

**PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN
SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
PADA KANTOR KELURAHAN BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ida Ayu Widya Kusuma Dewi

NIM 1915713126

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN
SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
PADA KANTOR KELURAHAN BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ida Ayu Widya Kusuma Dewi

NIM 1915713126

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ida Ayu Widya Kusuma Dewi

NIM : 1915713126

Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul

**“PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN SURAT IZIN
MENDIRIKAN USAHA (IMB) PADA KANTOR KELURAHAN BENOA”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BADUNG
Badung, Agustus 2022
Yang menyatakan,



Ida Ayu Widya Kusuma Dewi
NIM 1915713126

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN SURAT
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR
KELURAHAN BENOA

2. Penulis

a. Nama : Ida Ayu Widya Kusuma Dewi

b. NIM : 1915713126

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis



Badung, Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Ni Ketut Narti, MM.
NIP. 196212311994032003

Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM
NIP. 196508141990031014

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**“PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN SURAT
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR KELURAHAN
BENOA”**

Oleh:

IDA AYU WIDYA KUSUMA DEWI

NIM 1915713126

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM

NIP. 196508141990031014

Penguji I

Penguji II

Kadek Eni Marhaeni, SE., MM
NIP. 196203141993032002

Ni Made Kariati, S.Kom, M.Cs.
NIP. 197712152006042001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua

Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Kelurahan Benoa” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Disadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarah dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir ini, disampaikan terima kasih pada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM. selaku Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan Tugas Akhir ini telah memberikan arahan serta waktu

untuk membimbing penulis dari mulai penyusunan hingga laporan ini selesai tepat pada waktunya.

5. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak I Wayan Karang Subawa. S.Pd. MAP selaku Kepala Lurah Benoa yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan selama 3 bulan.
8. Bapak Ir. I Gede Eka Surawan. ST. MAP selaku Kepala Seksi di bidang Pembangunan yang telah membantu dalam memberikan informasi serta data yang dibutuhkan terkait prosedur pengajuan surat IMB.
9. Ibu Ni Kadek Desi Tika Sari selaku staff bidang Pembangunan yang telah memberikan informasi mengenai prosedur pengajuan surat IMB.
10. Seluruh pegawai atau staff Kantor Kelurahan Benoa yang telah membantu penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan serta memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir
11. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

12. Seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat serta dorongan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari pembaca yang budiman. Oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Badung, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Kantor Lurah Benoa merupakan salah satu kelurahan di kabupaten Badung yang bertugas menjalankan kewenangan pemerintah pusat. Salah satu kewenangan tersebut adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi, yaitu pelayanan pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam memberikan pelayanan publik, seluruh instansi termasuk Kantor Lurah Benoa dituntut memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diberikan dalam pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kelurahan Benoa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini yaitu prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Lurah Benoa masih ada kendala dalam penerapan pelayanan IMB yang diberikan.

Kata Kunci : IMB, pelayanan, prosedur, persyaratan, administrasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
BAB II	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
B. Pengertian, persyaratan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14
C. Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	18
D. Manfaat Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	21
E. Pengertian <i>Flowchart</i>	23
BAB III.....	27
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	27
A. Sejarah Kantor Kelurahan Benoa	27
B. Bidang Pelayanan	32
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	33
BAB IV.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44

A. Kebijakan Perusahaan.....	44
B. Analisis dan Interpretasi Data	45
BAB V.....	53
SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol-Simbol Flowchart.....	26
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi di Kantor Kelurahan Benoa	34
Gambar 4. 1 Flowchart prosedur pengajuan surat izin mendirikan bangunan (IMB).....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Standar Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan.....	47
------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan IMB dari Kepala Lingkungan
- Lampiran 2 Buku rekapan surat penyanding
- Lampiran 3 Surat pernyataan penyanding
- Lampiran 4 Dokumentasi wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu 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 publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non

kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan atau

pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan

singkat, laman, e-mail, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif produk pelayanan, sarana prasarana/fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan

masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan salah satu sektor instansi pemerintah daerah yang diberikan akses untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat administrasi publik, yaitu dalam pelayanan pengajuan surat IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah sebuah produk hukum yang berisi perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, merawat atau merobohkan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Kantor Kelurahan Benoa merupakan salah satu kelurahan di daerah Kuta Selatan, Kantor Kelurahan Benoa melayani proses pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai salah satu wujud pelayanan publik. Proses pengajuan Surat Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) memiliki prosedur yang telah ditetapkan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.

Sistem pelayanan publik merupakan bagian yang penting dalam melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap pengajuan Surat Izin Mendirikan (IMB) di Kantor Kelurahan Benoa agar dapat berjalan dengan baik dan maksimal, dalam proses pelayanan pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kelurahan Benoa terkadang mengalami kendala yaitu pada saat proses pengecekan berkas, masyarakat yang mengajukan surat IMB sering tidak memenuhi persyaratan seperti kurang lengkap membawa surat-surat yang diperlukan saat pengajuan surat IMB.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Prosedur Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Benoa”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah prosedur pelayanan publik dalam pengajuan surat izin mendirikan bangunan (IMB) pada Kantor Kelurahan Benoa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur pelayanan publik dalam pengajuan surat izin mendirikan bangunan (IMB) pada Kantor Kelurahan Benoa

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan informasi yang lebih luas kepada mahasiswa yang berkaitan dengan bidang yang diteliti dan memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai prosedur pelayanan publik dalam pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Kelurahan Benoa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan pengetahuan kepada pembaca dan dapat dijadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali mengenai permasalahan dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi Kantor Kelurahan Benoa

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran untuk perbaikan di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Benoa.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Benoa, yang berlokasi di Jalan Praja Sentral, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah “Prosedur Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Benoa”.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang dimaksud data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian, meliputi: sejarah Kantor Kelurahan Benoa, Visi dan Misi, Struktur Organisasi dan tugas pokok masing – masing bagian (Job Description).

b. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung pada obyek yang diteliti di Kantor Kelurahan Benoa, seperti prosedur pelayanan publik dalam pengajuan surat IMB.

2) Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh dari sumber yang sudah tersedia, seperti: dokumen, buku, maupun jurnal serta laporan yang

berhubungan dengan prosedur pelayanan publik dalam pengajuan surat IMB..

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung selama melaksanakan PKL di Kantor Kelurahan Benoa, seperti: surat untuk kelengkapan pengajuan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

2) Wawancara

Metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung seperti tanya jawab kepada kepala seksi pelayanan pembangunan maupun kepada pegawai di Kelurahan yang bersangkutan, seperti alur pengajuan surat izin mendirikan bangunan (IMB).

3) Studi Kepustakaan

Dengan mempelajari buku-buku dan literatur-literatur yang relevan untuk acuan penelitian, seperti: buku profil Kelurahan Benoa.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan menguraikan keterangan-keterangan dari data yang telah dikumpulkan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik simpulan bahwa, prosedur pelayanan publik dalam pengajuan surat IMB di Kantor Kelurahan Benoa, sudah berjalan dengan baik sesuai standar pelayanan yang dimiliki Kantor kelurahan Benoa dengan pedoman yang dikeluarkan pemerintah dalam bentuk KEPMEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pegawai pelayanan di seksi pembangunan Kantor Kelurahan Benoa agar memberikan informasi terkait persyaratan dalam

pengajuan surat IMB pada papan informasi yang ada di Kantor Kelurahan Benoa.

2. Pegawai pelayanan di seksi pembangunan Kantor Kelurahan Benoa agar membuatkan bukti penyerahan surat permohonan IMB yang sudah divalidasi kepada masyarakat untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari seperti gugatan dokumen belum diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Sella. 2022. "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan".
Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Vol. 2, No. 1
- Cahyadi, Robi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah daerah" Jurnal Online Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung. Vol. 10, No. 3, pp 569-586
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolog, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rinaldi, Rudi. "Kualitas Pelayanan Publik" Jurnal Online Administrasi Publik. Vol. 2, No. 1, pp 22-34
- Risna. 2018. "Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)". Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Vol. 5, No. 1, pp 1-10
- Setiawan, Roni. 2017. Teknik Pemecahan Masalah dengan Rgoritma dan Flowchart. Bandung: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wandira, Ayu. :Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB" Jurnal Online Administrasi Publik. Vol. 1, No. 1, pp 247-257
- Zauhar, Soesilo, dkk 2013. "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal". Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Vol. 16, No. 4, pp 179-185.