

Kinerja Tim Teknis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota Manado

Oleh
Purwati Sukarnaen¹
Michael Mamentu²
Femmy C. M. Tasik³

Abstract

The study aims to find the reasons for poor performance in implementing the tasks of the Technical Team IMB service. As for performance measurement indicators used in this study is the productivity, quality of service, responsiveness, responsibility and accountability. This study used a qualitative design. The processed data in this study are primary data and secondary data.

Assessed in terms of the productivity of the work done by the technical team at the Department of City Planning has not been optimal. Manado good jobs received, performed and produced. Lack of manpower Technical Team IMB service in Manado City Planning Office. Facilities and infrastructure inadequate survey. Quality of service is still considered slow and tortuous. Technical Team Performance less than the maximum because they have to work under the coordination of the two lines. In terms of the responsiveness of the technical team is less sensitive in recognizing the needs of the community so that the process is less than the maximum file handling. Responsibility in terms of the lack of coordination and communication between the technical team with BP2T result is not optimal care. In terms of performance accountability Technical Team pertaining to the service is quite accountable. Technical Team IMB has published Recommendation seeks to maintain the norms that exist in society by taking into account environmental impact. With the lack of working facilities No Technical Team are still working to achieve revenue targets (regional revenue) that have been defined.

Keywords: *Performance Technical Team, Public services, Optimal*

PENDAHULUAN

Kebijakan otonomi daerah pada hakikatnya ditujukan agar supaya pelaksanaan pembangunan di daerah dapat berjalan lebih baik. Dengan adanya pemberian otonomi maka diharapkan berbagai kebijakan pembangunan di daerah akan lebih dekat dan dapat menjawab masalah dan kebutuhan riil di daerah.

¹ Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

² Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

³ Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

Namun demikian esensi utama dari pemberian otonomi adalah agar supaya segala bentuk kebutuhan publik di daerah dapat dipenuhi oleh pemerintahnya. Salah satu di antaranya adalah pelaksanaan pembangunan yang otonomi juga harus dapat menghasilkan bentuk pelayanan publik yang jauh lebih berkualitas.

Di Kota Manado, dalam upaya pemenuhan pelayanan publik bagi warga masyarakat, pemerintah memberlakukan Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 tanggal 17 Juli 2013 sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Walikota No. 27 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Manado; Jenis perizinan yang diberikan antara lain adalah pelayanan perizinan SIUP, SITU, TDP, HO, SIUJK, IMB, IPPT, Ijin Lokasi dan lain-lain. Pelayanan Non Perizinan antara lain penerbitan rekomendasi spanduk, kajian analisis dampak lalu lintas, kajian analisis dampak pengelolaan limbah lingkungan dan lain-lain. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dibantu oleh Tim Teknis yang anggotanya terdiri dari unsur-unsur aparatur negara di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain sesuai dengan bidang perizinan masing-masing.

Di dalam penelitian ini objek yang diambil adalah Tim Teknis pada Dinas Tata Kota Manado. Tim Teknis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki tugas untuk melakukan proses pengamatan dan pengambilan data melalui survey langsung di lapangan untuk dibuat kajian teknis dengan proses pembuatan berita acara survey lokasi, pembuatan Tata Letak bangunan dan penghitungan retribusi. Setelah melalui kajian teknis, data yang dalam bentuk berkas tersebut diterbitkan rekomendasi pemberian atau penolakan izin dan dikirim kembali ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai bahan pertimbangan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam pelaksanaan tugas tersebut masih terdapat beberapa persoalan yang terkait dengan tugas-tugas Tim Teknis. Tiap-tiap Tim teknis hanya mampu mengolah sebagian kecil dari jumlah berkas yang ada. Adapun persoalan-persoalan yang dimaksudkan adalah belum seimbangnya antara input dan output tugas dan beban kerja pada bagian ini. Banyak pekerjaan menumpuk oleh karena dalam perbulannya Tim Teknis hanya mampu menyelesaikan sekitar 30% dari seluruh beban kerja. Banyak keluhan dari masyarakat tentang birokrasi yang

terkesan berbelit-belit, tebang pilih dalam pengurusan IMB dan tidak ada kepastian kapan IMB bisa selesai. Kondisi ini dengan demikian berimbas pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Dinas Tata Kota Manado secara keseluruhan.

KAJIAN PUSTAKA

Didalam melakukan kegiatan atau pekerjaan dipastikan ada hasil akhir dari kegiatan tersebut yaitu berupa kinerja atau prestasi kerja.Bisa pula berarti hasil kerja. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.Moch. As'ad (1989:48)Kinerja adalah kesuksesan seseorang (pegawai) didalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa:“Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).”Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu, Henry Simamorang (1995:325).Kinerja aparatur adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, (Mangkunegara, 2005:68). Jadi dalam pelaksanaan tugas kinerja aparatur pemerintah merupakan hasil dari kerja yang dinilai dari kualitas dan kuantitas kerja seorang kinerja aparatur.Dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur merupakan bentuk kerja profesional dari aparatur pemerintah terhadap masyarakat dengan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan secara efektif dalam menjadikan kepuasan terhadap masyarakat.

Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya

dalam perusahaan (Rivai, 2011:554). Dimensi-dimensi yang dijadikan ukuran kinerja, menurut Nawawi (2000:97) adalah:

1. Tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja.
2. Tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu bekerja dengan usaha maksimum, yang memungkinkan tercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Suyadi Prawirosentono (1999:2) mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja dari pencapaian rangkaian kegiatan atau aktivitas melalui proses tahapan-tahapan kegiatan sesuai indikator yang terencana dan terukur dalam suatu jangka waktu tertentu.

Faktor yang mempengaruhi kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa: "Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara *psikofisik* (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi pegawai secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumberdaya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Penilaian

kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Menurut Sedarmayanti (2011:261), mengemukakan bahwa: "Penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang."

Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2011:262) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah:

1. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa penilaian kinerja merupakan serangkaian proses untuk mengevaluasi proses atau hasil kerja seorang pegawai untuk memudahkan pimpinan (Kepala Bidang dan Kepala Dinas Tata Kota Manado) dalam menentukan kebijakan bagi pegawai tersebut yang berkaitan dengan pekerjaan atau jabatannya.

Manfaat Penilaian Kinerja

Kinerja individual dapat diukur, dimana pada tingkat individu ini berhubungan dengan pekerjaan, mengacu kepada tanggungjawab utama. Bidang kegiatan utama atau tugas kunci yang merupakan bagian dari pekerjaan seseorang. Fokusnya kepada hasil yang diharapkan dapat dicapai seseorang dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian target perorangan, tim, departemen dan instansi serta penegakan nilai dasar Instansi.

Indikator Kinerja

Peneliti memilih menggunakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:48,49) karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja Tim Teknis pada Dinas Tata Kota Manado.

Indikator pengukuran kinerja tersebut meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Peneliti menggunakan kelima indikator tersebut dengan alasan bahwa kelima indikator yang dipilih dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi.

Penelitian Terdahulu

Conny Wilar (2012) dengan tesis yang berjudul Kajian Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Inspektorat Kota Manado. Dari hasil pembahasan menunjukkan perlu disusunnya Standar Operasional Prosedur yang menjadi dasar/acuan dari setiap pelaksanaan tugas yang akan memicu kinerja pegawai untuk bekerja maksimal. Penerapan Standar Operasional Prosedur dapat meminimalisir kesalahan kerja serta bias dalam pekerjaan ataupun penyimpangan-penyimpangan di dalam pekerjaan sehingga hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih berkualitas. Serta perlu adanya tenaga fungsional auditor yang benar-benar ahli dan berkompeten dalam bidang pemeriksaan sehingga mereka menjadi tenaga yang siap pakai dengan kredibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan. Perlu terus diberikan motivasi kepada para pegawai agar dapat memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja dan perlu terus-menerus diadakan pelatihan-pelatihan berbentuk pelatihan kepemimpinan, kemampuan konseptual, kemampuan berkomunikasi dan bekerjasama antara bawahan dan atasan, serta kemampuan teknis yang berkaitan dengan pekerjaan di inspektorat Kota Manado secara keseluruhan memiliki kemampuan dan kinerja yang tinggi karena mereka terus diperbarui (update) kemampuan mereka.

Moch. Itoc Tochija (2012) dengan judul penelitian “Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Cimahi”, Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bertujuan untuk melakukan pengendalian dan pengawasan Izin Mendirikan Bangunan, yaitu terciptanya tata bangunan yang tertib dan memenuhi standar teknik bangunan serta estetika, sehingga aman, nyaman, sehat dan memiliki tempat hunian atau melakukan aktivitas ekonomi dan sosial budaya bagi penghuni atau penggunanya, namun dalam pelaksanaannya

kebijakan ini menemui berbagai permasalahan, baik yang berasal dari sisi internal maupun eksternal kebijakan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif dengan populasi sejumlah stakeholders yang berkaitan dengan kebijakan IMB di kota Cimahi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2008; 2010) mengemukakan bahwa Desain penelitian kualitatif dimulai dengan pengumpulan informasi-informasi dalam situasi sejarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat (common sense) manusia. Masalah yang akan diungkapkan dapat disiapkan sebelum pengumpulan data (informasi) akan tetapi mungkin saja berkembang dan berubah selama kegiatan penelitian dilakukan. Data (informasi) terarah pada kalimat yang diucapkan, kalimat yang tertulis dan tingkah laku atau kegiatan yang tampak.

Pemilihan pendekatan kualitatif pada penelitian adalah untuk mendapatkan informasi yang tajam, akurat dan mendalam tentang bagaimana dan mengapa kinerja Tim Teknis belum optimal dalam proses pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota Manado. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, akan dapat diperoleh reformulasi dan rekonsensualisasi teori kinerja, baik itu dari perspektif objek yang diteliti dan perspektif peneliti sendiri, melalui integrasi pendekatan etik dan emik sebagaimana paradigma kualitatif modern. Informasi dipelajari dan ditafsirkan dengan usaha memahami maknanya sesuai dengan sudut pandangan sumber datanya. Makna informasi yang bersifat khusus itu dalam bentuk teoritis melalui proses penelitian kualitatif tidak mustahil akan menghasilkan teori-teori baru, tidak sekedar untuk kepentingan-kepentingan praktis (Harsono, 2009).

Penelitian kualitatif dilakukan berdasarkan pada fenomena yang terjadi. Fenomena dapat berasal dari dunia nyata (praktik) maupun kesenjangan teori dan research gap. Fenomena tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam

merumuskan masalah penelitian dan membuat pertanyaan penelitian (Indrawan, Yaniawati, 2014:68). Melalui penelitian ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan realita secara jelas dan terperinci mengenai kajian peningkatan kinerja Tim Teknis pada Dinas Tata Kota Manado.

Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung direkam di lapangan melalui wawancara mendalam dan yang didapat melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri. Sementara itu data sekunder adalah data olahan atau data telah dipublikasikan secara resmi yang didapat dari berita media, dokumentasi dan arsip lembaga terkait lainnya. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in depth-interview*) wawancara tak berstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Kegiatan wawancara dengan para informan dilakukan di tempat yang berbeda-beda, sesuai dengan kesepakatan yang dibuat. Kegiatan wawancara dilakukan di kota Manado. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh orang) terdiri dari 5 (lima) orang informan inti dan 5 (lima) orang informan pendukung. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu seperti, alat perekam suara (*Selluler Phone*), *camera*, alat tulis, serta lap top untuk menyimpan data hasil penelitian.

Prosedur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Tahap pra penelitian, Tahap Pengumpulan dan Analisis data, dan Tahap Penulisan Laporan Penelitian. Langkah selanjutnya adalah seluruh temuan fakta yang ada diinterpretasikan sesuai dengan kategori dan properties yang diperoleh menurut perspektif yang ditetapkan berdasarkan rujukan kerangka berpikir dan tinjauan pustaka. Teknik pengujian keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik Triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Tata Kota Kota Manado mempunyai tugas membantu Walikota khususnya menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah di bidang penataan

kota. Dinas Tata Kota Manado dalam keterkaitan peran dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah sebagai Instansi teknis yang memberikan pertimbangan teknis melalui rekomendasi IMB yang ditandatangani oleh Tim Teknis. Tim Teknis melaksanakan pekerjaan pelayanan sesuai surat tugas yang diterbitkan setiap tahunnya.

Jumlah personil Tim Teknis pada Dinas Tata Kota Manado belum seimbang dengan beban tugas yang harus diselesaikan sehingga secara umum pekerjaan yang dilakukan oleh Tim Teknis pada Dinas Tata Kota Manado belum optimal baik pekerjaan yang diterima, dilakukan dan dihasilkan. Pekerjaan mulai dilakukan pada saat berkas permohonan IMB sudah didisposisikan kepada tiap-tiap Tim Teknis. Sesuai pengamatan yang telah dilakukan, Tim Teknis dalam satu hari hanya mampu melakukan survey lapangan kurang lebih 3 (tiga) atau 4 (empat) lokasi bangunan dan untuk berkas IMB perumahan, Tim Teknis mampu melakukan survey kurang lebih 10 bangunan satu harinya karena pada satu lokasi yang bersamaan sehingga Tim Teknis tidak perlu berpindah-pindah alamat lokasi dan menghemat waktu pekerjaan.

Kuantitas pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja dimana kuantitas pekerjaan yang terukur dapat diketahui bahwa tingkat kinerjanya baik atau tidak dilihat dari hasil kerja yang diperoleh. Walaupun dari segi kualitas Tim Teknis mempunyai kecakapan namun dalam segi kuantitas jumlah personil Tim Teknis yang ada tidak seimbang dengan beban kerja yang ada sehingga dalam proses penyelesaian pekerjaan kurang optimal sebagaimana terlihat pada:

1. Dinilai dari segi produktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh Tim Teknis pada Dinas Tata Kota Manado belum optimal baik pekerjaan yang diterima, dilakukan dan dihasilkan. Tim Teknis dinilai belum cakap dalam melaksanakan tugasnya sehingga kuantitas out put belum sesuai dengan yang diharapkan. Kurangnya jumlah tenaga Tim Teknis pelayanan IMB pada Dinas Tata Kota Manado. Sarana dan prasarana penunjang survey belum memadai.
2. Kualitas layanan dinilai masih lamban dan berbelit-belit. Timbulnya persyaratan tambahan yang menghambat kinerja Tim Teknis dalam proses penyelesaian pekerjaan. Kinerja Tim Teknis kurang maksimal karena harus bekerja dibawah dua garis koordinasi.

3. Dari segi responsivitas Tim Teknis kurang peka dalam mengenali kebutuhan masyarakat sehingga proses penanganan berkas kurang maksimal.
4. Dari segi responsibilitas kurangnya koordinasi dan komunikasi antara Tim Teknis dengan BP2T mengakibatkan pelayanan belum optimal.
5. Dari segi akuntabilitas kinerja Tim Teknis yang berkaitan dengan pelayanan sudah cukup akuntabel.Tim Teknis menerbitkan Rekomendasi IMB sudah berupaya menjaga norma-norma yang ada di masyarakat dengan memperhatikan dampak lingkungan. Dengan minimnya fasilitas kerja yang ada Tim Teknis tetap berupaya untuk mencapai target PAD (Pendapatan Asli Daerah) yang sudah ditetapkan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwaperlu penambahanTupoksi Tim Teknis pada Tupoksi Dinas Tata Kota manado supaya ada kejelasan dalam pelaksanaan tugas layanan publik.Sebaiknya Tim Teknis berada dalam satu garis koordinasi untuk memicu kinerja yang lebih optimal.Perlu penambahan jumlah personil Tim Teknis agar dapat mencapai efisiensi kerjasesuai harapan.Perlu pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Tim Teknis melalui pelatihan dan diklat.

Berdasarkan penelitian di atas dapat dikemukakan saran sebagai berikut: Perlu menambah kelengkapan sarana dan prasarana seperti fasilitas penunjang survey dan peralatan kerja serta fasilitas pendukung lainnya untuk lebih meningkatkan efisiensi waktu layanan.Memperbaiki sistim pelayanan yang ada denganadanya penambahan ruangan konsultasi untuk memeriksa kelengkapan dokumen sebelum berkas didaftarkan dan diregistrasi untuk mencapai waktu layanan yang lebih efisien. Diharapkan Pemerintah Kota Manado memperhatikan pemberian insentif sesuai dengan beban kerja untuk menunjang kinerja Tim Teknis sebagai salah satu ujung tombak pencapaian target PAD (Pendapatan Asli Daerah).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*; Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada; Yogyakarta.
- Indrawan, Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian*; PT Refika Aditama; Bandung.
- Moch As'ad. 1989. *Psikologi Industri*; Edisi 4; Liberty; Yogyakarta.
- Mangkunegara. 2005. EVALUASI KINERJA SDM;PT.Rafika Aditama; Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009. *Sumber Daya Manusia*;PT. Rafika Aditama; Bandung.
- Nawawi. 2000. *Administrasi Personel Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*; Haji Intermedia; Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Kebijakan Kinerja Karyawan*; BPFE; Yogyakarta.
- Rivai. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk perusahaan dari Teori ke Praktek*; PT. Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Simamora Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*;STIE YKPN; Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami penelitian Kualitatif*; CV. Alfabet; Bandung.
- SEDARMAYANTI. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*; PT Refika; Bandung.
- Harsono, D. 2009. *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara*; Program Pascasarjana Universitas Diponegoro;Semarang.
- Wilar, Conny. 2012. *Kajian Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Inspektorat Kota Manado*;Tesis Pascasarjana Unsrat Manado.
- Tochija, M. I . 2012. *Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Cimahi*. Desertasi Fakultas Sosial dan Politik Universitas Padjadjaran; Bandung; Jawa Barat.