). BPPT merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dibentuk berdasarkan Peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga teknis daerah Kota Tanjungpinang, yang kemudian berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) Kota Tanjungpinang yang dibentuk berdasarkan peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2016 tentang uraian tugas pokok dan fungsi organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat atau dunia usaha secara prima (cepat, tepat, benar, bersih dan transparan) minimal memenuhi standar yang telah ditetapkan (standar prosedur, biaya dan waktu).

Dalam hal ini DP-MPTSP harus menjalin kerja sama dengan instansi terkait lainnya, hal ini dimaksudkan agar pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) tersebut dapat terlaksana secara maksimal dari segi administratif agar terhindar dari hal–hal yang tidak diinginkan, seperti mengambil alih kepemilikan lahan atau tanah secara ilegal, sengketa tanah dan lain sebagainya.

Dalam pengurusan IMB ini DP-MPTSP juga bekerjasama dengan beberapa instansi yaitu dinas Pekerjaan Umum (PU) KotaTanjungpinang dan

dinas Tata Kota dan Ruang Tanjungpinang, dalam hal ini instansi terkait ini harus bekerjasama guna kepentingan masyarakat, karena ini merupakan pelayanan dari intansi pemerintahan untuk masyarakat. Dalam pelayanan pengurusan izin bangunan ini, DP-MPTSP dan PU dan dinas Tata Ruang mempunyai proses kerjasama. Proses ini harus sesuai dengan ketentuan dan ketetapan peraturan yang telah dibuat, agar proses berjalan lancar dan baik dibutuhkan kerjasama yang baik pula. Proses kerjasama ini juga guna untuk masyarakat, apabila proses berjalan dengan baik antar sesama instansi maka layanan untuk masyarakat pun berjalan baik dan lancar. Tetapi apabila kerjasama antar sesama intansi ini tidak sesuai proses maka akan menghambat proses perizinan untuk masyarakat dan kerjasama antar intansi ini juga tidak berjalan dengan baik dan lancar.

Alur pelayanan perizinan pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB). Dalam peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 7 tahun 2010 tentang Peraturan Bangunan Gedung menjelaskan bahwa Izin mendirikan bangunan (IMB) adalah surat bukti dari Pemerintah Kota bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh Pemerintah Kota. Dalam peraturan ini diatur bahwa waktu penyelesaian IMB yaitu 3 hari dimulai dengan melakukan pemeriksaan berkas, dimana pemohon wajib mengisi formulir permohonan serta melengkapi persyaratan secara lengkap, baik persyaratan keterangan rencana kota (KRK) dan persyaratan keterangan rekomendasi teknis (REKTIS) yang diajukan ke Dinas. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul "PELAYANAN IZIN

MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DP-MPTSP) KOTA TANJUNGPINANG"

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu, observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Alat penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara, yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) Kota Tanjungpinang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuik kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan

(Boediono, 2003 : 61). Dari defenisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan masyarakat merupakan salah satu fungsi pokok pemerintah. Seperti yang diungkapkan oleh Rasyid (2000:48) yang mengatakan bahwa fungsi hakiki dari sebuah pemerintahan adalah sebagai fungsi pelayanan (service), pemberdayaan (*empowermen*) dan pembangunan (*development*).

Suatu masa pemerintahan dapat diukur keberhasilannya antara lain dengan seberapa besar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ndraha (2005:57) menjelaskan pelayanan masyarakat *publik service* sebagai berikut : Kata publik berasal dari *public*, berarti masyarakat secara keseluruhan. Publik dalam *public service* yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum.

Dalam Sinambela (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : Transpara yaitu Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas dimana pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Kemudian kondisional dimana pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif dimana pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemudian kesamaan Hak yaitu Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban dimana Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk transparansi tata cara dalam pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang semua sudah dilakukan dan diupayakan dengan baik hanya saja perlu ada perbaikan dan dibuat kesederhanaan dalam prosedur dan tata cara agar masyarakat tidak merasa kesulitan dan tidak harus bertanya berulang kali kepada para pegawai tentang bagaimana memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang.

Kemudian Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang meningkatkan baik itu pekerjaan maupun pelayanan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat. Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang dan tindakan penyelenggara organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggjawaban. Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi.

Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak yang memberikan amanah. Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas ini diterjemahkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan dapat dilakukan terhadap akuntabilitas proses, untuk dapat menghindari kolusi, korupsi dan nepotisme.

Pelayanan yang cepat, responsive serta murah biaya menjadi salah satu tujuan dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang. Pelayanan yang cepat ditunjukan dari ketapatan waktu pengurusan perizinan di Dinas ini. Pelayanan yang cepat juga berhubungan dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit, prosedur dan syarat yang jelas yang dapat dipahami oleh masyarakat. Kemudian pelayanan yang diberikan harus responsive, Pengertian Pelayanan responsif merupakan pemberian bantuan kepada

masyarakat yang menghadapi kebutuhan dan masalah yang memerlukan pertolongan dengan segera. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang harus bersikap responsive terhadap permasalahan yang dialami masyarakat yang sedang dalam pengurusan perizinan. Kemudian pelayanan yang diberikan harus murah biaya, biaya harus di publikasikan dan dirincikan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kemudian pelaksanaan pelayanan dari kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang serta mengacu dari tanggapan para Informan tersebut dan dari pengamatan yang dilakukan, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa untuk tindakan dalam menghadapi keluhan masyarakat sudah baik. Ini dapat dilihat jika masyarakat mengeluhkan sesuatu misalnya persyaratan yang berbelit belit, atau tidak pahamnya masyarakat terhadap prosedur yang ada dan lain sebagainya selalu langsung ditanggapi dengan baik. Jika ada masalah yang tidak dapat teratasi biasanya pegawai akan mencatatnya dan mengadukan ke atasan yang lebih tinggi dan berwenang untuk menyelesaikannya

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa bahwa partisipasi sudah dilakukan, Pergeseran paradigma ini dapat dimaknai bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sejak tahap perencanaan untuk mengetahui tentang jenis pelayanan yang dibutuhkan, metode pelayanan yang terbaik, mekanisme pemantauan maupun evaluasi dalam pelayanan, sehingga tanggung jawab dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya di pihak penyedia layanan, tetapi masyarakat ikut bertanggung jawab.

Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut juga diatur secara jelas bahwa hak dari masyarakat sebagai pelanggan meliputi : memberitahukan kepada pimpinan maupun pelaksana pada unit penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan penyelenggara atau pelaksana pelayanan manakala terjadi penyimpangan terhadap standar pelayanan, dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tujuan pelayanan.

Kesamaan hak yang diperoleh masyarakat saat ingin memperoleh pelayanan dari pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini kemudian berkaitan dengan sarana yang ada di kantor tersebut. Karena semua bersifat manual maka untuk antrian apalagi dalam situasi seperti ini yaitu pengurusan IMB yang melayani banyak masyarakat sangat dibutuhkan antrian digital, agar semua dapat tersusun dengan baik serta adil. Begitu juga dengan pegawai-pegawai yang seharusnya bersikap pilih kasih dengan memandang siapa yang datang, akan membuat kecemburuan terhadap masyarakat lain.

Pertanyaan yang masih sama kemudian dijawab oleh masyarakat yang mengatakan bahwa untuk kesamaan hak pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang ini sudah berjalan baik walaupun kadang beberapa kali ditemukan masyarakat yang marah karena sudah mengantri lama namun tidak dilayani. Begitu juga dengan antrian yang kadang membuat permasalahan antara masyarakat dan pegawai. Hal ini dikarenakan tidak ada sistem antrian pada Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang ini. Semua bersifat manual dan kadang masyarakat harus lebih tahu kapan waktu ia dilayani.

Setiap pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara optimal hanya saja masih ada masyarakat yang tidak mematuhi syarat dan prosedur sehingga tidak bisa di proses. Seharusnya dalam pelaksanaan pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan maka dibutuhkan keseimbangan antara hak dan kewajiban yang didapatkan masyarakat.

Masyarakat wajib mengikuti segala peraturan yang berlaku tetapi berhak pula untuk mendapatkan perlakuan pegawai yangs sesuai standar serta mendapatkan perkiraan biaya dalam setiap pengurusan. Seperti yang kemudian disampaikan oleh informan yang mengatakan bahwa jika semua kewajiban sudah dipatuhi hendaknya masyarakat juga mendapatkan haknya dengan mendapatkan perlakuan yang baik serta kepastian dari pelayanan tersebut seperti biaya dan waku

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) Kota Tanjungpinang sudah berjalan karena berdasarkan dimensi dalam pelayanan yaitu transparan, akuntabilitas, kondisional. Partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban sebagian dimensi sudah berjalan dengan baik namun ada dimensi yang belum optimal karena masih perlu diperbaiki seperti dalam pelayanan yang transparan ditemukan bahwa pelayanan yang selama ini dilakukan dianggap masih berbelit-belit dan

masyarakat tidak memahami tentang prosedur, syarat khususnya untuk pelayanan secara online, berikut hasil penelitian yang dapat dirincikan sebagai berikut :

Transparan ditemukan bahwa untuk transparansi tata cara dalam pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang semua sudah dilakukan dan diupayakan dengan baik hanya saja perlu ada perbaikan dan dibuat kesederhanaan dalam prosedur dan tata cara agar masyarakat tidak merasa kesulitan dan tidak harus bertanya berulang kali kepada para pegawai tentang bagaimana memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang. Akuntabilitas ditemukan bahwa sudah cukup baik karena Aparatur birokrasi sebagai penyedia layanan yang berorientasi kepada masyarakat pengguna layanan harus lebih memprioritaskan pengguna layanan publik untuk memperbaiki citra aparatur birokrasi yang kurang baik kepada masyarakat

Kondisional ditemukan bahwa sikap pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang selama ini dalam menanggapi keluhan masyarakat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan, masyarakat sudah dilayani secara baik jika menyampaikan keluhan.

Partisipatif ditemukan bahwa masyarakat diberikan ruang untuk mengawasi lewat kotak saran dan pengaduan online. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratan harus menempatkan masyarakat sebagai sentral sekaligus sebagai owner dalam pelayanan. Untuk itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik Dengan Partisipasi Masyarakat (disingkat Katalikparkat) sebagai salah satu metode peningkatan partisipasi masyarakat dengan keluhan (pengaduan) sebagai dasar perbaikan.

Kesamaan Hak ditemukan bahwa untuk kesamaan hak sudah berjalan dengan baik. semua masyarakat dengan berbagai macam pengurusan sudah dilayani dengan baik. tanpa melihat status sosial, pekerjaan. Sedapat mungkin pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang akan membantu. Hanya saja untuk sistem antrian yang kembali harus diperhatikan. Harus ada pembenahan dan solusi dari hal tersebut agar pegawai merasa nyaman saat mengantri tanpa merasa pegawai tidak adil dan pilih kasih.Keseimbangan Hak Dan Kewajiban ditemukan bahwa sudah ada peraturan yang dibuat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DP-MPTSP) kota tanjungpinang mengenai pelaksanaan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini yang menjadi pedoman pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat seharusnya peraturan tersebut kembali dijelaskan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Yusuf Zainal. 2016. Komunikasi Pemerintahan : Filosofi, Konsep dan Aplikasi. Bandung : Pustaka Setia.

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.

Dwiyanto, Agus, 2005. Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan. Publik, Yogyakarta : Gajah MadaUniversity Press.

Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi. Pertama. Penerbit Salemba Empat,Depok

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara

Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru, Jilid 1 dan 2.* Jakarta: PT. Rineka Cipta

Rasyid, Ryaas, 2000. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan,* Jakarta. Yarif Watampone

Sedarmayanti. 2004. Good Governance, Mandar Maju, Bandung.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-Undangan :

Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 7 tahun 2010 tentang Peraturan Bangunan Gedung