

PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) RUMAH PEMONDOKAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA MALANG

Viktoria Ningsih; Willy Tri Hardianto

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: viktorianingsih97@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan izin mendirikan bangunan pemondokan. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan langkah-langkah pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, observasi. Informan ditentukan melalui teknik *snowball sampling*. Untuk mengukur keabsahan data, dilakukan suatu teknik pemeriksaan berdasarkan derajat kepercayaan dan kepastian, dengan objek penelitian dengan triangulasi teknik. Dari langkah itu, data kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari penelitian yang sudah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa Izin Mendirikan Bangunan Rumah Pemondokan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang telah sesuai dengan standar pelayanan publik, yang meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pemberi tugas pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan faktor pendukung pelayanan izin mendirikan bangunan rumah pemondokan, sedangkan faktor penghambat yaitu waktu penyelesaian SK Izin Mendirikan Bangunan.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan; Pelayanan Satu Pintu; Rumah Pemondokan

Abstract: The purpose of this research was to analyze and describe the permit services to build a building. This study used a qualitative method with the steps of data collection by interview, documentation, observation. Informants were determined through snowball sampling techniques. To measure the validity of the data, an examination technique based on the degree of trust and certainty was carried out, with the object of research being triangulated. From that step, the data were then analyzed with data reduction techniques, data presentation, and conclusions withdrawing. From the research that has been carried out, it can be concluded that the permit to build a dormitory in the Investment Office of One stop Integrated Services Malang has been in accordance with public service standards, which included: service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, competence of service provider. The service procedure was a supporting factor for the permit to build a dormitory, while the inhibiting factor was the completion time of the building permit certificate.

Keywords: Building Construction Permit; One Stop Service; Dormitory

PENDAHULUAN

Kota Malang dikenal dengan sebutan Kota Pendidikan. Selain itu, Kota Malang juga dikenal sebagai kota industri yang telah dibangun untuk menampung para tenaga kerja. Disamping itu, Kota Malang merupakan salah satu kota yang sebagian besar penduduknya mendirikan rumah pemondokan. Dengan demikian setiap bangunan diwajibkan memiliki izin sesuai ketentuan yang telah ditentukan, sebab sejauh ini banyak rumah yang dimiliki namun belum ada IMB.

Kota Malang mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pemondokan, Kota Malang sebagai Kota Pendidikan, Industri dan Pariwisata

akan sangat di perlukan pemondokan atau tempat tinggal bagi para pekerja, karyawan, karyawan, pelajar/mahasiswa, Perizinan yang dilakukan dalam pembangunan rumah pemondokan, Perizinaan yang dilakukan dalam pembangunan rumah pemondokan harus melalui pendaftaran, rekomendasi, izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dalam melakukan suatu kegiatan atau tindakan, Rieza, (2013:256). IMB menjadi sebuah legalitas yang penting untuk dimiliki, izin mendirikan bangunan juga dapat menjadi data bagi Pemerintah Kota Malang, terutama mengantisipasi adanya bencana alam seperti kebakaran hingga tanah longsor. sehingga saat ini masyarakat terus di dorong untuk mengurus izin mendirikan bangunan, terhadap bangunan yang dimiliki. Bangunan yang sudah berdiri lama, masyarakat wajib mengurus IMB selagi kondisi bangunan masih layak dan berada di lingkungan permukiman penduduk, hal ini diperlukan sertifikat layak fungsi yang harus diserahkan ketika mengajukan pembuatan IMB terhadap bangunan lama, selain itu prosedur dan dokumen yang dibutuhkan untuk mengurus bangunan yang telah di tempati. IMB akan melegalkan suatu bangunan sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, serta izin adalah bukti penting secara hukum. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan, kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yakni pelayanan yang bersifat terbuka, sehingga mudah diakses.

Didalam proses yang berbelit-belit, tidak transparan, masyarakat sering bolak-balik untuk mengurus perizinan. Halim, (2011:6). Banyak masyarakat yang tidak mengetahui waktu penyelesaian mengenai prosedurnya. Ada beberapa kendala yang disebabkan oleh beberapa faktor penyebab kurangnya kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat Kota Malang berkaitan dengan kesadaran mengajukan perizinan. Banyak masyarakat yang malas atau tidak mengurus IMB karena beranggapan prosesnya yang rumit, padahal tujuan IMB adalah menciptakan tata letak bangunan yang teratur sesuai peruntukan tanah. Kemudian sebelum mendirikan sebuah bangunan, baik rumah maupun tempat usaha, dengan memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitar, sesuai dengan fungsinya. Perizinan adalah perbuatan hukum administrasi Negara yang menghasilkan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Izin merupakan suatu persetujuan dari seseorang atau badan yang bersifat memperbolehkan untuk melakukan suatu tindakan berdasarkan peraturan yang berlaku dan mempunyai sanksi jika ketentuan yang terdapat dalam izin yang dilanggar.

Dalam penyelenggara perizinan dan terbentuk dari sebuah proses dalam rangka mencari pola yang terbaik dalam memberikan pelayanan perizinan dan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dapat dilaksanakan dengan mekanisme serta terdapat alur, prosedur dalam pelayanan publik. Tujuan dan sasaran agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan semangat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 188.32//498//V//Banngda Tentang Petunjuk Pelaksanaan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 yang memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal I ayat I bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemenpan No. 63 Tahun 2004 dalam Mukaron (2015:92) Penyelenggaraan dalam pelayanan publik harus memenuhi asas-asas sebagai berikut :

1. Transparasi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ditetapkan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong atau peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Selanjutnya kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif, dalam arti untuk tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pemdodokan, setiap penyelenggaraan pemondokan wajib mengikuti sesuai pasal dijelaskan dalam Pasal 8 Ayat (1) Izin mendirikan bangunan yaitu rumah pemondokan, yang selanjutnya mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan, dalam pelayanan tersebut agar dapat menerapkan prinsip efektif, efisien, supaya masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan.

Tujuan dari Penelitian ini yakni untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan IMB rumah pemondokan, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan perizinan. Adapun fokus penelitian ini adalah pelayanan IMB rumah pemondokan berdasarkan Kepmepan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik, yang terdiri atas : (a) Prosedur Pelayanan, (b) Waktu penyelesaian, (c) Biaya Pelayanan, (d) Produk Pelayanan, (e) Sarana dan Prasarana, (f) kompetensi Petugas Pelayanan..

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Penelitian ini pada dasarnya mencoba untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan perizinan usaha rumah pemondokan sehingga penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap sebuah fenomena sosial tertentu. Sedangkan pendekatan kualitatif atau metode kualitatif yang dimaksud adalah pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan pengamatan lapangan serta observasi (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2014:4).

Informan terdiri dari beberapa Pejabat Dinas/Staf, Diinas Penanaman Pelayanan Terpadu Saat Pinntu Kotaa Malannng. *Key Informa* yakni : Kepala Bidang serta staf Pengelolaan Perizinan, dilanjutkan ke bagian pengelolaan pemanfaatan barang milik daerah (bagian sarana dan prasarana), Staf Pengolah Data Layanan Informasi (Loket), kemudiann keepada masyarakat yang sudah mendapatkan iziin mendirikan bangunan rumaah pemondokan.

Moleong (2014:128) menjelaskan bahwa dalam menentukan lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang mempunyai luas cakupan daerah sebagai sasaran penelitian untuk kelancaran pengumpulan data, kesesuaian dengan melihat kenyataan di lapangan. Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang (DPMPTSP), Jl. Mayor Jenderal Sungkono, Arjowinangun, Kedungkaandang, Kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Keputusan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dinyatakan cukup baik dengan adanya papan petunjuk tentang prosedur atau mekanisme alur pembuatan Izin Mendirikan Bangunan rumah pemondokan sesuai dengan penjelasan Kepala Bidang Perizinan DPMPTSP serta staf yaitu pelayanan yang diberikan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai aturan dan tatacara yang telah ditentukan serta Kualitas pelayanan publik, sistem pelayanan, sumberdaya manusia, pemberi pelayanan, strategi pelayanan, kepuasan masyarakat, Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005 :145). Kemudahan mendapatkan pelayanan, serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pemondokan, berdasarkan Pasal 11 tentang, Izin Usaha Pemondokan wajib memiliki Izin Usaha Pemondokan yakni akni berupa Surat Izin. Sinambela (2011:5) Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai penguasaan layanan.

Tjiptono (1996 : 56) yakni , ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, serta tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Dalam peraturan daerah ini selain mengatur hak dan kewajiban baik bagi para pengelola pemondokan maupun para pemondoknya. Izin mendirikan bangunan tersebut bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan atau usaha termasuk juga dengan pengelolaan rumah pemondokan. Izin pengelolaan rumah pemondokan berlaku selama pengelolaan rumah pemondokan menjalankan usahanya. Tujuan yang diperoleh adalah untuk mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah atau pejabat yang berwenang, dengan adanya izin pengelolaan rumah pemondokan tersebut menyatakan sah dan diperbolehkannya seseorang atau badan usaha untuk melakukan kegiatan tertentu, mencifatkan taata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan peruntukan lahan, dengan begitu ketika bangunan berdiri, tidak akan mengganggu atau merugikan kepentingan orang lain.

Dengan adanya izin mendirikan bangunan para pelaku usaha akan memperoleh kepastian hukum dalam menjalankan usahanya, sehingga tujuan tertentu untuk menghasilkan suatu usaha yang dicapai. Perizinan menurut pasal 1 ayat (15) Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 137 tahun 2016, perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau badan hukum. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahaap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, sesuai Keputusan Nomor 36 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik yakni:

a. 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 penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelayanan diutamakan untuk memberi kemudahan, kejelasan bagi masyarakat. Kejelasan Prosedur disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi dalam pengajuan terlebih dahulu mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah selaku pemberi perizinan. Kemapan No 63 Tahun 2004 tentang Prosedur pelayanan bahwa setiap Pemohon harus mengikuti sesuai alur prosedur dan melengkapi berbagai persyaratan yang lengkap sehingga dapat di proses sesuai alur prosedur.

Dari hasil yang telah didapatkan di lapangan bahwa prosedur pelayanan izin mendirikan bangunan rumah pemondokan berkenaan dengan bagaimana sebuah aturan atau alur yang telah ditetapkan sebelumnya, telah dijalankan sesuai alur proses penerbitan.

b. Waktu Penyelesaian

Kemapan No 63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan bahwa Waktu Penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Persyaratan teknis dan administrasi hingga waktu yang digunakan DPMPTSP Kota Malang yaitu 8 hari kerja, struktur atau bangunan yang bertingkat, 4 hari kerja, untuk bangunan yang sudah berdiri, untuk penerbitan Izin Mendirikan Banguna, Survey lapangan yang dilakukan oleh tim teknis dan begitupun dengan bangunan yang sudah berdiri tetap ada survei lapangan, Izin Mendirikan Bangunan rumah pemondokan terbit setelah dilakukan pengecekan/survei lapang. Dari hasil yang telah didapatkan dilapangan berkaitan dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan rumah pemondokan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon bahwa waktu penyelesaian dari proses pemohon hingga turun lapang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

c. Biaya Pelayanan

Kemapan No 63 Tahun 2004 tentang Biaya Pelayanan atau biaya/ tarif yang ditetapkan untuk pelayanan perizinan dalam pemberian pelayanan sebagian besar sudah digratiskan. Untuk pelaksanaannya sendiri, menjamin bahwa izin yang sudah ditetapkan gratis tidak ada biaya tambahan.

Dalam biaya pelayanan sesuai hasil penelitian, berdasarkan perda kota malang No 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Ditentukan dan dihitung berdasarkan faktor-faktor yang meliputi : Satuan volume bangunan, Nilai letak bangunan, Tingkat bangunan, Nilai struktur bangunan, fungsi bangunan untuk bangunan lainnya, Pemeriksaan kontruksi, Perbaikan atau renovasi bangunan, Luas tanah untuk keperluan penggantian cetak peta. Untuk satuan volume bangunan berupa luas persegi panjang, dihitung berdasarkan gambar rencana atau sesuai dengan kondisi bangunan di lapangan yang diajukan Pemohon atau Pemilik bangunan. Izin mendirikan bangunan dipungut retribusi sebagai pemaaran atas pemberian izin untuk mendirikan suatu bangunan, berdasarkan hasil yang didapatkan dilapangan bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan menyerahkan syarat-syarat atau dokumen yang dibawa, kemudian berkas akan diteliti dan akan di survey ke lokasi.

Setelah di survey kemudian petugas akan menghitung besaran retribusi atau biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon, kemudian pemohon membayar retribusi yang di tetapkan dan meminta bukti pembayaran dan kemudian menyerahkan ke loket DPMPTSP Kota Malang, setelah itu baru IMB dapat di ambil oleh pemohon.

d. Produk Pelayanan

Kemepan No 63 Tahun 2004 tentang Produk Pelayanan yaitu berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, bahwa produk pelayanan yang diterima produk yang sah yang dikeluarkan oleh Dinnas Penanaman Moddal Pelayanan Terrpadu Sattu Pinntu Koota Malangg.

e. Sarana dan Prasarana

Kemepan No 63 Tahun 2004 tentang Sarana dan Prasarana berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan, bahwa beberapa fasilitas yang digunakan sudah cukup baik. selain fasilitas pelayanan perizinan dikantor Dinnas Penanaman Moddal Pelayanan Terpaadu Sattu Pinntu Kotaa Malannng, juga disediakan pelayanan perizinan diluar kantor didukung dengan adanya mobil keliling, upaya ini dilakukan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat cukup mendatangi mobil keliling ke kantor camat dan kelurahan, diantaranya untuk mensosialisasikan berbagai bentuk pelayanan perizinan, blanko bisa diambil dimobil keliling, dan bisa hal ini dilakukan dalam rangka mempercepat pelayanan perizinan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kemepan No 63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan bahwa kompetenensi petugass pemberri pelayanan haarus ditetapkan dengan teepat, berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan, bahwa pemberi pelayanan sesuaikan dengan kompetensi masing-masing.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Pemdondokan

Faktor Pendukung yaitu: Prosedur Pelayanan, dengan adanya alur serta petunjuk, mekanisme alur pembuatan izin mendirikan bangunan pemondokan, informasi tentang tata cara pembuatan izin mendirikan bangunan pemondokan dapat dilihat di brosur yang telah disediakan, perlunya adanya ketransparan bagi masyarakat dalam izin mendirikan bangunan rumah pemondokan. Izin Mendirikan Bangunan Rumah Pemondokan tidak terlepas dari faktor penghambat. Faktor Penghambat yaitu: Waktu Penyelesaian, serta kurangnya kesadaran masyarakat sehingga menyebabkan banyak bangunan-bangunan liar yang berdiri.

KESIMPULAN

1. Pelayanan izin mendirikan bangunan rumah pemondokan sesuai dengann standar pelayanan publik yakni: (a). Prosedur Pelayanan, dengan ada prosedur mekanisme dan alur petunjuk mempermudah masyarakat (b). Waktu Penyelesaian dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (c). Biaya Pelayanan, dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), namun untuk retribusi dipugut biaya besar kecilnya suatu bangunan (d). Produk Pelayanan, produk pelayanan yang dikeluarkan merupakan SK yang sah (e). Sarana dan Prasarana sudah cukup baik (f). Petugas Pemberi Pelayanan sesuai dengan kompetensi masing-masing.
2. Faktor pendukung yaitu prosedur pelayanan, dengan adanya suatu prosedur maka, memiliki langkah-langkah yang jelas, sedangkan faktor penghambat yakni waktu penyelesaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht. Dwiyanto, 2005. *Kualitas Pelayanan Publik. Pustaka pelajar*. Yogyakarta
- Halim, Nur Lia. 2011. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik* Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 2, No. 3, Hal. 414-419

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Usaha Rumah Pemdokaaan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan publik

Rieza. 2013. *Pelayanan Perizinan* Jurnal administrasi Negara.1(1), Maret PP.255-267

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.