

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG NO 07 TAHUN 2014 TENTANG BANGUNAN GEDUNG DI KECAMATAN LABUHAN RATU KOTA BANDAR LAMPUNG

FAHRIZAL
NPP. 30.0451

Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung
Program Studi Kebijakan Publik
Email: fahrizaltarena@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Adfin Rochmad Baidhowah, S.IP, M.P.A.

ABSTRACT

Problem Statement: *There has been a change and evolution of information and communication technology that is moving very fast from industrial technology to the new century, in a changing knowledge-based society. The biggest challenge facing society today is controlling the driving force of the ongoing information revolution, which can move in a direction that supports regional development through IMB services. However, in this phenomenon, there are still many Labuhan Ratu residents who do not know the regulations or the approval process.*

Purpose: *This study aims to determine the implementation of the Building Permit service policy in realizing orderly building layout plans in Labuhan Ratu District, Bandar Lampung City, the factors that support and inhibit the implementation of the Building Permit service policy in realizing orderly building layout plans in the District Labuhan Ratu, City of Bandar Lampung, for what efforts have been made by the local government of Bandar Lampung City to overcome obstacles to implementing the building permit policy in Labuhan Ratu District, Bandar Lampung City.*

Method: *The method used in this research is descriptive qualitative method. This study uses implementation theory from George C Edward III.* **Results:** *The results of this study indicate that IMB licensing services have been good from the side of the executor and the applicant. Judging from the communication, communication has been established between the community and officials regarding the importance of making an IMB. There are supporting factors and inhibiting factors in the implementation of this policy. In addition, there are efforts made by the government in the success of this policy.* **Conclusion:** *The implementation of the Building Permit (IMB) service policy in the City of Bandar Lampung has been carried out well, although there are still inhibiting factors in its implementation.*

Keywords: *Building Permit (BP), Policy, Implementation.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Telah terjadi perubahan dan evolusi teknologi informasi dan komunikasi yang bergerak sangat cepat dari teknologi industri ke abad baru, dalam perubahan pengetahuan berbasis masyarakat. Tantangan terbesar yang dihadapi masyarakat saat ini adalah mengendalikan kekuatan pendorong revolusi informasi yang sedang berlangsung, yang dapat bergerak ke arah yang mendukung roda pembangunan daerah melalui layanan IMB. Namun, dalam fenomena ini, masih banyak warga Labuhan Ratu yang belum mengetahui regulasi atau proses persetujuannya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam mewujudkan tertib rencana tata bangunan di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung, faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam mewujudkan tertib rencana tata bangunan di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung, untuk upaya apa yang dilakukan pemerintah daerah Kota Bandar Lampung untuk mengatasi hambatan pengimplementasian kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C Edward III. **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan IMB sudah baik dari sisi pelaksana dan pemohon. Dilihat dari komunikasi Sudah terbangunnya komunikasi antara masyarakat dan aparat mengenai pentingnya pembuatan IMB. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan ini. Selain itu adanya upaya yang dilakukan pemerintah dalam mensukseskan kebijakan ini. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung sudah dilaksanakan dengan baik, meskipun masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kebijakan, Implementasi.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Landasan dan dasar bagi aparat pemerintah untuk menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah akses masyarakat dalam mencapai kesejahteraan. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik menunjukkan

betapa krusialnya hubungan antara masyarakat dan birokrasi pemerintah, terutama di era globalisasi seperti sekarang ini.

Dinas Tata Kota Kota Bandar Lampung dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar dalam memberikan jaminan kemudahan pengelolaan pelayanan perizinan berdasarkan mekanisme operasi standar (SOP). Tahapan penerbitan izin adalah pendaftaran, bukti kelengkapan berkas di Dinas Penanaman Modal, pemeriksaan lapangan untuk yang harus mengecek kondisi lapangan, pencetakan SK Izin, paraf koordinasi SK izin, dan pengambilan SK izin di dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung

Salah satu permasalahan yang muncul terkait perizinan pembangunan gedung adalah banyak pengusaha atau pemilik bangunan di Labuhan Ratu, kota Bandar Lampung yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan (IMB), kurangnya kesadaran dan kepatuhan terhadap hukum warga masih banyak yang tidak peduli dengan IMB karena prosesnya yang rumit dan memakan waktu. Bahkan, cukup banyak warga yang belum mengetahui tata cara pengurusan IMB karena instansi terkait tidak memberikan sosialisasi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dinas Tata Kota Kota Bandar Lampung merupakan lembaga badan negara di bawah naungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang yang merupakan unsur eksekutif pemerintah dalam bidang pelayanan perizinan terkait izin mendirikan bangunan (IMB). Masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan layanan berlisensi.

Namun, dalam fenomena ini, masih banyak warga Labuhan Ratu yang belum mengetahui regulasi atau proses persetujuannya. Hal ini dapat disebabkan oleh tidak adanya edukasi mandiri dari pihak warga yang akan mengajukan izin untuk mengetahui cara kerja mekanisme tersebut dalam proses perizinan.

Sehingga hal ini yang menjadi alasan penulis mengambil lokus wilayah Labuhan Ratu karena menurut observasi penulis warga Labuhan Ratu masih belum tertib dalam mematuhi perizinan bangunan gedung dalam hal ini bangunan gedung pertokoan di sepanjang jalan wilayah Labuhan Ratu. Padahal dalam Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2014 ditegaskan setiap masyarakat harus memiliki izin mendirikan bangunan sebagai bentuk legalitas dan keabsahan suatu bangunan di Wilayah Kota Bandar Lampung.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moch. Dienul Fajry Kadi dengan judul Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Makassar; Sella Amelia dengan judul Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban pembangunan di Kota Medan; Anggreany Arief, Hardianto Djanggih

dengan judul Implementasi Penarikan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Terhadap Realisasi Pendapatan Asli Daerah; Cyntiana Nur Intan dengan judul Penegakan Hukum atas Pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tasikmalaya; Ellysa Erlin dengan judul Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Berbasis Web Dengan Notifikasi Sms Gateway, memiliki persamaan pembahasan yaitu terkait dengan kebijakan Izin Mendirikan Bangunan yang ada di tiap-tiap daerahnya. Namun, terdapat perbedaan yaitu terkait dengan pembahasan dan tujuan yang diberikan pada penelitian sebelumnya, berbeda dengan yang ingin penulis kaji yaitu secara khusus membahas tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu mulai dari lokus dan konteks penelitian yang dilakukan khususnya yang ada dalam Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C Edward III. Dimana nantinya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan masukan kepada Pemerintah Kota Bandar Lampung secara khusus kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dalam pelaksanaan Kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandar Lampung.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam mewujudkan tertib rencana tata bangunan di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung, faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam mewujudkan tertib rencana tata bangunan di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung, untuk upaya apa yang dilakukan pemerintah daerah Kota Bandar Lampung untuk mengatasi hambatan pengimplementasian kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena sesuai untuk mendeskripsikan dan menganalisis berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan. Selain karena penelitian kualitatif deskriptif dianggap tepat, masalah hubungan antara organisasi dengan masyarakatnya digambarkan secara akurat melalui serangkaian informasi

dan pelayanan yang menyebarkan fenomena perilaku individu dan kelompok dalam penerbitan izin mendirikan bangunan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan ketiga sumber data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sebagai penunjang dalam penelitian terkait Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung. Penulis dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur untuk mendapatkan data penunjang dalam penelitian di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian yang telah didapatkan peneliti selama melaksanakan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung sebagaimana rumusan masalah dalam skripsi ini telah diuraikan sebagai berikut :

3.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandar Lampung

Berdasarkan temuan yang didapatkan dan hasil wawancara serta kunjungan peneliti, menghubungkan dengan konsep implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George Edward III dimana terdapat 4 dimensi yang ada di implementasi kebijakan , antara lain :

A. Komunikasi

Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi bagaimana kebijakan publik dijalankan, dalam hal ini implementasi kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan oleh Dinas Tata Ruang dan Tata Kota, adalah komunikasi.

Dalam dimensi komunikasi ini ditemukan bahwa hanya sebagian kecil masyarakat yang memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena tidak memahami pentingnya izin mendirikan bangunan. Artinya komunikasi dengan masyarakat tentang pentingnya izin mendirikan bangunan belum terjalin secara optimal, oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi tanpa melalui perantara.

Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya minat masyarakat untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana kebijakan IMB diimplementasikan berkaitan erat dengan cara komunikasi yang dilakukan oleh DPMPSTP Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dipaparkan di atas, komunikasi yang dilakukan oleh DPMPSTP Kota Bandar Lampung dalam rangka implementasi kebijakan IMB belum berjalan dengan baik.

B. Sumber Daya

Sumber daya diperlukan untuk mendukung kemampuan kebijakan publik agar dapat dijalankan dengan baik. Baik sumber daya manusia maupun sumber daya keuangan diperlukan untuk mendukung kebijakan. Sumber daya manusia menentukan efektivitas para pelaksana dan kemampuan mereka untuk menjangkau semua kelompok sasaran. Kecukupan modal investasi untuk suatu program tergantung pada sumber daya keuangannya. Untuk melaksanakan pengembangan pelayanan IMB, kedua hal ini sangat penting. Staf, wewenang dan fasilitas merupakan sumber daya yang akan membantu pelaksanaan kebijakan secara efisien.

Sumber daya manusia di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dari segi kualitas sudah memadai, namun dari segi kuantitas masih perlu ditingkatkan, alasannya pegawai atau pegawai non PNS masih perlu ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya terutama di bidang IT atau sistem informasi dan informasi, serta sumber daya dari segi kuantitas masih diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan tersebar di seluruh kecamatan di Kota Bandar Lampung.

Faktor kedua selain sumber daya manusia adalah sumber daya selain sumber daya manusia yaitu sarana dan prasarana yang mendukung juga menjadi faktor penting untuk terwujudnya kebijakan agar dapat tercapai. DPMPTSP memiliki sarana dan prasarana yang dapat membantu untuk menunjang dari kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandar Lampung.

C. Disposisi

Sikap implementasi atau disposisi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program kegiatan, akan tetapi para pelaku atau pelaksana program kadangkala tidak seiring dengan aturan yang telah ditetapkan dalam program tersebut dalam melaksanakan suatu program sangat bergantung pada komitmen yang kuat dari seluruh pelaksana program.

Berdasarkan analisis penulis terhadap temuan wawancara yang dilakukan dengan para informan Staf pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung memiliki sikap yang positif. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesadaran masyarakat yang meningkat secara signifikan tentang perlunya mematuhi izin mendirikan bangunan dari tahun 2019 hingga 2021. Namun, untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan, diperlukan sosialisasi digitalisasi.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan pengembangan pelayanan, dan hal ini hanya dapat terjadi jika struktur tersebut dibuat secara ringkas, fleksibel, dan menghindari kerumitan yang

terlalu birokratis dan kaku. Komitmen dari struktur birokrasi untuk menyukseskan program ini sangatlah dibutuhkan. Disini komitmen merupakan upaya untuk membentuk keyakinan menerima tujuan bersama dan berkeinginan untuk berperan serta dalam pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan labuhan ratu belum sesuai dengan target yang sudah di rencanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penulis menarik kesimpulan bahwa struktur birokrasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar untuk menyesuaikan regulasi terbaru berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan regulasi yang berubah yaitu IMB menjadi PBG tetapi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung bisa mengambil langkah dengan adanya pelayanan konversi surat penerbitan IMB. Sehingga kepengurusan yang dilakukan pemohon/masyarakat dapat terkendali walapun masih harus diakses secara online oleh pemohon.

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandar Lampung

A. Faktor Pendukung

Dalam faktor pendukung ini terdapat tiga (3) hal yang menjadi faktor penting dalam membantu Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Penetapan Kebijakan
2. Sumber Daya
3. Ketepatan Waktu

B. Faktor Penghambat

Dalam faktor penghambat ini terdapat dua (2) hal yang menjadi faktor utama dalam menghambat Implementasi kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Kurangnya Memberikan Komunikasi dalam Informasi
2. Kurangnya Wawasan Pengetahuan dan Kesadaran Masyarakat

3.3 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandar Lampung

Upaya yang dapat dilakukan oleh pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dalam mengatasi hambatan yang ada adalah sebagai berikut:

A. Pemberian Sanksi

Penerapan sanksi yang sesuai dengan tujuan IMB dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta masyarakat sebagai pemohon IMB dapat memahami dengan jelas kegunaan atau manfaat IMB merupakan salah satu cara yang perlu dilakukan oleh pemerintah untuk menekankan arti penting IMB kepada masyarakat Kota Bandar Lampung.

B. Pelatihan Aparatur Pelaksana Perizinan

Kemampuan aparatur dalam memperoleh pelatihan untuk meningkatkan pemahaman terhadap peran dan tanggung jawabnya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan dalam proses pengurusan IMB, merupakan bagian dari pemenuhan kewajiban untuk menjaga reputasinya di masyarakat. Akuntabilitas terhadap aspek-aspek yang diberikan merupakan salah satu komponennya.

C. Koordinasi antara Pelaksana Kebijakan

Kerja sama dan koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan kebijakan merupakan salah satu tanda keberhasilan suatu program. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dan Dinas Tata Ruang Kota Bandar Lampung merupakan instansi yang terlibat dalam perizinan bangunan gedung dalam penelitian ini.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melihat bahwasanya dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan ini secara garis besar sudah terlaksana dengan baik, namun masih ditemukan beberapa faktor penghambat yang membuat belum terlaksananya secara optimal kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan ini khususnya di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung terhadap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan perizinan IMB sudah baik dari sisi pelaksana dan pemohon. Dilihat dari komunikasi sudah terbangunnya komunikasi antara masyarakat dan aparat mengenai pentingnya pembuatan IMB. Sumber daya berjalan dengan baik dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat. Disposisi diwujudkan dengan naiknya kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap izin mendirikan bangunan dari tahun 2019-2021 naik secara signifikan. Struktur birokrasi ditunjukkan dengan kemampuan DPMPTSP Kota Bandar Lampung dengan adanya pelayanan konversi surat penerbitan IMB terkait pengalihan IMB ke PBG.
2. Faktor pendukung Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung, yaitu:
 - a. Penetapan Kebijakan
 - b. Sumber Daya
 - c. Ketepatan Waktu

Faktor penghambat pendukung Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Kurangnya Memberikan Komunikasi dalam Informasi
2. Kurangnya Wawasan Pengetahuan dan Kesadaran Masyarakat

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini hanya sebagai model studi kasus.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung terhadap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku/Jurnal

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- AMatih,A.(2010) *Impementasi Kebijakandan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian pada Implementasi Program Kemitraan dalam rangka Memberdaya Usaha Kecil)*. Bandung, Indonesia: Unpad Press.
- Alfatih, A. (2012). *The Failure of Policy Implementation in Indonesia and The Breakthrough*. Presented at the International Seminar and Conference on Innovative Government, Malang, Indonesia. Universitas Brawijaya.
- Atmosudirdjo, *Prajudi, Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Ghalia Indonesia, (1988).
- E. Sundari dan M.G. Endang Sumiarni, (2015), *Politik Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka
- Edward III, GG (19B0) *Menerapkan Kebijakan Publik*, Congressiona Quartley Inc., Washington
- Houck, OA (2002). *Program TMDL UU Air Bersih: UU, Kebijakan, dan Implementasi. Kesimpulan Institut Hukum Lingkungan*.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Northbrook, Illinois. Scott Foresman & Company.
- Miles, Mattew B dan A. Michael Hubermas. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. UI, Press. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya.
- Munro, E. R. (2008). *Research governance, ethics and access: A case study illustrating the new challenges facing social researchers*. *International Journal of Social Research Methodology*, 11(5), 429-439.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ombudsman RI (2020). *Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik*.

- Osborne, S. P. (2010). *Introduction the (New) Public Governance: a suitable case for treatment? The new public governance?* (pp. 17— 32). Routledge
- Parsons, W. 2008. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Subarsono, A, G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, Remaja Rosdakarya, (2009).
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika, (2011).
- Yordania, A. (1999). *Pelaksanaan kebijakan lingkungan Uni Eropa; masalah kebijakan tanpa solusi politik?*. *Lingkungan dan Perencanaan C: Pemeñtah dan Kebijakan*, 17(1), 69-90

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 28/2020 tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Nomor 2B Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung

Sumber Bacaan Internet dan Sumber Lainnya

- <https://radarlampung.co.id/> (diakses pada, 24 September 2022)
- <https://lampung.suara.com/> (diakses pada, 24 September 2022)
- <https://asriland.com/> (diakses pada, 24 September 2022)
- <https://blog.justika.com/> (diakses pada, 24 September 2022)