

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA BALIKPAPAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Ratih Aprilia Wardani

NPP.32.0792

Asdaf Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0792@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Suropto, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The underlying issue that prompted this research is the need to optimize public service systems, particularly in the field of building permit services, which play a strategic role in supporting regional infrastructure development and serve as a source of local revenue. The Building Approval (PBG), as a replacement for the former Building Permit (IMB), is expected to function as a more effective, efficient, transparent, and accountable licensing instrument to stimulate regional economic growth. However, in practice, various challenges persist, including bureaucratic inefficiencies, limited human resources, and low levels of digital literacy among the public, all of which hinder the optimal delivery of services.*

Purpose: *to find out the effectiveness of building approval licensing service (PBG) in increasing local revenue in Balikpapan City, East Kalimantan Province.*

Method: *descriptive qualitative approach with data collection techniques through interview, observation, and documentation. The informants in this study consist of officials and staff at the One-Stop Investment and Integrated Service Office (DPMPSTP) of Balikpapan City as well as the public as service users. This research uses the theory of public service effectiveness as the foundation to measure service aspects such as accessibility, speed, transparency, accountability, and public satisfaction.*

Results/Findings: *The research findings indicate that in the accessibility dimension, the online service system has facilitated the public in accessing information and submitting permit applications. In the speed dimension, although a digital system is in place, the document verification process remains hindered by bureaucratic procedures. The transparency dimension shows progress through the availability of information and the ability to track application status online. However, in the accountability dimension, there are still weaknesses in periodic evaluations and public participation. The public satisfaction dimension reflects a generally positive reception, although some respondents expressed concerns about the complexity of the process. Overall, the PBG service has made a tangible contribution to local revenue (PAD) through permit fees, but it still requires continuous improvements.*

Conclusion: *increasing the effectiveness of PBG licensing services can encourage PAD optimization in Balikpapan City, with a note that there needs to be continuous improvement through service digitalization, increasing the capacity of the apparatus, and more massive socialization to the public.*

Keywords: *Service Effectiveness, Building Permit (PBG), Regional Original Revenue (PAD), Public Service, Balikpapan City*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah perlunya optimalisasi sistem pelayanan publik, khususnya di sektor perizinan bangunan

gedung, yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan infrastruktur serta menjadi sumber pendapatan daerah. PBG, sebagai pengganti IMB, diharapkan mampu menjadi instrumen pelayanan yang lebih efektif, cepat, transparan, dan akuntabel dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala birokrasi, keterbatasan SDM, serta rendahnya literasi digital masyarakat, yang menghambat pelayanan optimal. **Tujuan:** untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan persetujuan bangunan gedung (PBG) dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. **Metode:** pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pejabat dan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan publik sebagai landasan untuk mengukur aspek-aspek pelayanan seperti aksesibilitas, kecepatan, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi aksesibilitas, sistem layanan daring telah mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan mengajukan perizinan. Pada dimensi kecepatan, meskipun terdapat sistem digital, proses verifikasi dokumen masih terhambat oleh prosedur birokratis. Dimensi transparansi menunjukkan kemajuan melalui keterbukaan informasi dan pelacakan status permohonan secara daring. Namun, pada dimensi akuntabilitas, masih terdapat kelemahan dalam evaluasi berkala dan pelibatan masyarakat. Adapun dimensi kepuasan masyarakat menunjukkan tingkat penerimaan yang baik, meskipun sebagian responden mengeluhkan proses yang masih rumit. Secara keseluruhan, PBG telah memberikan kontribusi nyata terhadap PAD melalui retribusi, namun memerlukan perbaikan berkelanjutan. **Kesimpulan:** peningkatan efektivitas pelayanan perizinan PBG dapat mendorong optimalisasi PAD di Kota Balikpapan, dengan catatan bahwa perlu adanya perbaikan berkelanjutan melalui digitalisasi layanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pelayanan Publik, Kota Balikpapan

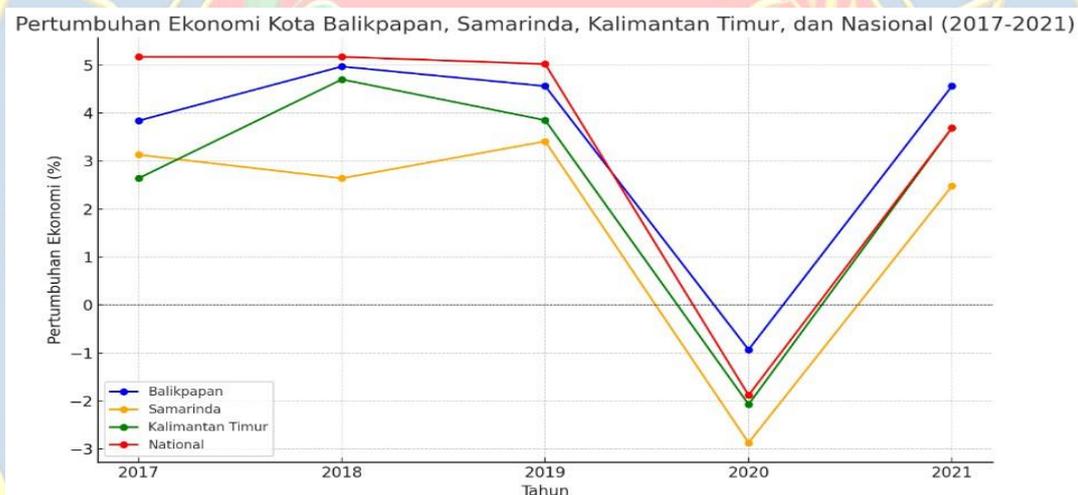
I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Lembaga pemerintah yang memiliki akuntabilitas publik berarti lembaga tersebut selalu bersedia mempertanggungjawabkan semua kegiatan yang diamanatkan oleh rakyat. Demikian juga ketika melakukan kontrol, masyarakat memiliki rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan (Umar *et al.*, 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan fondasi penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini diperkuat oleh Mahendra (2023) yang menyatakan bahwa perhatian publik yang tinggi terhadap layanan pemerintah lokal mendorong peningkatan akuntabilitas dan kualitas kinerja birokrasi secara signifikan. Pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik (Wahyudin *et al.*, 2024). Dalam kerangka tersebut, salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, termasuk dalam sektor perizinan. Pelayanan perizinan bangunan-khususnya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menjadi semakin strategis dalam mendorong pembangunan infrastruktur dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terutama di wilayah yang sedang berkembang pesat seperti Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Seiring dengan perubahan regulasi yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang menggantikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi PBG, pemerintah daerah dituntut

untuk menyesuaikan sistem pelayanan mereka agar lebih modern, transparan, dan akuntabel. Karippacheril (2013) dalam studi tentang digital governance di Indonesia menekankan bahwa keberhasilan layanan publik digital sangat bergantung pada kesiapan institusi dalam mendesain layanan yang responsif, terintegrasi, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah diharapkan untuk memberikan pelayanan dengan mudah dan cepat, menyederhanakan peraturan, dan memangkas prosedur yang berbelit-belit (Arifah & Amalia, 2021).

Izin mendirikan bangunan di Indonesia menunjukkan persetujuan dari pemerintah daerah untuk mendirikan bangunan. Izin ini diberikan kepada pemilik bangunan untuk melakukan pembangunan baru, serta untuk mengubah, memperluas, mengurangi atau memelihara bangunan yang sudah ada sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku (Mandi *et al.*, 2019). Perwujudan penyelenggaraan perangkat daerah dalam pelayanan perizinan di era otonomi daerah terlihat melalui keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang berfungsi sebagai pintu gerbang utama dalam penerbitan izin dengan menangani persyaratan awal dan proses pendaftaran izin tersebut (Maulidya, 2023). Implementasi PBG juga berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021, yang mengatur pelaksanaan teknis perizinan bangunan, dan Perda Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2023 mengenai Retribusi Perizinan Tertentu. Regulasi-regulasi ini memberikan dasar hukum bagi daerah dalam menerapkan tarif retribusi dan sistem pelayanan berbasis teknologi.



Gambar 1.1
Grafik pertumbuhan ekonomi Balikpapan, Samarinda, Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 1.1, Balikpapan sebagai kota industri dan jasa utama di Kalimantan Timur mengalami peningkatan kebutuhan pembangunan yang signifikan. Hal ini tercermin dari data pertumbuhan ekonomi yang menunjukkan tren positif sejak 2017 hingga 2021, dengan pemulihan yang cukup kuat pasca-pandemi. Pada 2021, pertumbuhan ekonomi Balikpapan mencapai 4,56%, lebih tinggi dibandingkan Samarinda (2,48%) dan Kalimantan Timur secara keseluruhan (3,69%). Pertumbuhan ini memberikan sinyal bahwa potensi PAD dari sektor perizinan bangunan sangat besar, asalkan didukung oleh sistem pelayanan yang efektif. Namun demikian, implementasi sistem PBG di Kota Balikpapan masih menghadapi berbagai kendala seperti birokrasi yang berbelit-belit, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (lihat hlm. 70–88). Meskipun layanan daring telah diimplementasikan, banyak proses administrasi yang tetap membutuhkan kehadiran fisik, memperlambat efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Dalam perspektif teori administrasi pembangunan, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak hanya terkait dengan hasil administratif semata, tetapi juga dengan

pencapaian tujuan pembangunan jangka panjang seperti keberlanjutan, partisipasi masyarakat, dan efisiensi sumber daya.

Keterlibatan Masyarakat dalam penyelenggaraan bangunan gedung tersebut bukan hanya dalam rangka Pembangunan dan pemanfaatan bangunan gedung untuk kepentingan mereka sendiri, tetapi juga dalam meningkatkan pemenuhan persyaratan bangunan gedung dan tertib penyelenggaraan bangunan gedung pada umumnya (Candra & Adinata, 2022). Penelitian oleh Mandi et al. (2019) mengungkap bahwa keberhasilan layanan perizinan bangunan sangat dipengaruhi oleh faktor transparansi, kemampuan pegawai, kenyamanan, waktu, kinerja pegawai, dan tanggung jawab. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas PBG tidak hanya akan berkontribusi pada kenaikan PAD, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan mendorong pertumbuhan investasi di sektor properti dan infrastruktur.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun sejumlah penelitian telah membahas efektivitas pelayanan publik dan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun belum banyak yang secara khusus menyoroti efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai sistem baru yang menggantikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pasca diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020. Penelitian oleh Sari et al. (2017) di Kota Makassar, misalnya, menekankan pentingnya inovasi berbasis teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendorong peningkatan PAD. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji konteks PBG yang memiliki kompleksitas teknis dan aspek legalistik yang berbeda, serta belum menjelaskan secara spesifik dinamika pelayanan PBG di tingkat daerah.

Selain itu, sebagian besar pendekatan dalam penelitian sebelumnya lebih bersifat kuantitatif sehingga kurang menggali secara mendalam dimensi-dimensi penting dalam pelayanan publik, seperti aksesibilitas, kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi (transparansi), akuntabilitas pemerintah, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian oleh Umar et al. (2023) juga menunjukkan bahwa meskipun izin pembangunan berkontribusi secara signifikan terhadap PAD, namun tingkat partisipasi masyarakat tidak selalu sejalan dengan investasi pemerintah dalam peningkatan sistem pelayanan perizinan. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara ekspektasi pelayanan dan realitas penerimaan daerah, serta perlunya pendekatan yang lebih eksploratif untuk memahami hambatan dan potensi dari sistem perizinan seperti PBG.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan PBG di Kota Balikpapan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini berangkat dari rumusan masalah, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan perizinan PBG dalam pengaruhnya terhadap peningkatan PAD, apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasinya, serta bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam mengatasi kendala tersebut. Melalui pendekatan yang mendalam terhadap lima dimensi utama pelayanan publik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik maupun praktis dalam penyempurnaan sistem perizinan dan optimalisasi PAD, khususnya di daerah yang tengah berkembang seperti Kota Balikpapan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks Efektivitas Pelayanan Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian Sari tahun 2013 yang berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Makassar menemukan bahwa pelayanan perizinan yang inovatif, seperti penerapan sistem perizinan terpadu, mampu meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi. Dampaknya adalah peningkatan PAD secara signifikan, serta pengurangan biaya dan waktu pemrosesan perizinan (Sari, 2013). Penelitian Nasution & Ningsih pada 2023 yang berjudul Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dan Retribusi Daerah

dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Kota Medan) menunjukkan bahwa Kota Medan memiliki potensi pendanaan dari PBB yang cukup besar, namun realisasi penerimaan pajaknya belum selalu sesuai dengan target yang ditetapkan pemerintah daerah. Pada tahun 2021, penerimaan PBB sangat efektif karena realisasinya melebihi target (100,45%). Namun, pada tahun 2022, efektivitasnya menurun drastis menjadi hanya 69,24% sehingga masuk kategori kurang efektif. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masih banyaknya wajib pajak yang belum terdata, kurangnya pemahaman masyarakat tentang pajak, serta proses penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan sosialisasi yang kurang maksimal. Untuk retribusi daerah, efektivitasnya tergolong tidak efektif baik pada tahun 2021 (31,55%) maupun 2022 (45,04%), karena realisasi penerimaan jauh di bawah target yang ditetapkan (Nasution & Ningsih, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian Devi Fujianti tahun 2021 tentang Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb- P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kab. Bandung. Menemukan bahwa efektivitas dari PBB - P2 Kabupaten Bandung menunjukkan efektivitas sangat efektif. Efektivitas PBB- P2 di Kabupaten Bandung dari tahun 2016 sampai 2020 sangat baik, dengan rata-rata efektivitas sebesar 112,13%. Kontribusi dari PBB-P2 terhadap PAD Kabupaten Bandung diperiode 2016 yakni 99,99%, periode 2017 sebesar 100%, periode 2018 sebesar

100,77%, periode 2019 sebesar 100,08%, dan periode 2020 masing-masing sebesar 107,89%. Tingkat kontribusi ini selalu mengalami peningkatan yang disebabkan oleh realisasi dari PAD serta PBB telah mencapai target. Hal ini berarti realisasi penerimaan PBB-P2 setiap tahunnya selalu melebihi target yang telah ditetapkan pemerintah daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan dan pemungutan PBB-P2 di Kabupaten Bandung berjalan sangat efektif dan berhasil. Kendala utama dalam pemungutan PBB dan retribusi adalah kurangnya sosialisasi, proses administrasi yang belum optimal, serta masih banyak wajib pajak yang belum terdata atau tidak membayar tepat waktu (Fujianti *et al.*, 2021).

Menurut Tenny Putri Astutik dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Malang)”, pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Malang pada tahun 2008–2012 dinyatakan sangat efektif, dengan rata-rata efektivitas mencapai 106,25% dan tertinggi pada tahun 2012 sebesar 118,72%. Hal ini menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB selalu melebihi target tahunan, sehingga Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dinilai berhasil dalam pengelolaan pajak daerah (Astutik & dkk, 2021). Jika dibandingkan dengan penelitian ini, terlihat bahwa meskipun keduanya membahas kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), objek kajiannya berbeda: Astutik meneliti efektivitas penerimaan pajak sebagai sumber PAD pasif, sedangkan penelitian ini menekankan efektivitas pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang bersifat aktif dan melibatkan proses pelayanan publik secara langsung. Selain itu, pendekatan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi efektivitas menurut Dwiyanto, yang memberikan analisis lebih komprehensif terkait pelayanan publik, berbeda dengan pendekatan kuantitatif berbasis target dan realisasi seperti dalam penelitian Astutik. Penelitian oleh Li & Shang (2023) menguatkan bahwa penggunaan *e-government* yang efektif berdampak langsung terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga pelayanan berbasis digital seperti SIMBG memiliki potensi memperkuat legitimasi dan efisiensi pelayanan publik.

Penelitian Mira Susanti pada tahun 2023 yang berjudul “Implementasi Persetujuan Bangunan dan Gedung (PBG) Berbasis Web (SIMBG) di Kecamatan Ampek Angkek” membahas penerapan sistem perizinan bangunan secara daring melalui aplikasi SIMBG sebagai pengganti IMB. Dalam praktiknya, penerapan sistem online ini justru menimbulkan hambatan baru, seperti proses pengurusan izin yang menjadi lambat dan penurunan jumlah penerbitan izin

PBG. Masyarakat, khususnya yang membangun rumah secara mandiri, mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan teknis dan administrasi yang diwajibkan oleh sistem (Susanti & Putera, 2023). Hal ini memiliki kemiripan dengan temuan dalam penelitian ini, di mana meskipun digitalisasi sistem perizinan PBG di Kota Balikpapan telah meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, namun masih terdapat kendala dalam literasi digital masyarakat dan ketidakterpaduan sistem lintas instansi. Perbedaannya terletak pada respons pemerintah daerah: di Kota Balikpapan, berbagai upaya strategis seperti edukasi publik, pelatihan aparatur, dan pengembangan antarmuka sistem yang ramah pengguna telah mulai diimplementasikan untuk mengatasi hambatan tersebut, sehingga efektivitas pelayanan secara keseluruhan menunjukkan tren positif dan kontribusi nyata terhadap peningkatan PAD.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada fokus kajian terhadap efektivitas pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian sebelumnya oleh Sari et al. (2017) di Kota Makassar hanya menyoroti inovasi dalam pelayanan perizinan secara umum melalui pendekatan digital, tanpa membahas secara spesifik perizinan PBG yang merupakan sistem baru pengganti IMB pasca diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020. Selain itu, pendekatan yang digunakan oleh penelitian-penelitian terdahulu sebagian besar adalah kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi baik dari penyelenggara layanan maupun masyarakat pengguna. Penelitian ini juga mendukung temuan Hilmawan *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa inovasi sektor publik di lingkungan pemerintahan daerah berdampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan dan capaian pembangunan, sehingga pendekatan mendalam seperti dalam penelitian ini penting untuk menganalisis layanan PBG secara kontekstual. Sejalan dengan konsep *smart governance*, Sarofah (2023) menegaskan bahwa pendekatan yang menitikberatkan pada kinerja lokal dan partisipasi masyarakat mampu meningkatkan efektivitas layanan perizinan.

Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan teori efektivitas pelayanan publik dari Dwiyanto (2008), yang menitikberatkan pada lima dimensi penting pelayanan, yaitu aksesibilitas, kecepatan, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Pendekatan berbasis dimensi ini belum digunakan secara eksplisit dalam penelitian sejenis, sehingga memberikan sudut pandang analisis yang lebih terstruktur dan mendalam terhadap kualitas pelayanan PBG. Di samping itu, penelitian ini juga mengaitkan langsung efektivitas pelayanan dengan kontribusinya terhadap peningkatan PAD secara kontekstual dan empiris.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menawarkan kontribusi pada aspek praktis perbaikan sistem pelayanan perizinan di daerah, tetapi juga memperkaya literatur ilmiah mengenai efektivitas pelayanan publik dengan fokus pada PBG. Lokasi penelitian di Kota Balikpapan yang merupakan salah satu daerah strategis dan berkembang di Kalimantan Timur, menambah nilai kebaruan dari segi wilayah kajian yang belum banyak diteliti dalam konteks ini. Selain itu, penelitian ini juga menindaklanjuti dorongan dari studi Herdiyanti *et al.* (2019) mengenai pentingnya evaluasi kinerja *smart governance* untuk mendukung program kota pintar (*smart city*), di mana pelayanan digital seperti PBG menjadi bagian integral dari transformasi tata kelola pemerintahan yang adaptif.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas juga sebagai evaluasi kerja pelayanan khususnya pada pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) terhadap peningkatan pendapatan asli daerah Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur.

II. METODE

Simangunsong Simangunsong menyampaikan dalam bukunya tentang metodologi penelitian pemerintahan bahwa penelitian kualitatif dapat dianggap sebagai penelitian partisipatif, di mana desain penelitiannya bersifat fleksibel dan dapat diubah (Simangunsong, 2016). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena dianggap mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menghasilkan teori dan wawasan selama periode waktu tertentu yang diperoleh langsung dari pengalaman dan pemahaman informan terhadap pelayanan yang mereka alami (Listiyono et al., 2024).

Penelitian ini menggunakan dua teknik pemilihan informan, yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk memilih informan kunci, seperti pejabat struktural dan staf teknis DPMPTSP Kota Balikpapan yang memiliki pemahaman mendalam dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan PBG. Pemilihan dilakukan dengan dasar adanya tujuan tertentu, bukan berdasarkan strata, daerah, atau randomisasi (Nurdin & Hartati, 2019). Sementara itu, *accidental sampling* digunakan untuk memperoleh data dari masyarakat pengguna layanan PBG secara langsung di lokasi. Secara keseluruhan, sebanyak enam belas informan terlibat dalam penelitian ini, baik dari pihak penyelenggara maupun pengguna layanan. Teknik ini dipilih karena dianggap paling relevan dalam memperoleh data yang kontekstual dan sesuai dengan fokus masalah yang diteliti.

Adapun pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, guna memperoleh gambaran yang utuh terkait efektivitas pelayanan PBG di Kota Balikpapan. Wawancara mendalam dilaksanakan terhadap 6 orang pegawai DPMPTSP dan 10 orang masyarakat. Seluruh data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman, yang terdiri dari tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur, pada tanggal 6 hingga 25 Januari 2025. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan kemudahan dalam mengakses data, kesiapan institusi untuk menjadi objek penelitian, serta relevansi langsung dengan fokus kajian terhadap pelayanan perizinan PBG.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (Pbg) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur

Efektivitas layanan perizinan PBG dinilai dari berbagai aspek, termasuk kecepatan penyelesaian, kualitas layanan, transparansi, serta tingkat kepuasan masyarakat. Penggunaan sistem digital memungkinkan pemohon untuk memantau status permohonan secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi pungutan liar. Efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) diukur dari berbagai aspek yang mencakup proses administrasi, kecepatan penyelesaian, transparansi, serta tingkat kepuasan pemohon. Salah satu terobosan utama dalam meningkatkan efektivitas layanan perizinan adalah penerapan sistem digital melalui platform daring.

Pelayanan publik yang efektif merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada sektor perizinan yang bersinggungan langsung dengan kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Dalam konteks Kota Balikpapan, pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menjadi instrumen penting dalam pengawasan pembangunan serta sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sejak diberlakukannya PBG menggantikan IMB melalui amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta

Kerja dan PP Nomor 16 Tahun 2021, Pemerintah Kota Balikpapan telah melakukan penyesuaian kebijakan pelayanan publik secara bertahap.

Tabel 3.1
Kontribusi PBG terhadap PAD (2022-2024)

Tahun	Tahun	Total Pendapatan PBG (Rp)	Keterangan
1	2022	1.839.312.679	Tahun adaptasi awal
2	2023	9.452.868.600	Lonjakan penerapan PBG
3	2024	22.510.754.820	Data hingga pertengahan; proyeksi tinggi

Dari data yang diperoleh dalam penelitian ini, terlihat adanya peningkatan signifikan pada kontribusi PBG terhadap PAD Kota Balikpapan. Sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.1, retribusi PBG pada tahun 2022 tercatat sebesar Rp1,83 miliar, meningkat menjadi Rp9,45 miliar di tahun 2023, dan melonjak hingga Rp22,51 miliar hanya dalam semester pertama 2024. Angka ini menunjukkan efektivitas sistem perizinan yang mulai terbangun, serta tingginya aktivitas pembangunan di Kota Balikpapan, baik dari sektor perumahan, industri, maupun komersial.

Aspek efektivitas dalam pelayanan PBG dapat dianalisis melalui lima dimensi menurut Dwiyanto: aksesibilitas, kecepatan, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing dimensi:

a. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam pelayanan publik merujuk pada sejauh mana layanan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan berarti, baik secara fisik, ekonomi, maupun digital. Dalam konteks perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Balikpapan, dimensi ini menjadi sangat penting karena keberhasilan sistem perizinan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan akurasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Pemerintah Kota Balikpapan, melalui DPMPTSP, telah melakukan berbagai inovasi guna memperluas aksesibilitas layanan, salah satunya adalah implementasi sistem berbasis elektronik (*online*). Melalui website resmi dan platform digital perizinan, masyarakat dapat mengajukan permohonan PBG dari mana saja, kapan saja, tanpa perlu hadir langsung ke kantor pelayanan.

Kemudahan akses ini tentu menjadi solusi atas kendala geografis dan waktu, terutama bagi pemohon yang tinggal di pinggiran kota atau memiliki keterbatasan mobilitas. Layanan daring memungkinkan pemohon untuk mengunduh formulir, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau perkembangan proses secara real-time. Selain itu, DPMPTSP juga menyediakan berbagai kanal komunikasi seperti call center, *WhatsApp* layanan, dan media sosial untuk memfasilitasi pertanyaan dan keluhan dari masyarakat. Keberadaan multiple channel communication ini menjadi nilai tambah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, karena masyarakat tidak perlu datang langsung untuk sekadar mencari informasi atau mengklarifikasi status permohonan mereka.

Namun, meskipun sistem digital telah disediakan, tantangan aksesibilitas masih ada terutama bagi masyarakat yang belum melek digital. Sebagian warga, terutama dari kalangan menengah ke bawah, masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem daring, seperti dalam hal mengisi formulir elektronik, mengunggah dokumen, atau

mengakses informasi teknis yang dibutuhkan. Kondisi ini menyebabkan sebagian pemohon akhirnya memilih menggunakan jasa pihak ketiga, yang justru meningkatkan biaya dan berisiko mengurangi kontrol pribadi atas proses perizinan. Masalah ini menunjukkan bahwa peningkatan aksesibilitas teknologi tidak otomatis berarti peningkatan akses bagi semua kelompok masyarakat.

Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, Pemerintah Kota Balikpapan telah mengupayakan edukasi publik dan pelatihan teknis yang ditujukan bagi masyarakat umum, khususnya di wilayah kelurahan dan RT/RW. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital serta kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan daring secara mandiri. Di sisi lain, penyediaan loket bantuan (*help desk*) di kantor DPMPTSP tetap dipertahankan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pendampingan langsung. Pendekatan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak hanya soal teknologi, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya manusia dan kebijakan yang inklusif terhadap kelompok rentan.

Secara keseluruhan, dimensi aksesibilitas dalam pelayanan PBG di Kota Balikpapan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Upaya digitalisasi layanan disertai dengan dukungan sistem informasi dan komunikasi yang komprehensif telah membuka peluang bagi peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses perizinan. Meskipun demikian, tantangan dalam hal kesenjangan digital dan keterbatasan pemahaman teknis masih memerlukan perhatian serius. Oleh karena itu, keberlanjutan program literasi digital, peningkatan fitur ramah pengguna, serta monitoring terhadap hambatan akses perlu menjadi fokus dalam agenda perbaikan layanan ke depan agar aksesibilitas benar-benar dapat dinikmati secara merata oleh seluruh warga kota.

b. Kecepatan

Kecepatan dalam pelayanan publik merujuk pada waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses administrasi dari awal hingga akhir. Dalam konteks pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Balikpapan, dimensi ini sangat penting karena menyangkut efisiensi dan kepastian waktu bagi pemohon, terutama pelaku usaha dan pengembang yang sangat bergantung pada kelancaran proses perizinan. Pemerintah Kota Balikpapan melalui DPMPTSP telah mengupayakan percepatan pelayanan dengan menyederhanakan alur birokrasi dan memanfaatkan sistem digital dalam pemrosesan data. Dalam praktiknya, waktu penyelesaian PBG saat ini berada di kisaran 14 hingga 30 hari kerja, tergantung pada kelengkapan dokumen dan tingkat kompleksitas bangunan yang diajukan.

Penerapan sistem layanan daring turut memberikan kontribusi terhadap peningkatan kecepatan pelayanan. Pemohon tidak perlu lagi datang secara fisik untuk menyerahkan berkas atau menanyakan status permohonan. Seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara elektronik, mulai dari pengisian formulir, unggah dokumen, hingga pelacakan progres permohonan. Otomatisasi dalam sistem juga memungkinkan penyaringan awal terhadap dokumen yang tidak lengkap, sehingga mengurangi beban kerja petugas dan mempercepat proses verifikasi. Hal ini menjadi indikator bahwa digitalisasi pelayanan mampu memangkas waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap respons birokrasi.

Meski demikian, percepatan pelayanan belum sepenuhnya merata. Berdasarkan temuan di lapangan, masih terdapat sejumlah hambatan yang memperlambat proses, terutama pada tahap verifikasi teknis yang melibatkan dinas lain seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Tata Ruang, dan Dinas Pemadam Kebakaran. Ketiadaan sistem integrasi lintas instansi menyebabkan proses konfirmasi teknis berlangsung secara manual dan

memerlukan waktu lebih lama dari estimasi awal. Koordinasi antardinas yang belum sinergis ini menjadi faktor penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar cepat dan efisien.

Pemerintah Kota telah merespons permasalahan ini dengan beberapa upaya strategis. Salah satunya adalah mendorong digitalisasi lintas dinas dan integrasi sistem informasi yang memungkinkan pertukaran data secara langsung. Selain itu, pelatihan internal bagi aparatur juga dilakukan guna meningkatkan kapasitas dalam mengelola dan mempercepat proses kerja. Inovasi lain yang sedang dikembangkan adalah fitur penjadwalan otomatis dan notifikasi digital untuk mempercepat respons dari instansi terkait ketika dokumen permohonan sudah siap diverifikasi. Dengan demikian, kecepatan pelayanan bukan hanya soal waktu, tetapi juga efektivitas sistem dan kompetensi aparatur dalam menangani beban kerja.

Secara umum, kecepatan pelayanan PBG di Kota Balikpapan menunjukkan tren perbaikan signifikan dibandingkan masa transisi dari IMB ke PBG. Meskipun belum mencapai standar ideal, reformasi layanan secara digital dan perbaikan tata kelola administrasi menjadi fondasi penting dalam mempercepat proses perizinan ke depan. Namun, keberhasilan kecepatan pelayanan tidak cukup hanya dengan alat digital; dibutuhkan komitmen kuat untuk membangun budaya kerja yang tanggap dan responsif, serta pembenahan manajemen lintas instansi agar target waktu yang ditetapkan dapat benar-benar diwujudkan.

c. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menjamin keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait prosedur, biaya, persyaratan, dan perkembangan proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Balikpapan, transparansi menjadi indikator penting dalam menciptakan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan diberlakukannya sistem digital yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara real-time, DPMPSTSP Kota Balikpapan telah menunjukkan komitmen dalam mengedepankan prinsip keterbukaan. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang alur perizinan, standar waktu pelayanan, hingga estimasi retribusi yang dikenakan berdasarkan nilai bangunan dan lokasi lahan.

Implementasi layanan daring tidak hanya memberi kemudahan akses, tetapi juga menjadi instrumen pengawasan publik terhadap kinerja aparatur pemerintah. Setiap langkah dalam proses perizinan tercatat dalam sistem dan dapat ditinjau kembali oleh pemohon, sehingga kecil kemungkinan terjadinya manipulasi data atau penundaan tanpa alasan yang jelas. Selain itu, estimasi biaya yang tertera dalam sistem mengurangi potensi pungutan liar dan memperkuat akuntabilitas aparatur. Kejelasan biaya dan prosedur juga sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya transparansi sebagai hak masyarakat sekaligus kewajiban penyelenggara layanan.

Meski sistem informasi telah disediakan, tantangan tetap muncul terutama dalam hal pemahaman masyarakat terhadap isi dan bahasa dokumen teknis yang digunakan dalam sistem layanan. Banyak masyarakat, terutama dari kalangan non-profesional atau pemohon perorangan, merasa kesulitan memahami istilah teknis atau menginterpretasikan petunjuk yang disajikan. Hal ini membuat sebagian pemohon masih merasa “tidak tahu” terhadap proses yang sedang berlangsung, meskipun informasinya tersedia secara daring. Kondisi ini menandakan bahwa transparansi tidak cukup hanya dengan membuka akses, tetapi juga harus memperhatikan aspek keterbacaan dan kemudahan pemahaman oleh semua kalangan masyarakat.

DPMPTSP Kota Balikpapan telah melakukan beberapa inisiatif untuk meningkatkan kualitas transparansi secara praktis. Selain menyediakan SOP dan FAQ dalam bentuk digital, instansi ini juga mengadakan kegiatan sosialisasi secara rutin untuk menjelaskan alur layanan dan hak-hak masyarakat. Dalam beberapa forum, pemerintah daerah juga menyampaikan laporan kinerja layanan kepada publik, baik melalui website resmi maupun media sosial. Laporan tersebut mencakup data jumlah permohonan, rata-rata waktu pelayanan, dan tingkat penyelesaian perizinan. Upaya ini membentuk lingkungan layanan yang terbuka dan responsif terhadap pengawasan publik, yang secara tidak langsung juga mendorong aparatur bekerja lebih profesional dan sesuai prosedur.

Dengan sistem yang semakin terbuka dan akses informasi yang terus dikembangkan, dimensi transparansi dalam pelayanan PBG di Kota Balikpapan telah menunjukkan kemajuan yang layak diapresiasi. Namun demikian, tantangan terbesar bukan lagi pada ketersediaan informasi, melainkan pada kualitas penyampaian informasi itu sendiri. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap informasi penting dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat awam, tidak hanya oleh konsultan atau kalangan teknis. Oleh karena itu, pengembangan antarmuka sistem yang lebih intuitif, penyederhanaan bahasa teknis, dan peningkatan interaktivitas dalam sistem daring menjadi agenda penting agar prinsip transparansi benar-benar inklusif dan tidak bias terhadap kelompok tertentu.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan sejauh mana penyelenggara layanan bertanggung jawab atas kinerjanya kepada publik. Dalam konteks pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Balikpapan, akuntabilitas menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya dalam proses perizinan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun moral. Pemerintah Kota Balikpapan, melalui DPMPTSP, telah menerapkan sejumlah mekanisme yang bertujuan untuk memperkuat akuntabilitas, antara lain dengan menerapkan prosedur kerja yang terdokumentasi melalui SOP, pelaporan kinerja secara berkala, serta keterlibatan pengawasan internal dan eksternal.

Salah satu wujud nyata akuntabilitas dalam pelayanan PBG adalah publikasi data pelayanan secara periodik. DPMPTSP secara rutin melaporkan jumlah permohonan yang diterima, jumlah izin yang diterbitkan, serta rata-rata waktu pemrosesan kepada instansi pengawas maupun masyarakat umum. Laporan ini dapat diakses melalui situs resmi pemerintah daerah, yang sekaligus berfungsi sebagai alat kontrol publik. Selain itu, pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki deskripsi tugas dan tanggung jawab yang jelas. Dengan pembagian kerja yang terstruktur dan prosedur layanan yang terdokumentasi, maka setiap tahapan proses dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan jika terjadi keluhan atau kesalahan.

Namun, akuntabilitas tidak hanya sebatas laporan tertulis, tetapi juga menyangkut sejauh mana masyarakat dapat memberikan umpan balik serta sejauh mana instansi meresponsnya. Dalam praktiknya, beberapa responden menyatakan bahwa meskipun tersedia layanan pengaduan, proses tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat terkadang tidak berjalan optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem akuntabilitas belum sepenuhnya fungsional sebagai mekanisme kontrol dua arah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kanal komunikasi pengaduan yang bersifat real-time dan mudah diakses, serta sistem evaluasi internal yang lebih terbuka terhadap masukan dari publik.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan akuntabilitas, DPMPTSP juga bekerja sama dengan lembaga pengawas eksternal seperti Inspektorat Daerah dan Ombudsman untuk melakukan audit kinerja secara berkala. Pengawasan ini penting untuk menghindari penyimpangan prosedur dan memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Selain itu, beberapa inisiatif inovatif mulai diperkenalkan, seperti pengukuran kinerja berbasis indikator pelayanan (*service performance indicator*) yang melibatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penilaian ini tidak hanya berfungsi sebagai refleksi kinerja, tetapi juga sebagai dasar dalam merancang kebijakan perbaikan di masa depan.

Secara keseluruhan, akuntabilitas dalam pelayanan PBG di Kota Balikpapan telah berada pada jalur yang tepat, meskipun masih perlu diperkuat dari sisi responsivitas dan pelibatan publik. Upaya pelaporan kinerja dan dokumentasi prosedur telah memberikan kerangka kerja yang jelas, namun mekanisme akuntabilitas akan lebih efektif bila masyarakat dilibatkan secara aktif dalam proses pemantauan. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan transparansi data, fasilitasi forum dialog publik, serta sistem reward and punishment bagi petugas pelayanan berdasarkan evaluasi kinerja nyata. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi budaya kerja yang terinternalisasi dalam seluruh proses pelayanan publik.

e. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai kualitas dan efektivitas suatu pelayanan publik. Dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Balikpapan, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur penting karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi lapangan, mayoritas pemohon PBG menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap kemudahan akses layanan, kecepatan proses, dan kejelasan informasi. Kehadiran sistem layanan daring dianggap telah mengurangi beban administratif dan waktu tunggu yang sebelumnya cukup panjang saat menggunakan layanan konvensional (IMB).

Salah satu aspek yang paling diapresiasi oleh masyarakat adalah kemudahan dalam proses pengajuan izin secara online. Pemohon dapat mengisi formulir, mengunggah dokumen, serta memantau perkembangan status permohonan tanpa harus mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas. Selain itu, fitur pelacakan permohonan secara real-time juga memberikan rasa tenang dan transparansi, sehingga masyarakat tidak merasa “dibuat menunggu” tanpa kepastian. Pengalaman pelayanan yang lebih efisien ini menjadi faktor penting dalam meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Namun demikian, kepuasan masyarakat belum sepenuhnya merata. Masih terdapat segmen masyarakat yang mengalami kesulitan teknis, terutama dalam memahami sistem digital atau dalam proses pengunggahan dokumen. Keluhan yang sering muncul meliputi gagalnya akses sistem saat jam sibuk, kesalahan teknis yang memerlukan klarifikasi langsung, serta kurangnya panduan interaktif yang mudah dipahami oleh masyarakat awam. Selain itu, beberapa pemohon dari kalangan menengah ke bawah mengeluhkan perlunya menggunakan jasa pihak ketiga untuk menyelesaikan proses secara online, yang berimplikasi pada tambahan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan PBG masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kapasitas individu dalam mengakses teknologi.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Pemerintah Kota Balikpapan telah melaksanakan berbagai strategi, antara lain dengan memperluas program sosialisasi kepada masyarakat secara langsung melalui forum warga, kelompok RT/RW, dan asosiasi pengembang. Materi sosialisasi mencakup penjelasan mengenai alur layanan, hak dan kewajiban pemohon, serta simulasi penggunaan platform daring. Selain itu, pengembangan sistem pelayanan juga diarahkan agar lebih user-friendly, termasuk

penyederhanaan tampilan antarmuka dan penyediaan fitur bantuan teknis dalam bentuk chatbot atau call center interaktif. Semua langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan dan meminimalkan potensi hambatan teknis.

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PBG di Kota Balikpapan telah mengalami peningkatan yang signifikan, terutama sejak diterapkannya sistem digital yang lebih adaptif. Namun, pemerintah daerah tidak dapat berhenti pada pencapaian saat ini. Peningkatan kepuasan harus menjadi proses yang berkelanjutan, yang memerlukan evaluasi rutin, pelibatan aktif masyarakat dalam penilaian layanan, serta penyempurnaan sistem berbasis pengalaman pengguna. Hanya dengan demikian, pelayanan PBG dapat benar-benar dirasakan manfaatnya secara luas dan adil oleh seluruh elemen masyarakat, serta memberikan kontribusi nyata bagi citra pelayanan publik yang inklusif dan modern.

Meskipun pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Balikpapan telah menunjukkan peningkatan dalam hal aksesibilitas, kecepatan, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat, namun pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah hambatan. Hambatan tersebut mencakup tiga aspek utama, yaitu birokrasi yang belum terintegrasi, keterbatasan sumber daya manusia (SDM), dan rendahnya literasi digital masyarakat. Proses verifikasi teknis yang harus melibatkan beberapa dinas masih berjalan secara manual dan belum sinkron, sehingga menghambat kecepatan pelayanan. Selain itu, kurangnya tenaga analis bersertifikat dan minimnya pelatihan berkala turut berdampak pada konsistensi dan akuntabilitas pelayanan. Dari sisi masyarakat, pemahaman terhadap sistem daring masih terbatas, terutama bagi kalangan non-teknis, sehingga berdampak pada aksesibilitas dan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Sebagai respons terhadap hambatan tersebut, Pemerintah Kota Balikpapan melalui DPMPTSP telah melakukan berbagai upaya strategis. Untuk meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan, sistem pelayanan daring terus dikembangkan agar lebih terintegrasi dan mudah digunakan. Fitur pelacakan real-time, penyederhanaan antarmuka, dan otomatisasi proses verifikasi merupakan bagian dari upaya mempercepat pelayanan sekaligus menjaga transparansi. Dalam mendukung akuntabilitas, penguatan kapasitas SDM dilakukan melalui pelatihan teknis dan sertifikasi pegawai, serta pelaporan kinerja yang dapat diakses publik. Sementara itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah mengadakan sosialisasi intensif kepada masyarakat dan stakeholder, serta mengembangkan layanan bantuan yang ramah pengguna. Selain itu, upaya pengintegrasian sistem informasi perizinan dengan GIS dan data tata ruang juga menjadi inovasi jangka panjang yang ditujukan untuk menyempurnakan akurasi dan efisiensi proses pelayanan perizinan PBG ke depan.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil temuan utama dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan, khususnya dalam konteks Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sari (2013), yang menekankan bahwa inovasi dalam pelayanan perizinan seperti sistem terpadu mampu meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, yang berujung pada peningkatan PAD. Begitu pula dengan penelitian Fujianti (2021) dan Tenny Putri Astutik yang menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan PBB yang tinggi, bahkan melebihi target, sangat berkontribusi terhadap PAD di daerah masing-masing.

Namun, penelitian ini juga menemukan hambatan serupa seperti yang diungkapkan oleh Susanti & Putera (2023), yakni penerapan sistem digital dalam perizinan justru menimbulkan

kesulitan baru bagi masyarakat, khususnya dalam memenuhi persyaratan teknis dan administrasi. Hal ini mencerminkan bahwa keberhasilan sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, pemahaman masyarakat, dan dukungan sumber daya manusia yang memadai. Penelitian oleh Mandi et al. (2019) juga menyimpulkan bahwa keberhasilan layanan perizinan bangunan ditentukan oleh faktor transparansi, kompetensi pegawai, kenyamanan, dan efisiensi waktu dalam pemberian izin. Di sisi lain, penelitian Nasution & Ningsih (2023) menunjukkan bahwa meskipun potensi penerimaan PAD cukup besar, efektivitas tetap bisa menurun jika pemutakhiran data dan sosialisasi tidak optimal, suatu hal yang juga tercermin dalam konteks implementasi PBG di lokasi penelitian ini. Dengan demikian, dibutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif dan adaptif dalam merancang serta mengimplementasikan sistem perizinan berbasis digital agar efektivitas pelayanan dapat tercapai secara merata dan berdampak nyata terhadap peningkatan PAD.

III. KESIMPULAN

Penelitian ini sudah berjalan efektif karena digitalisasi dalam sistem PBG telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses bagi pemohon. Sistem daring memungkinkan pemantauan status pengajuan secara real-time, sehingga mengurangi potensi praktik pungutan liar dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun demikian, efektivitas tersebut belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kendala birokrasi yang berbelit, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian sehingga penelitian ini belum mampu menjangkau seluruh informan yang dibutuhkan. Penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi saja yakni di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur sebagai model penelitian yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan Efektivitas Pelayanan Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih banyak diucapkan pada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu menyelesaikan pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, S. B. N., & Amalia, R. (2021). Kompetensi Aparatur Dalam Upaya Melayani Perizinan Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(2), 71–88. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v9i2.1988>
- Astutik, T. P., & dkk. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. <https://www.neliti.com/publications/76831/efektivitas-pemungutan-pajak-bumi-dan-bangunan-untuk-meningkatkan-pendapatan-asl>

- Candra, A., & Adinata, S. (2022). Analisis Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dengan Menggunakan Aplikasi Simbg di Dinas Pupr Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022. *Jurnal Perangkat Lunak*, 4(3). <https://doi.org/10.32520/jupel.v4i3.2408>
- Fujianti, D., Sachintania, A., & Gunardi. (2021). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kab. Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(2), 561–572. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.747>
- Herdiyanti, A., Hapsari, P. S., & Susanto, T. D. (2019). Modelling the Smart Governance Performance to Support Smart City Program in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 161, 367–375. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.135>
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yadaruddin, R., Bintoro, R. F. A., Suharsono, Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Karippacheril, T. G. (2013). Public service delivery in the era of digital governance: Case studies from Indonesia. *World Bank Group (Open Knowledge Repository)*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/258495661>
- Li, Y., & Shang, H. (2023). How does e-government use affect citizens' trust in government? Empirical evidence from China. *Information & Management*, 60(7), 103844. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>
- Listiyono, H., Nur Wahyudi, E., Agus Diartono, D., Stikubank Semarang Jl Tri Lomba Juang No, U., & Semarang, M. (2024). *Dinamika Implementasi QRIS: Meninjau Peluang dan Tantangan bagi UMKM Indonesia*. <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v8i2>
- Mahendra, A. D. (2023). Public attention's effect on local government performance accountability in Indonesia. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(3). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v7i3.10178>
- Mandi, N. B. R., Adnyana, I. B. P., & Gunapatniyatsunu, I. P. E. (2019). Factors affecting the success of the building permit licensing service in Denpasar City, Bali Province. *International Journal of Technology*, 10(1), 94–104. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i1.1543>
- Mandi, N. B. R., Adnyana, I. B. P., & Gunapatniyatsunu, I. P. E. (2019). Factors affecting the success of the building permit licensing service in Denpasar City, Bali Province. *International Journal of Technology (IJTech)*, 10(1), 135–143. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i1.1543>
- Maulidya, R. S. (2023). *Pelayanan Perizinan Persetujuan Bangunan Gedung Berdasarkan Perda Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Bangunan Gedung [Skripsi]*.
- Nasution, I. A. M., & Ningsih, A. W. (2023). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dan Retribusi Daerah dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Kota Medan). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3). <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.9680>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Sumedang: Fakultas Politik Pemerintahan IPDN
- Sari, D. P., Dg. Nappa, A., & Syamsuddin, M. (2013). Inovasi pelayanan perizinan dalam

peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 12–22. <https://core.ac.uk/download/pdf/230415485.pdf>

Sarofah, R. (2023). Smart governance policy: An overview of the local government performance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(1). <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i1.3168>

Simangunsong, F. (2016). *Buku Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik, Empirik, Inovatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Susanti, M., & Putera, R. E. (2023). Analisis kinerja pegawai pasca restrukturisasi organisasi. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 326–333. <https://journal.upgris.ac.id/index.php/equilibriapendidikan/article/view/5594>

Umar, Z., Jamaluddin, & Muh. Natsir. (2023). *Public Service Accountability in the Implementation of Building Permit (Imb) Services In Makassar City. XI*.

Wahyudin, L. M., & Rusliandy. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (Simbg) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (Pbg) di Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6. <https://journalpedia.com/1/index.php/jmd/article/view/1607>

