

**KUALITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG  
MENGUNAKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN GRESIK PROVINSI JAWA TIMUR**

Fani Rachmadiyanto

NPP. 31.0537

*Asdaf Kabupaten Gresik , Provinsi Jawa Timur*

*Program Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: fanirachmadiyanto10@gmail.com

Pembimbing Skripsi: H. Ismunarta, S.Sos, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Building Approval or PBG is a permit regarding the legality of the establishment of a building. Construction in Gresik Regency is currently progressing rapidly, prompting the Gresik Regency DPMPTSP to provide services for PBG processing. Out of 829 applications for permits, only 297 have been completed so far. **Purpose:** The purpose of this research is to determine the quality of service of the Building Approval using the Building Management Information System or SIMBG at the DPMPTSP of Gresik Regency. **Method:** The research method employed is qualitative research with a descriptive approach and an inductive method. Data collection techniques involve triangulation through interviews, observations, and documentation. **Result:** The findings obtained by the researcher in this study indicate that the service of PBG using SIMBG at the Gresik Regency DPMPTSP is generally good, but not yet optimal due to existing obstacles. **Conclusion:** From the five dimensions of service quality theory by Zeithaml et al. (1990) as cited in Hardiyansyah (2011), which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, all are rated as good but not yet optimal. This is particularly evident in the assurance dimension of timeliness, where the issuance of permits exceeds 29 days. This delay is attributed to incomplete and inappropriate requirements from applicants or the public, as well as delays in the issuance of recommendation letters from relevant departments. Therefore, the DPMPTSP of Gresik Regency continues to enhance support for applicants/public and improve coordination with relevant departments to expedite the issuance of recommendation letters

**Keywords:** Building Approval, DPMPTSP , Service Quality

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan perizinan atas legalitas dari berdirinya suatu bangunan. Pembangunan di Kabupaten Gresik saat ini terus dilakukan dengan pesat sehingga membuat DPMPTSP Kabupaten Gresik melaksanakan pelayanan dalam pengurusan PBG. Sebanyak 829 permohonan pengurusan izin ini, masih 297 yang baru selesai. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung menggunakan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di DPMPTSP Kabupaten Gresik. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelayanan PBG

menggunakan SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Gresik sudah baik, namun belum maksimal karena adanya hambatan. **Kesimpulan:** Dari lima dimensi dari teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati sudah dalam kategori baik, tetapi belum maksimal. Hal ini disebabkan pada dimensi jaminan ketepatan waktu dimana penerbitan izinnya melebihi 29 hari. Hal itu disebabkan banyak pemohon atau masyarakat yang persyaratannya kurang dan tidak sesuai dan juga disebabkan karena keterlambatan penerbitan surat rekomendasi dari dinas terkait. Maka dari itu DPMPTSP Kabupaten Gresik terus meningkatkan pendampingan kepada pemohon/masyarakat dengan baik dan memperbaiki koordinasi dengan dinas terkait agar dapat segera menerbitkan surat rekomendasi.

**Kata kunci: DPMTSP; Kualitas pelayanan; Persetujuan Bangunan Gedung.**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah suatu pelayanan dalam satu tahapan yang dimulai dari permohonan sampai tahap penyelesaian produk pelayanan hanya dari satu pintu. Salah satu diantara jenis pelayanan terpadu satu pintu yakni pelayanan perizinan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pemerintah daerah dalam mengeluarkan IMB bertujuan untuk memberikan legalitas bagi pemilik bangunan yang ingin membangun, merobohkan, mengurangi, menambah luas, dan merenovasi bangunannya. Sehingga pelayanan ini sering diajukan oleh masyarakat untuk mendapatkan legalitas bangunan gedungnya. Alasan mengapa perlu adanya legalitas dalam proses pembangunan untuk menghindari potensi sengketa hukum setelah bangunan selesai dibangun. Oleh karena itu, penting untuk memastikan status tanah yang akan digunakan sebelum memulai pembangunan (Sutedi, 2010). Menurut regulasi terbaru yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung menyatakan terdapat perubahan penyebutan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sebelumnya dilaksanakan secara manual menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) secara sistem aplikasi. Termasuk Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik juga menyelenggarakan pelayanan izin tersebut. Pelayanan perizinan ini juga mempunyai tujuan untuk penataan kota sehingga bangunan liar dapat ditertibkan. Karena banyak di antaranya yang menambah jumlah bangunan dengan memanfaatkan fasilitas umum seperti jalan tanpa mengurus prosedur perizinan (Triana & Khaidir, 2019).

Kabupaten Gresik terletak di Provinsi Jawa Timur yang wilayahnya cukup luas. Wilayah administrasi Kabupaten Gresik terdiri dari 18 kecamatan, 26 kelurahan, dan 330 desa termasuk Pulau Bawean yang terletak 120 km<sup>2</sup> bagian utara yang terdapat 2 kecamatan dan 30 desa. Kabupaten Gresik dengan jumlah penduduk sebanyak 1.296.688 jiwa yang membuat aktivitas pembangunan semakin hari semakin meningkat, baik pembangunan gedung tempat hunian maupun gedung tempat usaha serta gedung yang diperuntukkan sektor industri. Konstruksi bangunan sebagai tempat di mana manusia melakukan aktivitasnya sesuai dengan tujuannya bisa menciptakan bangunan yang efektif, dapat diandalkan, sesuai karakternya, serta sejalan, serasi, dan berpadu dengan lingkungannya. Data menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk keempat terbesar di dunia (Ismail, 2021). Maka Pemerintahan Kabupaten Gresik mempunyai tanggung jawab dalam pelayanan administrasi perizinan kepada masyarakat yang harus dilaksanakan dengan maksimal. Sehingga dalam pelayanan PBG ini menggunakan

aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung(SIMBG) yang diluncurkan oleh Kementerian.

SIMBG dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen dan organisasi keseluruhan. Data diolah secara otomatis melalui sistem sehingga dapat memudahkan petugas manajemen dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Dengan bantuan internet, data yang dibutuhkan dapat diakses langsung dari sistem yang membuat koordinasi lebih mudah dari data yang dihasilkan. Kemudian dapat digunakan oleh departemen atau divisi lain yang membutuhkan. Syafrizal (2021) mengatakan jika kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) diikuti dengan baik atau berhasil dilaksanakan dalam pelayanan kepada masyarakat, maka perkembangan tata ruang perkotaan akan mengikuti rencana yang telah disusun.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Masalah dalam pelayanan perizinan ini yaitu belum maksimalnya jumlah permohonan yang masuk dengan perizinan yang telah diterbitkan. Pelayanan perizinan bangunan gedung yang telah diterbitkan dapat dilihat dari tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penerbitan Perizinan Bangunan Gedung**

No.	Tahun	Permohonan IMB	IMB Terbit	Permohonan PBG	PBG Terbit
1.	2020	473	692	-	-
2.	2021	1069	826	104	0
3.	2022	-	308	278	22
4.	2023	-	220	447	275
Jumlah		1542	2046	829	297

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Gresik

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2020-2023 DPMPTSP Kabupaten Gresik masih menerbitkan IMB meskipun sudah ada regulasi terbaru, karena berdasarkan Surat Edaran Bersama Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Menteri Keuangan Republik Indonesia, Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia dan Menteri Investasi/Kepala BKPM Republik Indonesia tentang Percepatan Pelaksanaan Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung pemerintah daerah masih diberi batas waktu sampai 5 Januari 2024 untuk mengeluarkan IMB. Secara bersamaan penerbitan PBG sendiri juga dilaksanakan mulai tahun 2021. Tetapi penerbitannya belum bisa diterbitkan pada tahun yang sama karena regulasi terbaru dan masih dalam tahap penyesuaian.

Dari jumlah 829 mulai tahun 2021-2023, SK PBG yang terbit sebanyak 297 baik dari pengurusan individu/PT/CV sama dengan 35.82% yang telah tertib. Sehingga PBG di Kabupaten Gresik masih banyak yang belum bisa dikeluarkan tepat 29 hari kerja. Pengurusan PBG secara online masih harus adanya penyesuaian baik dari pemohon dan petugas DPMTSP Kabupaten Gresik.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam implementasi kebijakan maupun pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung. Penelitian Syafrizal dan Marto (2021) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Di Kota Palembang” menemukan bahwa PBG tidak hanya sebuah legalitas perizinan dalam mendirikan sebuah bangunan gedung, melainkan lebih luas lagi jangkauannya yaitu sebagai pintu masuk yang harus dilalui dalam mendirikan sebuah bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PBG di Kota Palembang secara kualitas dan kuantitas masih jauh dari kata ideal dikarenakan adanya kendala nonteknis, yaitu jumlah sumber daya manusia yang kurang yang membuat terlambatnya proses pengurusan PBG, tetapi hal tersebut masih bisa dikendalikan dengan bekerja sama dengan pihak/lembaga lain yang terkait. (Syafrizal dan Marto, 2021).

Penelitian Relinda (2022) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi” menemukan bahwa proses pelayanan PBG sudah diterapkan di Kabupaten Banyuwangi yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan dari pengguna dalam menerima layanan SIMBG sudah memenuhi. Hal ini berdasarkan dengan penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih sedikit dari nilai positif (+) dalam kualitas pelayanan setelah responden menerimanya (Relinda, 2022).

Penelitian Rohalia dan Meilani (2023) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Bukittinggi” menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Bukittinggi belum berjalan dengan baik hal itu disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya kebijakan antara lain yaitu sumber daya manusia, strategi aktor yang terlibat, dan karakteristik lembaga (Rohalia dkk, 2023).

Penelitian Mandasari (2023) yang berjudul “AAUPB dan Dinamika Pelayanan Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung” menemukan bahwa terjadi dinamika pelayanan perizinan PBG di daerah, terdapat pemerintah daerah yang tanggap dengan perubahan IMB menjadi PBG, dengan menerbitkan keputusan pelaksanaan perizinan PBG di daerah melalui Keputusan Bupati/Walikota, namun terdapat pemerintah daerah yang cenderung menunggu kebijakan lebih lanjut dari pemerintah pusat, sehingga menyebabkan beberapa saat layanan perizinan PBG tidak dapat dilaksanakan, bahkan ditemukan satu pemerintah daerah yang sama sekali belum melakukan tindak lanjut terhadap perubahan ketentuan penyelenggaraan perizinan IMB menjadi PBG, sehingga perizinan PBG belum bisa dijalankan. (Mandasari, 2023).

Penelitian dari Mallappiang (2023) yang berjudul “Akuntabilitas Proses Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa” menemukan hasil penelitian bahwa akuntabilitas proses pelayanan publik Persetujuan Bangunan Gedung di DPMPTSP Kabupaten Gowa dinilai belum berjalan secara baik. Hal ini ditandai dari masing-masing dimensi akuntabilitas layanan mulai dari kepatuhan terhadap prosedur yang pelaksanaannya masih kurang baik, karena masih ditemukan pegawai yang tidak mengikuti prosedur pengurusan PBG atau tidak mengacu pada SOP dan standar pelayanan yang sudah sesuai dengan peraturan serta sudah dipublikasikan melalui website Kementerian PUPR (Mallappiang, 2023).

Penelitian dari Susanti (2023) yang berjudul “Implementasi Persetujuan Bangunan Dan Gedung (PBG) Berbasis Web (SIMBG) Di Kecamatan Ampek Angkek” menemukan hasil bahwa implementasi Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung di Kecamatan Ampek belum berjalan dengan baik karena komunikasi yang tidak efektif, kurangnya pengetahuan, keterampilan manajerial, dan pemahaman yang mendalam tentang regulasi dan peraturan yang berlaku serta tidak berperannya Pihak Berwenang atau pemerintah daerah dan Badan Pengawas konstruksi sehingga pemantauan dan pengendalian dalam proses perizinan tidak berjalan dengan lancar dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Susanti,2023)

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan dengan mengamati bagaimana kualitas pelayanan PBG menggunakan SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Relinda (2022) yang menggunakan teori Teori yang digunakan E-Govqual dari Papadomichelaki & Mentzas (2012) dengan metode penelitian kuantitatif, pada penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46). Teori ini dibagi dalam lima dimensi, yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

#### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung menggunakan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di DPMPTSP Kabupaten Gresik, mengetahui kendala dan upaya mengatasi kendala dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung di DPMPTSP Kabupaten Gresik.

### II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif serta pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling* (Sugiono, 2019). Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 16 orang informan yang terdiri Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Tata Ruang, Bangunan, dan Lingkungan, Kepala Seksi Perizinan Bangunan, Staff 3 orang dan masyarakat (dalam hal ini pemohon PBG 10 orang). Adapun teknik menganalisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Menggunakan SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan (Lukman, 2000). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat dilihat (tidak dapat diraba) dibuktikan adanya interaksi konsumen dengan pegawai yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan sebagai pemecahan dari permasalahan konsumen (Gronroos, 2007) . Maka dari itu, untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini, dapat diukur menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) menghasilkan sebagai berikut:

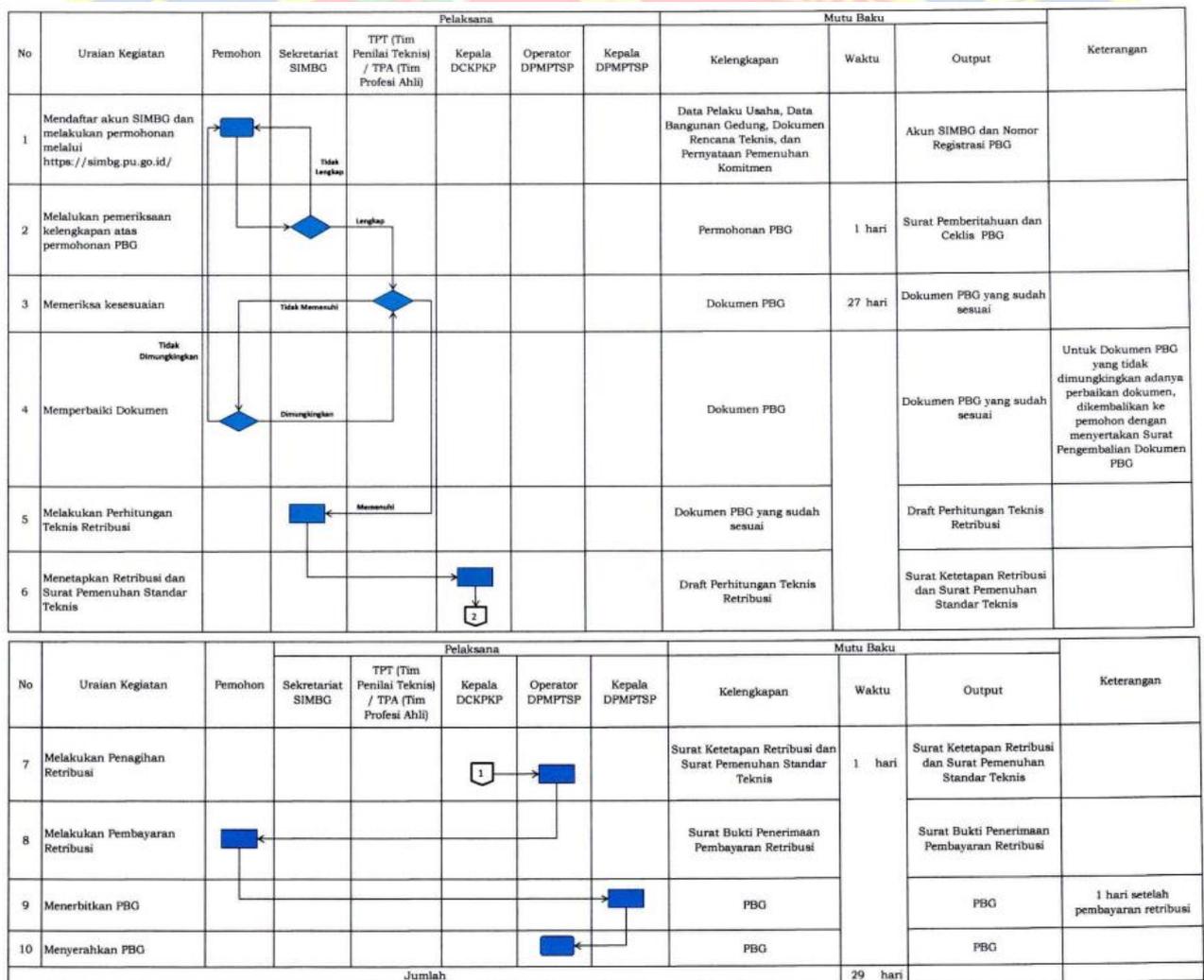
##### 3.1.1 Berwujud (*Tangible*)

Dalam dimensi ini kualitas pelayanan pengolahan Persetujuan Bangunan Gedung dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penampilan petugas yang sudah sesuai standar pelayanan dengan berpenampilan rapi dan menggunakan atribut lengkap yang membuat kesan

nyaman ketika melayani masyarakat. Kemudian, fasilitas fisik pelayanan (sarana dan prasarana) dari dinas yang sudah cukup memadai mulai dari gedung bangunan yang baru, perangkat komputer yang lengkap dalam pelayanan di *front office* di Mall Pelayanan Publik . Dengan alat bantu pelayanan berupa perangkat komputer di DPMPPTSP Kabupaten Gresik petugas dituntut agar bisa memaksimalkan penggunaannya sudah melalui SIMBG dengan sistem *online*. Didukung dengan kemudahan proses pelayanan dalam pengurusan PBG, diharapkan masyarakat mampu memahaminya dengan baik agar proses pengurusan dapat dilakukan dengan cepat.

### 3.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi ini kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai yang fokus pada tugas masing-masing sehingga menjadikan pegawai teliti dalam setiap pelayanan kepada masyarakat yang mengajukan PBG. Selanjutnya sudah memiliki standar pelayanan yang jelas berupa SOP yang sudah diatur dalam Peraturan Bupati Gresik No.89 Tahun 2022 yang ditetapkan guna sebagai pedoman pelayanan yang ada pada gambar di bawah ini:



Sumber : Perbup Gresik No.89 Tahun 2022, 2022

**Gambar 3.1**  
**SOP Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung**

Merujuk pada SOP pelayanan maka alur pendaftaran PBG menggunakan SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Gresik sebagai berikut:

1. Melakukan pendaftaran akun SIMBG dan melakukan permohonan melalui <https://simbg.pu.go.id/> dengan melengkapi (data pelaku usaha, pernyataan pemenuhan komitmen, data bangunan gedung, dan dokumen rencana teknis), kemudian mendapatkan akun SIMBG dan registrasi PBG.
2. Melakukan pemeriksaan oleh sekretariat SIMBG kelengkapan atas permohonan PBG dengan waktu 1 hari kerja, jika sudah lengkap akan mendapatkan surat pemberitahuan dan ceklis PBG.
3. Memeriksa kesesuaian yang dilakukan oleh Tim Penilai Teknis (TPT)/ Tim Profesi Ahli (TPA) dalam waktu 27 hari. Maka outputnya adalah dokumen PBG yang sudah sesuai.
4. Memperbaiki dokumen jika tidak memenuhi ketika diperiksa oleh TPT/TPA. Untuk dokumen PBG yang tidak dimungkinkan adanya perbaikan dokumen dikembalikan ke pemohon dengan menyertakan surat pengembalian dokumen PBG.
5. Melakukan perhitungan teknis retribusi yang dilakukan oleh sekretariat SIMBG dengan draft perhitungan teknis retribusi.
6. Menetapkan retribusi dan surat pemenuhan standar teknis oleh kepala DCKPKP dengan surat ketetapan retribusi dan surat pemenuhan standar teknis.
7. Melakukan penagihan retribusi oleh operator/bendahara DPMPTSP.
8. Melakukan pembayaran retribusi dengan jangka waktu 1 hari harus segera dibayarkan.
9. Menerbitkan PBG oleh kepala DPMPTSP 1 hari setelah retribusi dibayarkan.
10. Menyerahkan PBG oleh operator DPMPTSP.

Dengan adanya SOP dapat dikatakan bahwa persyaratan dan alur pendaftaran sudah jelas ada pada Peraturan Bupati Gresik Nomor 89 Tahun 2022. Selanjutnya petugas dituntut untuk mempunyai keahlian dan kemampuan dalam penggunaan alat bantu pelayanan, sehingga para petugas pelayanan harus sudah mahir dan mampu mengoperasikan komputer dalam pengurusan PBG karena ini menjadi model utama dalam pelayanan yang sekarang mendukung percepatan *e-Government* dengan tujuan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kesempatan lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi (Indrajit,2004). namun masih harus adanya bimbingan atau pelatihan IPTEK karena kedepannya pasti model pelayanan akan selalu berkembang terutama pelayanan perizinan.

### **3.1.3 Ketanggapan (*Responsiviness*)**

Dalam dimensi ini kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas memberikan pelayanan yang dimana petugas/pegawai selalu siap untuk melayani masyarakat dalam proses Persetujuan Bangunan Gedung. Selanjutnya, pegawai sudah berusaha melayani dengan cepat sesuai SOP yang menjadi pedomannya, dimana pegawai tidak boleh membuat pelayanan menjadi ribet dan harus sesuai alur. Pelayanan akan cepat selesai juga tergantung kepada pemohon ketika melakukan pendaftaran, terutama pendaftaran PBG.

Dalam pelaksanaannya terdapat kendala yang terjadi dalam pelayanan terdapat pada faktor eksternal berupa jaringan internet yang tidak stabil dan maintenance SIMBG, cara satu-satunya yaitu menunggu jaringan internetnya stabil dan melanjutkan proses pelayanannya, tapi pegawai di DPMPTSP tetap berkoordinasi dengan pemohon jika ada kendala yang terjadi. Petugas juga

sejauh ini cukup baik dan petugas diarahkan agar jaringan internet selalu dikontrol akan kestabilannya

Kendala selanjutnya muncul dari masyarakat itu sendiri yang dimana gambar bangunan yang merupakan salah satu persyaratan dalam berkas pengurusan PBG yang masih tidak sesuai dengan persyaratan gambar teknis bangunan (Mekanikal, Elektrikal, dan Plumbing) yang telah ditetapkan. Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Gresik membantu masyarakat atau pemohon dalam mengarahkan untuk memperbaiki gambar bangunan tersebut agar persyaratannya bisa diterima dan bisa menerbitkan PBG.

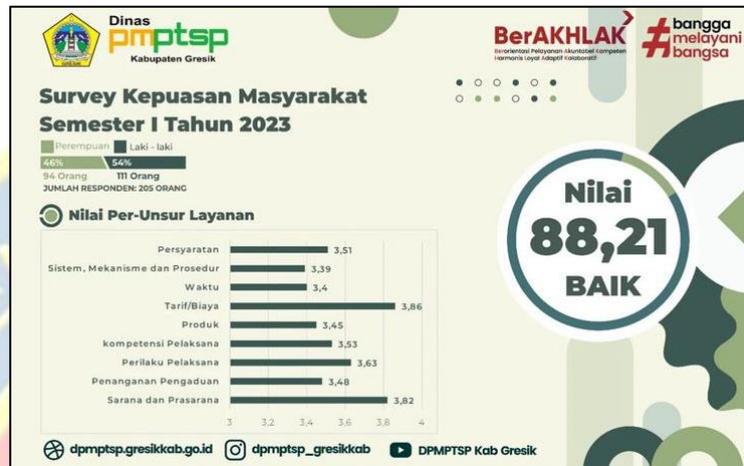
Dalam pelayanan, DPMPTSP juga menyediakan layanan pengaduan dimana hal tersebut merupakan respon terhadap keluhan masyarakat. Pengaduan berupa saran maupun keluhan di DPMPTSP Kabupaten Gresik bisa diajukan dengan dua metode, yaitu yang pertama mengadukan secara langsung dengan mendatangi kantor dengan tujuan menyampaikan kepada petugas di *front office* Mall Pelayanan Publik dan yang kedua dengan mengisi saran atau kritik pada layanan survei berbentuk kuisioner yang sudah disediakan untuk mengukur kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan. Berikut disajikan data hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik mengenai pelayanan dalam tabel 4.5 dibawah ini :

**Tabel 3. 1**  
**Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

No.	Bulan	Nilai SPKP
1.	April 2023	3,58
2.	Mei 2023	3,67
3.	Juni 2023	3,69
4.	Juli 2023	3,58
5.	Agustus 2023	3,60
6.	September 2023	3,68
7.	Oktober 2023	3,43
8.	November 2023	3,74
9.	Desember 2023	3,87
10.	Januari 2024	3,73
11.	Februari 2024	3,68

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Gresik

Berdasarkan data survei di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik menuai respon positif dari masyarakat dengan menunjukkan nilai >3 dalam skala 4 yang artinya masyarakat puas akan pelayanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik. Disajikan pula Survei Kepuasan Masyarakat dengan detail per unsur layanan yang diberikan dari DPMPTSP Kabupaten Gresik pada gambar 3.1 di bawah ini:



Sumber : DPMPTSP Kabupaten Gresik, 2023

**Gambar 3.1**  
**Survey Kepuasan Masyarakat**

Dari gambar di atas menunjukkan kategori BAIK dengan nilai 88, 21 yang diambil dari 205 orang, yang terdiri dari 111 laki-laki dan 94 perempuan yang melakukan permohonan layanan di DPMPTSP Kabupaten Gresik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Moenir (2006) yang berkaitan dengan pelayanan berkualitas dan akuntabel adalah pelayanan yang bebas dari kebobrokan yang pada akhirnya dapat memuaskan penerima pelayanan (Moenir, 2006)

Dari dimensi kehandalan dinyatakan sudah baik yakni tanggap dalam pelayanan, pelayanan cepat, mengatasi masalah, dan respon terhadap keluhan sudah berjalan dengan baik. Tetapi juga perlu ditingkatkan pada dimensi ini agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih maksimal lagi.

### 3.1.4 Jaminan (Assurance)

Dalam indikator ini kualitas pelayanan pengurusan PBG sudah baik. Hal ini dapat dilihat jaminan kepastian waktu yang dimana DPMPTSP Kabupaten Gresik telah mengusahakan proses pengurusan PBG mulai dari pendaftaran akun SIMBG hingga penerbitannya yaitu 29 hari kerja dengan SOPnya, dengan catatan pemohon mampu memenuhi persyaratan teknis dengan baik dan benar. Namun, masih terdapat permasalahan dalam kepastian waktu, fakta dilapangan masih sering terjadi ketelambatan hingga berbulan bulan yang disebabkan oleh pemohon yang persyaratan teknisnya tidak sesuai dan harus memperbaikinya dan dari dinas teknis yang lambat mengeluarkan surat rekomendasi kelayakan bangunan. Hal ini yang menyebabkan DPMPTSP masih mengalami keterlambatan penerbitan izin karena faktor kelengkapan dan kesesuaian persyaratan. Jadi tidak menjamin tepat waktu tetapi diusahakan agar bisa tepat waktu dengan membimbing dan menyarakan jasa konsultan kepada pemohon.

Selanjutnya kepastian biaya sudah jelas bahwa dalam pengurusan PBG hanya terdapat biaya retribusi saja tidak ada biaya jasa ataupun sebagainya. Sehingga retribusi ini sudah dihitung sesuai spesifikasi bangunan sehingga yang harus dibayarkan ketika SK PBG akan diterbitkan. Namun, banyak pemohon yang lalai atau tidak segera membayarkan biaya retribusi tersebut. Sehingga penerbitan bisa tertunda.

Dimensi ini belum berjalan maksimal karena satu indikator yakni ketepatan waktu masih terjadi keterlambatan pada penerbitan izinnnya meskipun indikator biaya sudah berjalan dengan baik. Hal ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar dimensi ini nantinya berjalan dengan baik terutama pada indikator ketepatan waktu.

### **3.1.5 Empati (*Emphaty*)**

Dalam dimensi ini kualitas pelayanan pengurusan PBG sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai/petugas sudah melakukan tugasnya dengan baik yang dimana pegawai sudah mengutamakan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi dalam proses pelayanan. Selanjutnya, pegawai/petugas disini menunjukkan sikap yang ramah dan sopan santun ketika memberikan pelayanan kepada pemohon yang datang dalam melakukan pengurusan PBG.

Pegawai/petugas DPMPTSP Kabupaten Gresik tidak membedakan dan tidak bersifat diskriminatif ketika melakukan pelayanan terhadap pemohon. Dikarenakan pegawai ditekankan agar menganggap semua pemohon sama jadi harus dilayani dengan sama tanpa memandang apapun.

## **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung di DPMPTSP Kabupaten Gresik**

1. Kurangnya pemahaman masyarakat yakni mengenai pemenuhan kesesuaian persyaratan teknik yang diperlukan dan pemahaman terhadap kesegeraan akan pembayaran retribusi yang ditetapkan.
2. Kurangnya kemampuan pemohon dalam pengoperasian SIMBG pada pendaftaran dan pengunggahan persyaratan teknis yang dibutuhkan.
3. Gangguan jaringan dan sistem aplikasi yang tidak dapat dihindarkan dan hanya pusat yang dapat menanganinya.
4. Lamanya penerbitan surat rekomendasi dari dinas teknis karena dibutuhkan biaya dan waktu dalam survei langsung ke lapangan.

## **3.3 Upaya dalam Mengatasi Faktor Penghambat Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung di DPMPTSP Kabupaten Gresik**

1. Mengadakan sosialisasi tentang pentingnya, pengelolaan dan pembayaran retribusi dalam Persetujuan Bangunan Gedung ke setiap kecamatan di Kabupaten Gresik. DPMPTSP Kabupaten Gresik mengadakan KELAS PATAS (Kelas Pandu Terintegrasi Akses SIMBG) dengan pembimbingan SIMBG untuk pemohon dalam waktu yang bersamaan.
2. Merekomendasikan para jasa konsultan atau arsitek yang mempunyai sertifikat ahli madya untuk menyiapkan segala persyaratan teknis.
3. Mengoordinasikan dan menghubungi rekan-rekan yang ada di pusat dalam proses

maintanance SIMBG.

4. Meningkatkan koordinasi dengan dinas teknis dan mengkoordinasikan dengan pemerintah daerah terkait anggaran yang diberikan kepada tim teknis dalam melakukan survei lapangan.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan kebijakan dalam perizinan bangunan gedung yang peneliti temukan yaitu perubahan pada perizinan itu sendiri, yang mana sebelumnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Hal ini sebagai percepatan pelaksanaan *e-Government* dimana sudah sesuai dengan implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tetapi saat penelitian pada bulan Januari 2024 dan hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Gresik, ditemukan bahwa DPMPTSP Kabupaten Gresik masih mengeluarkan IMB padahal arahan untuk beralih menuju PBG sudah pada tahun 2021. Hal ini disebabkan oleh peraturan pendapatan daerah dan retribusi daerah Kabupaten Gresik belum disahkan dan memang dari surat edaran Surat Edaran Bersama Nomor: 973/1030/SJ Nomor: SE-1/MK.07/2022 Nomor: 06/SE/M/2022 Nomor: 399/A.1/2022 tentang Percepatan Pelaksanaan Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung empat kementerian yaitu Kemendagri, Kemenkeu, Kementerian Investasi memberikan dispensasi kepada Pemerintahan Daerah yang belum menyelesaikan perdanya masih bisa mengeluarkan IMB sampai batas terakhir 5 Januari 2024.

Dari adanya peralihan kebijakan ini masyarakat banyak yang belum paham terkait pemenuhan pada persyaratan teknis sehingga waktu penerbitannya melebihi batas yang telah ditentukan yakni 29 hari kerja. Sehingga petugas menyarankan menggunakan jasa konsultan pada persyaratan gambar bangunannya.

## 4 KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PBG menggunakan SIMBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dengan diukur dari lima dimensi yakni Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty) dapat dikatakan baik tetapi belum maksimal dimana empat sudah baik dan satu kurang baik.

Dilihat dari dimensi yang ada kualitas pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan karena fasilitas dari DPMPTSP Kabupaten Gresik dan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik. Petugas melaksanakan pelayanan menggunakan SOP yang sesuai sehingga masyarakat merasa puas. Akan tetapi, ada salah satu dimensi yakni Jaminan (Assurance) masih belum bisa memenuhi ekspektasi masyarakat dimana waktu penerbitan PBG kadang tidak tepat waktu dikarenakan bersumber dari pemohon dalam memenuhi persyaratan teknis tidak sesuai.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang singkat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada DPMPTSP kabupaten/kota lain dengan tujuan agar dapat dibandingkan bagaimana kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung menggunakan SIMBG.

## 5 UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Lurah Paccinongang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## 6 DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku dan Karya Ilmiah

- Gronroos, Christian. 2007. *Service Management and Marketing : Customer Management in Service Competition*. England: John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Koto Ismail, and Ida Hanifah. 2021. *Problema Hukum Seputar Tunjangan Hari Raya di Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Yuridis* 8.1, hal 28  
<https://ejournal.upnvj.ac.id/Yuridis/article/view/2879>
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mallappiang, N., & Gani, H. A. (2023, July). Akuntabilitas Proses Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. In *Seminar Nasional Dies Natalis 62* (Vol. 1, pp. 609-619).  
<https://journal.unm.ac.id/index.php/Semnasdies62/article/download/1116/670>
- Mandasari, Z. (2023). AAUPB dan Dinamika Pelayanan Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung. *JAPHTN-HAN*, 2(1), 81-108  
<https://www.japhtnhan.id/index.php/japhtnhan/article/view/61>
- Moenir, A.S. 2006, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Puspasari, R. (2022). Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi.
- Rohalia, R. D., & Meilani, N. L. (2023). Implementasi Kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 4517-4525.  
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/5949/4978>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, M., & Putera, R. E. (2023). Implementasi Persetujuan Bangunan Dan Gedung (PBG) Berbasis Web (SIMBG) di Kecamatan Ampek Angkek. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 326-333.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Prospek Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.  
<https://www.journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/5154>
- Syafrizal, A., & Marto, L. S. (2021). Implementasi Kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Informasi (Junaidi)*, 1(1), 71-80.  
<https://ejournal.stiabpd.ac.id/index.php/junaidi/article/view/9>
- Triana, G., & Khaidir, A. (2019). *Penerapan Perda No. 1 Tahun 2015 Tentang Bangunan Gedung Di Kota Bukittinggi*. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(1), 116–130.

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i1.9>

## **B. UNDANG-UNDANG**

Peraturan Bupati Gresik Nomor 89 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pendataan Bangunan Gedung

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

