

AKUNTABILITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KARANGANYAR

*Accountability of Building Permit Services Through the Building Management
Information System at the Investment and One-Stop Integrated Service
Office of Karanganyar.*

Cindy Puspitasari, Purbayakti Kusuma

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

puspitaindy522@gmail.com, purbacendekia@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan akuntabilitas dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui platform Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar menghadapi berbagai hambatan teknis, seperti gangguan *server* yang muncul saat pembaruan sistem serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SIMBG. Riset ini bertujuan mengevaluasi akuntabilitas layanan PBG melalui SIMBG di instansi tersebut. Landasan teoritis penelitian mengacu pada konsep akuntabilitas menurut Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2006:27), yang mencakup indikator Hukum dan Peraturan, Proses, Program, serta Kebijakan. Pendekatan penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilaksanakan melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas layanan PBG melalui SIMBG telah beroperasi secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan prosedur pelayanan yang sejalan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kendati demikian, tantangan teknis sistem masih ada, dan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan SIMBG. Selain itu, keterbatasan efisiensi alokasi anggaran menyebabkan DPMPTSP Kabupaten Karanganyar harus mengoptimalkan penggunaan dana yang tersedia.

Kata kunci: Akuntabilitas Hukum, Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan

Abstract

The implementation of accountability in the Building Permit Approval (PBG) services through the Building Management Information System (SIMBG) platform at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Karanganyar Regency faces several technical challenges, such as server disruptions during system updates and the public's limited understanding of the SIMBG application. This study aims to evaluate the accountability of PBG services through SIMBG within the agency. The theoretical framework refers to Sheila Ekwood's concept of accountability as cited in Mardiasmo (2006:27), encompassing indicators of Legal and Regulatory Accountability, Process Accountability, Program Accountability, and Policy Accountability. The study employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis is conducted through stages of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the accountability of PBG services through SIMBG operates effectively and meets the needs of the community, with service procedures aligned with Standard Operating Procedures (SOP). Nevertheless, technical system challenges persist, and some members of the public still encounter difficulties in using SIMBG. Additionally, limitations in budget allocation efficiency require the Karanganyar DPMPTSP to optimize the use of available funds.

Keywords: *Legal Accountability, Process Accountability, Program Accountability, Policy Accountability*

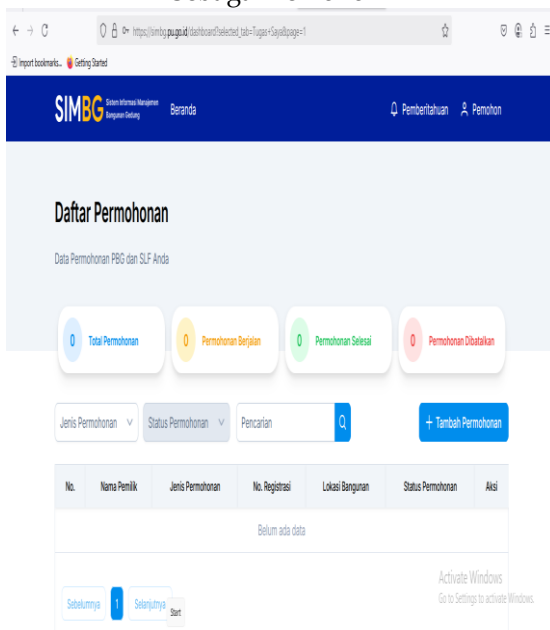
PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan *Good Governance*, sebagai langkah menuju pemerintahan yang sejahtera dan kuat. Pemerintah perlu mereformasi praktik pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas menjadi prinsip utama, menekankan kesesuaian pelayanan dengan norma, aturan, dan kebutuhan publik. Dengan prinsip ini, tata kelola pemerintahan menjadi transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Wahyudi Kumorotomo (2005), akuntabilitas mengukur sejauh mana aktivitas birokrasi sesuai norma dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dikatakan akuntabel jika tersampaikan secara langsung atau melalui sistem; jika belum, institusi bertanggung jawab menyediakannya. Salah satu layanan penting ialah Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), yang mengandung banyak pemohon karena berperan dalam pengendalian pembangunan. PBG membantu pemerintah kabupaten melakukan pendataan fisik kota sebagai dasar perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan, termasuk di Karanganyar. PBG menggantikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja 2020. IMB sebelumnya diterbitkan DPUPR hingga 2008, lalu diambil alih DPMPTSP hingga November 2021, awalnya dengan pelayanan *offline*.

Proses penerbitan izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) memanfaatkan aplikasi berbasis website yang dikeluarkan oleh Kementerian PUPR dengan nama Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG). Aplikasi SIMBG ialah sistem elektronik berbasis web yang digunakan untuk melaksanakan proses penyelenggaraan PBG, SLF, SBKBG, RTB, dan pendataan disertai dengan informasi terkait penyelenggaraan bangunan gedung (<https://simbg.pu.go.id/info/Tutorial-SIMBG-Dinas.pdf>).

Gambar 1: Alur Penggunaan Akun SIMBG Sebagai Pemohon



Sumber : Website Akun SIMBG Kabupaten Karanganyar

SIMBG mulai diresmikan pada awal bulan Agustus 2021 dan dikenalkan dengan mengakses melalui website SIMBG. Website SIMBG diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan bangunan gedung agar lebih tertib dan transparan sesuai

dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sistem informasi yang dimanfaatkan secara efektif akan dapat menaikkan kinerja dan pelayanan pegawai.

Pengembangan aplikasi SIMBG ini mengintegrasikan semua layanan perizinan bangunan yang berbasis elektronik dengan standar prosedur yang jelas dan akuntabel. Terciptanya aplikasi SIMBG dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, cepat, dan memudahkan dalam pelayanan seiring dengan perkembangan teknologi.

Gambar 2: Rekapitulasi PBG Terbit Bulan Januari-Oktobre 2024



Sumber : Sosial Media Instagram DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

Dari data yang diperoleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, jumlah PBG yang terbit dari bulan Januari-Oktobre 2024 ada 475. Dilihat dari bulan Agustus-September penerbitan PBG mengalami penurunan tetapi pada bulan Oktober penerbitan PBG

mengalami kenaikan. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan PBG dari bulan Januari-Oktober kurang stabil.

Pelaksanaan perizinan PBG melalui SIMBG di Kabupaten Karanganyar masih menghadapi masalah. Masyarakat sering kurang teliti dalam mengisi persyaratan, sehingga harus melengkapi berkas berulang kali, memperlambat penerbitan PBG. Selain itu, website SIMBG kerap down saat upgrade, menghambat penginputan data perizinan. Kendala juga muncul dari pihak dinas yang tidak dapat mengubah sistem karena kontrol berada di pusat. Menurut pegawai DPUPR, proses online lebih rumit dibandingkan layanan offline sebelumnya, sehingga baik sistem, dinas, maupun pemohon menghadapi kesulitan dalam penerapan SIMBG untuk PBG.

Penelitian yang dilakukan peneliti ini mengacu kepada penelitian terdahulu. Penelitian yang berjudul "Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) Rumah Tinggal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan". Dari Siregar, Ninda Nur Asbah, dkk (2023) mengkaji fakta bahwa alur Akuntabilitas proses pengurusan izin telah sesuai berdasarkan SP (Standar Pelayanan), Meski DPMPTSP Kota Medan telah menerapkan penyampaian informasi dan persyaratan secara daring, pelaksanaannya belum mencapai

efektivitas yang diharapkan. Sebagian besar masyarakat masih kesulitan memahami prosedur pendaftaran apabila akses terbatas hanya melalui situs web.

Penelitian terdahulu berjudul "Akuntabilitas Proses Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa" oleh Nasirattunnisa Mallappiang, dkk (2023) mengungkapkan bahwa akuntabilitas layanan publik PBG di Kabupaten Gowa belum berjalan secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan kelemahan pada setiap dimensi akuntabilitas, terutama terkait kepatuhan terhadap prosedur, karena masih ditemukan pegawai yang tidak mengikuti mekanisme pengurusan PBG secara benar atau mengabaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai peraturan dan dipublikasikan melalui situs resmi Kementerian PUPR.

Riset ini berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan. Peneliti uraikan penelitian terdahulu yang serupa tetapi mengandung perbedaan yang cukup jelas, sebagai batasan agar tidak terjadi kesamaan dengan riset ini. Perbedaan tersebut untuk menjamin keaslian riset ini. Dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya terkait tentang akuntabilitas pelayanan, mengandung fokus yang berbeda dan tempat penelitian yang berbeda.

Fokus Dinas DPMPTSP dan DPU-PR

Karanganyar ialah mewujudkan akuntabilitas sebagai syarat penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis, dan amanah. Lembaga publik yang akuntabel selalu mempertanggungjawabkan kegiatan kepada rakyat, sementara masyarakat juga harus mengontrol dengan tanggung jawab demi kepentingan bersama. Berdasarkan hal ini, penelitian berjudul "Akuntabilitas Pelayanan Persetujuan Bangunan (PBG) Melalui SIMBG di DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar" dilakukan. Riset ini fokus pada perumusan masalah mengenai akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG, dengan tujuan menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana akuntabilitas pelayanan tersebut dijalankan oleh instansi terkait di Kabupaten Karanganyar.

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam studi ini antara lain penelitian dari Ginting, Samson (2023) berjudul "Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) Rumah Tinggal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan." Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa alur akuntabilitas proses pengurusan izin telah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) tanpa ada tahapan yang terlewat. Namun, penyampaian informasi secara daring belum berjalan optimal, karena masih banyak masyarakat yang kesulitan mendaftar hanya melalui website.

Penelitian yang dilakukan oleh N.

Mallappiang dan H.A. Gani (2023) dengan judul "Akuntabilitas Proses Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa" menunjukkan bahwa akuntabilitas layanan publik PBG di Kabupaten Gowa masih belum optimal. Temuan penelitian menyoroti adanya pegawai yang belum sepenuhnya menjalankan SOP, ketidakjelasan terkait besaran biaya, serta kurangnya keakuratan informasi yang disampaikan baik melalui platform SIMBG maupun secara langsung kepada masyarakat.

Penelitian Octari Anggraini dkk. (2023) menunjukkan akuntabilitas pelayanan selama transisi dari IMB ke PBG di Kota Jambi cukup baik, meski sosialisasi ke masyarakat belum merata. Penggunaan SIMBG dinilai efektif, tetapi sebagian masyarakat kurang memahami aplikasi karena minimnya sosialisasi. Berdasarkan temuan ini, penting dilakukan penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar. Penelitian diharapkan memberikan kontribusi pada administrasi negara dan menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam menaikkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, sehingga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Riset ini memiliki ciri khas karena memusatkan perhatian pada akuntabilitas layanan PBG melalui platform SIMBG di DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar, berbeda

dengan studi sebelumnya yang meneliti IMB atau PBG di lokasi lain. Kebaruan penelitian tercermin dari pemetaan kendala teknis sistem, tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi, serta penerapan prinsip akuntabilitas hukum, prosedur, program, dan kebijakan pada skala daerah. Temuan ini diharapkan dapat menyumbangkan perspektif baru bagi pengembangan akuntabilitas pelayanan publik berbasis digital di pemerintahan daerah. Secara istilah, akuntabilitas mengacu pada pertanggungjawaban atau kondisi yang dapat dimintai pertanggungjawaban, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Akuntabilitas merupakan konsep etis yang melekat pada ranah administrasi publik dan pemerintahan, yang seringkali dipahami secara bergantian dengan istilah-istilah seperti tanggung jawab (*responsibility*), kemampuan untuk dimintai pertanggungjawaban (*answerability*), kewajiban untuk disalahkan (*blameworthiness*), serta keterikatan hukum atau kewajiban (*liability*). Selain itu, istilah ini juga mencakup berbagai konsep lain yang terkait dengan harapan untuk menjelaskan salah satu dimensi penting dalam administrasi publik (Djalil, 2014).

Wahyudi Kumorotomo (2005:3) menyatakan bahwa akuntabilitas ialah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh

masyarakat dan pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Menurut Aman, Al-Shbail, dan Mohammed (2013:17), akuntabilitas mengandung lima dimensi utama. Pertama, transparansi, yaitu kemudahan akses dalam memperoleh informasi terkait fungsi dan kinerja organisasi publik. Transparansi menuntut organisasi untuk selalu mengomunikasikan fungsi serta kinerjanya kepada pihak yang berkepentingan sehingga dapat dijadikan pijakan dalam menilai sejauh mana pelaksanaan fungsi tersebut berjalan dengan baik. Kedua, pertanggungjawaban, yang menekankan pentingnya individu maupun organisasi untuk bertanggung jawab atas tindakan dan aktivitasnya, termasuk memberikan sanksi atas kesalahan serta penghargaan atas kinerja yang baik.

Ketiga, pengendalian, yang memastikan organisasi publik tetap berjalan sesuai perintah utama sehingga mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan, kebijakan, maupun program, sekaligus menaikkan koordinasi antarorganisasi. Keempat, tanggung jawab, yaitu kepatuhan organisasi pada aturan hukum dan kebijakan yang berlaku sebagai pengikat dalam menjalankan aktivitas, sehingga konsistensi penerapan hukum dapat membantu mengatasi berbagai kesulitan. Kelima, responsivitas, yakni kesediaan organisasi untuk menaruh perhatian dan berupaya memenuhi

kebutuhan serta harapan masyarakat secara tepat dan efisien, karena pada dasarnya keberadaan organisasi publik ialah untuk mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban untuk bertanggung jawab atas tindakan maupun kinerja, baik oleh individu maupun organisasi.

Pengukuran akuntabilitas penting untuk memastikan kewenangan, tanggung jawab, dan pemanfaatan sumber daya publik dilakukan secara tepat dan transparan. Indikator menurut Mahmudi (2013) meliputi hukum dan kejujuran, manajerial, program, kebijakan, dan finansial, sementara Yango menambahkan aspek traditional/regulatory, managerial, program, dan process accountability. Semua indikator menekankan kepatuhan, efisiensi, pencapaian tujuan, dan dampak kebijakan. Teori Sheila Elwood dipilih untuk menilai akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Karanganyar, selaras dengan Ihyaul Ulum yang menekankan kewajiban pemegang amanah melaporkan seluruh aktivitas. Akuntabilitas publik mencakup kinerja, biaya, dan output layanan, dengan kinerja dinilai dari proses, profesionalisme petugas, fasilitas, aturan, kedisiplinan, dan partisipasi masyarakat; biaya harus sesuai regulasi, dan produk layanan harus sah, jelas, akurat, serta berkualitas terjamin.

Pelayanan publik merupakan layanan dasar dalam pemerintahan dan

menjadi indikator penting penilaian kinerja pemerintah di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan wujud kepercayaan masyarakat yang dilaksanakan secara bertanggung jawab sesuai peraturan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik dan mendukung pemerintahan yang baik (Lewis & Gilman dalam Hayat, 2017). Pelayanan adalah pemberian jasa yang dibutuhkan masyarakat dan harus memenuhi standar yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima (Serdamayanti, 2009). Berdasarkan PP No. 15 Tahun 2013, standar pelayanan menjadi pedoman penyelenggaraan dan penilaian kualitas, menjamin layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. MENPAN No. 63 Tahun 2004 menekankan standar minimal meliputi prosedur baku, mekanisme pengaduan, waktu penyelesaian jelas, biaya resmi, produk sesuai ketentuan, sarana memadai, dan kompetensi petugas.

Kinerja adalah seluruh kegiatan organisasi publik yang menghasilkan produk tidak berwujud untuk memenuhi kebutuhan administrasi

sesuai peraturan. Layanan digital (e-service) adalah penyediaan layanan melalui jaringan elektronik, seperti internet, yang dikendalikan perangkat lunak untuk menghasilkan atau menyampaikan produk digital (Pakkala, 2019; Rowley). Dengan demikian, layanan elektronik merupakan pelayanan berbasis TIK dan internet yang memanfaatkan sistem perangkat lunak untuk menghasilkan dan menyalurkan produk digital.

Menurut Sheith dan Sharma (2007), layanan elektronik (e-service) bermanfaat bagi organisasi dengan memperluas jangkauan pasar, menurunkan biaya akuisisi pelanggan, serta menjadi saluran komunikasi alternatif. E-service meningkatkan interaksi, citra perusahaan, dan keunggulan kompetitif, sekaligus membantu organisasi memahami kebutuhan pelanggan melalui data dan informasi dari interaksi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menilai akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, dengan fokus pada perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek. Lokasi dipilih karena adanya kendala teknis sistem dan ketidaktelitian masyarakat dalam pengisian berkas. Data diperoleh dari sumber primer (wawancara dan observasi) dan sekunder (literatur, dokumen, data statistik), dengan informan purposive seperti kepala

bidang, operator aplikasi, pegawai DPUPR, dan masyarakat pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian validitasnya diuji dengan triangulasi sumber. Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman, meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Analisis data menurut Miles dan Huberman (2014:12) terdiri dari empat tahap. Pertama, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kedua, kondensasi data dengan menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan meringkas informasi sesuai rumusan masalah. Ketiga, penyajian data dengan menyusun hasil secara sistematis agar memudahkan penarikan kesimpulan. Keempat, verifikasi dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan memahami serta menganalisis data untuk menjawab permasalahan penelitian secara menyeluruh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Segmen ini menampilkan temuan penelitian mengenai akuntabilitas layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui sistem SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Penilaian akuntabilitas dilakukan dengan mengacu pada empat indikator yang dirumuskan Sheila Elwood dalam Manggaukang (2006:27), yaitu akuntabilitas hukum dan regulasi, proses, program, serta kebijakan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara,

observasi, dan analisis dokumen untuk menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai implementasi layanan publik.

a. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan

Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan yang baik, indikator pertama ialah akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu kepatuhan terhadap hukum dan penggunaan dana publik. Penelitian menilai tugas DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar terkait PBG melalui SIMBG. Hasil wawancara menunjukkan pelayanan PBG sudah sesuai peraturan perundang-undangan, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021. Kepala Bidang Pelayanan Terpadu, Ketua Bidang Penanaman Modal, dan pegawai teknis SIMBG menegaskan bahwa seluruh prosedur PBG telah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, menunjukkan kepatuhan instansi terhadap hukum dan regulasi yang mengatur pelayanan publik di daerah tersebut.

Wawancara dengan Ibu Lathifah Fatunisa selaku pegawai teknis Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menyampaikan bahwa pelayanan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, yaitu Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 27 Tahun 2021 tentang Dispensasi Izin Mendirikan

Bangunan. Beliau menegaskan bahwa dinas daerah hanya menjalankan sistem, karena kewenangan sepenuhnya berasal dari pemerintah pusat (wawancara pada hari Rabu, 30 Juli 2025).

Hasil wawancara dengan sejumlah informan mengindikasikan bahwa layanan persetujuan bangunan gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar telah dijalankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 serta Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002. Pelayanan ini juga selaras dengan standar operasional prosedur yang dibedakan untuk individu (rumah tinggal) dan entitas bisnis (perizinan). Seluruh proses dilakukan melalui aplikasi SIMBG, dengan persyaratan utama berupa pembuatan akun, sebelum berkas diajukan ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang untuk penetapan retribusi.

Selanjutnya, Bapak Joko Budi Santoso, S.ST. Par., M.M selaku Ketua Bidang Penanaman Modal menjelaskan bahwa pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung sudah memenuhi standar operasional prosedur, di mana setiap jenis perizinan mengandung SOP yang berbeda. Pelayanan persetujuan bangunan gedung dapat diakses secara online melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan

Gedung (wawancara pada hari Rabu, 30 Juli 2025). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Bapak Eko Sarwanto, S.Pd selaku pegawai teknis Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung menegaskan bahwa kepatuhan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga telah sesuai dengan standar operasional prosedur.

Pelayanan persetujuan bangunan gedung dilakukan secara online melalui SIMBG, dengan persyaratan yang tercantum di aplikasi untuk memudahkan pemohon (wawancara 30 Juli 2025). Pegawai teknis SIMBG, Ibu Lathifah Fatunisa, menyatakan kepatuhan pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan DPMPTSP sesuai peraturan, termasuk Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 27 Tahun 2021, dengan kewenangan penerbitan tetap di pemerintah pusat. Bapak Yusuf Suryo Aji menambahkan bahwa prosedur pelayanan PBG melalui SIMBG sesuai standar operasional prosedur; Dinas Pekerjaan Umum menangani proses permohonan dari awal hingga akhir, sedangkan DPMPTSP hanya berwenang dalam penerbitan izin.

Prosedur pelayanan PBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar melalui SIMBG sudah sesuai ketentuan, mulai dari pembuatan akun, pemilihan perizinan, pengunggahan berkas, verifikasi, hingga pembayaran elektronik. Wawancara lima informan menunjukkan prosedur ini memenuhi standar operasional pemerintah,

dengan akuntabilitas hukum dan peraturan dijalankan sesuai PP Nomor 16 Tahun 2021 sebagai pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002, menunjukkan kepatuhan penuh terhadap prosedur pelayanan.

b. Akuntabilitas Proses

Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan yang baik, indikator pertama ialah process accountability, yaitu kepatuhan terhadap prosedur pelaksanaan tugas dan pelayanan yang cepat serta responsif. Hasil wawancara menunjukkan alur pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar berjalan efektif. Menurut Bapak Suwardi, pengaduan dapat disampaikan langsung melalui buku tamu atau layanan WhatsApp, kemudian diteruskan ke disposisi dan dilayani sesuai bidang terkait (wawancara 14 Mei 2025). Bapak Joko Budi Santoso menegaskan bahwa pengaduan selalu ditindaklanjuti sesuai aturan, dan prosedur resmi DPMPTSP dapat diakses oleh pemohon (wawancara 21 Mei 2025), menunjukkan pelayanan responsif dan prosedural.

Wawancara dengan lima informan menunjukkan bahwa pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar berjalan baik dan responsif. Keluhan masyarakat ditampung oleh DPMPTSP dan disalurkan ke dinas teknis terkait, sementara DPUPR menyediakan layanan Customer Service dan WhatsApp. Pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun online, termasuk melalui website

DPMPTSP, memudahkan masyarakat mengakses layanan sesuai prosedur yang tersedia.

Layanan pengaduan untuk keterlambatan dan keluhan terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah diberitahukan secara umum melalui media sosial instagram maupun ketika datang ke DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Gambar 3: Alur Mekanisme Pengaduan Dpmptsp



Sumber: Dokumentasi DPMPTSP Kabupaten Karanganyar

Adanya pelayanan yang cermat terlihat dari wawancara dengan beberapa informan. Bapak Suwardi, S.H., M.M selaku kepala bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Karanganyar menyampaikan bahwa pelayanan publik di DPMPTSP mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga ketepatan pengurusan PBG melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung tergantung pada persyaratan

yang berlaku (wawancara pada hari Rabu, 14 Mei 2025). Bapak Joko Budi Santoso S.ST. Par., M.M, Ketua Bidang Penanaman Modal, menambahkan bahwa meskipun terkadang terjadi kesalahan kecil, DPMPTSP selalu teliti dan berhati-hati dalam mengurus perizinan sesuai undang-undang yang berlaku (wawancara pada hari Rabu, 21 Mei 2025). Selaras dengan itu, Bapak Eko Sarwanto, S.Pd, pegawai teknis SIMBG, menyatakan bahwa pelayanan PBG melalui SIMBG sudah teliti dan sesuai standar (wawancara pada hari Rabu, 14 Mei 2025).

Pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menunjukkan ketelitian dan akuntabilitas, dengan petugas memeriksa data sesuai peraturan dan mengembalikan dokumen yang kurang. SIMBG memungkinkan masyarakat memantau status berkas secara online, meningkatkan efisiensi, struktur, dan kelayakan program. Layanan responsif, cermat, dan akuntabel, dengan akses daring yang mudah dan dukungan langsung petugas, memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

c. Akuntabilitas Program

Menurut Sheila Elwood, akuntabilitas program menilai pencapaian tujuan program dan efisiensi alternatif yang dipilih pemerintah. SIMBG dinilai memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha dalam perizinan, termasuk Izin Mendirikan Bangunan, renovasi, dan penambahan bangunan. Wawancara dengan beberapa

informan menunjukkan SIMBG mempermudah pengajuan dan pemantauan perizinan secara daring, memungkinkan proses perizinan digital yang efisien, serta tetap melayani masyarakat yang kurang memahami teknologi secara langsung. Program ini banyak digunakan dan dianggap mampu memenuhi kebutuhan perizinan masyarakat dan pelaku usaha, menunjukkan efektivitas dan keberhasilan pencapaian tujuan program.

Wawancara menunjukkan bahwa program SIMBG di DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha, memudahkan izin bangunan secara online maupun offline. Evaluasi rutin melibatkan masukan pemohon, DPUPR, dan BKD, dibahas dalam rapat bulanan, serta hasilnya disampaikan ke Dinas Pusat, mendukung keberlanjutan dan efektivitas program.

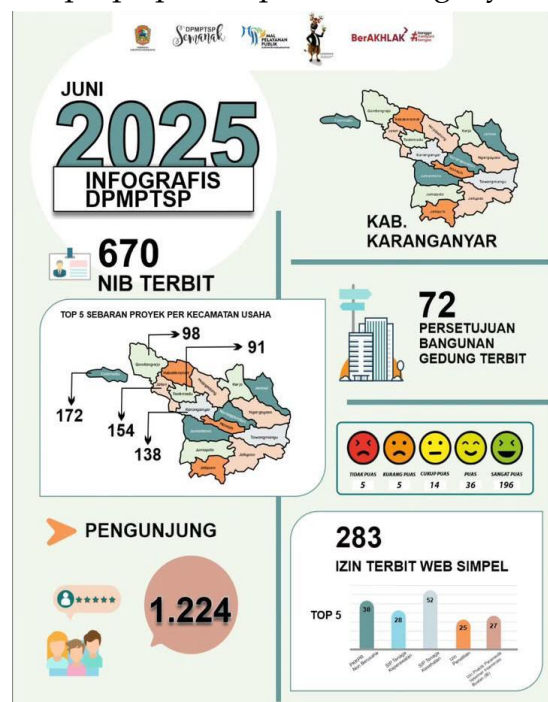
Gambar 4: Rapat Evaluasi Rutin Dengan Pihak Dpupr



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan wawancara beberapa informan, pelaporan hasil dan capaian program SIMBG di DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar dilakukan secara transparan. Laporan bulanan diunggah ke media sosial agar masyarakat dapat memantau, termasuk perhitungan retribusi tiap jenis perizinan. Informan menegaskan transparansi ini konsisten dijalankan, dengan komunikasi terbuka melalui aplikasi dan media sosial, sehingga masyarakat dapat mengetahui capaian program PBG melalui SIMBG secara jelas dan akuntabel.

Gambar 5: Rekapitulasi Capaian Kinerja Dpmpstsp Kabupaten Karanganyar



Sumber: Sosial Media Instagram DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan wawancara beberapa informan, alokasi anggaran untuk penyelenggaraan SIMBG di DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar kurang optimal. Anggaran terbatas

membatasi pemantauan lokasi PBG dan menyesuaikan layanan SIMBG dengan dana yang tersedia (Bapak Suwardi, Bapak Joko Budi Santoso, Bapak Yusuf Suryo Aji). Alokasi ditetapkan melalui APBD, dengan retribusi disesuaikan jenis dan ukuran bangunan, sehingga efisiensi anggaran belum maksimal. Meskipun demikian, terdapat inovasi pelayanan, seperti layanan satu hari jadi setiap Kamis untuk rumah hunian tunggal (Bapak Suwardi, 14 Mei 2025), sebagai upaya memaksimalkan penggunaan anggaran yang terbatas.

Bapak Joko Budi Santoso menyampaikan inovasi terbaru SIMBG berupa pelayanan satu hari jadi setiap Kamis, namun terbatas untuk perumahan bersubsidi dengan ukuran seragam (wawancara 21 Mei 2025). Selaras, Bapak Eko Sarwanto menambahkan bahwa inovasi ini tetap dijalankan sejak Februari, meski beberapa aspek aplikasi dan pelayanan SIMBG masih perlu perbaikan, menunjukkan upaya berkelanjutan dalam menaikkan efektivitas dan inovasi program (wawancara 21 Mei 2025).

Ibu Lathifah Fatunisa menjelaskan inovasi SELAT (Satu Hari Layanan Terbit) di SIMBG, yang berlaku untuk rumah hunian tinggal dengan luas tanah kurang dari 200 m², luas bangunan maksimum 54 m², dan desain dari kementerian (wawancara 21 Mei 2025). Bapak Yusuf Suryo Aji menambahkan bahwa layanan SELAT setiap Kamis hanya untuk rumah hunian tunggal, sedangkan

perumahan belum dapat dilayani karena ketentuan pusat (wawancara 21 Mei 2025). Inovasi ini menunjukkan upaya mempercepat pelayanan untuk jenis bangunan tertentu sesuai regulasi yang berlaku.

Wawancara dengan masyarakat menunjukkan pemahaman berbeda terkait inovasi SIMBG. Bapak Ngadino menyatakan kurang mengetahui inovasi tersebut, sedangkan Ibu Handayani mengetahui adanya layanan satu hari jadi setiap Kamis (wawancara 21 Mei 2025). Dari kelima informan, dapat disimpulkan bahwa DPMPSTP Kabupaten Karanganyar memang menerapkan inovasi pelayanan PBG melalui SIMBG, namun hanya berlaku untuk jenis bangunan tertentu, menunjukkan informasi inovasi terbatas bagi sebagian masyarakat.

Gambar 6: Inovasi Layanan Pbg



Sumber: Website DPUPR Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari narasumber, terlihat bahwa indikator akuntabilitas program pada layanan PBG melalui SIMBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha, mencakup izin pembangunan baru, renovasi, maupun penambahan bangunan. DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah menerapkan mekanisme evaluasi yang terstruktur untuk pengelolaan SIMBG, dengan menindaklanjuti masukan masyarakat melalui koordinasi dengan DPUPR dan BKD guna menaikkan kualitas layanan di masa mendatang. Pelaksanaan SIMBG dijalankan secara transparan, termasuk penyusunan laporan capaian bulanan yang dipublikasikan melalui media sosial dan keterbukaan informasi terkait retribusi melalui aplikasi. Meski layanan berjalan efektif, dukungan anggaran untuk operasional SIMBG, khususnya untuk kebutuhan survei lapangan, masih dianggap kurang optimal, dengan anggaran yang telah ditetapkan melalui APBD sejak awal tahun PBG diterapkan.

d. Akuntabilitas Kebijakan

Menurut Sheila Elwood, akuntabilitas kebijakan melibatkan pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada DPRD dan masyarakat, dengan transparansi agar masyarakat dapat mengawasi dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Wawancara menunjukkan pertanggungjawaban kebijakan pelayanan PBG melalui SIMBG

diwujudkan melalui Standar Operasional Prosedur, Maklumat Pelayanan, dan Jubris (Bapak Suwardi). Pengurusan izin dilakukan setelah data lokasi dan persyaratan lengkap (Bapak Joko Budi Santoso), dan program SIMBG telah memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaku usaha, dengan banyak pemohon yang memanfaatkan layanan ini (Ibu Lathifah).

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada Rabu, 30 Juli 2025, Bapak Ngadino, salah satu masyarakat setempat yang telah mengurus PBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, menyampaikan bahwa besaran biaya tergantung pada jenis perizinan bangunan yang diajukan. Sementara itu, Ibu Handayani, juga warga yang pernah mengurus PBG, menilai bahwa program ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses pengurusan izin bangunan karena dapat diakses baik secara online maupun offline.

Dari wawancara dengan lima informan, diketahui bahwa akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Karanganyar sudah sesuai kebijakan dan biayanya lebih transparan.

2. Pembahasan

Pembahasan ini menyajikan hasil analisis berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan, disesuaikan dengan teori akuntabilitas menurut Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2006:27). Salah satu indikator penting ialah

akuntabilitas hukum dan peraturan, yang menilai kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui SIMBG. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan PBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terlihat dari penerapan layanan yang selaras dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021, sebagai aturan teknis dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Dalam pelaksanaan Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar menunjukkan adanya kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib, transparan, dan konsisten, sehingga meminimalkan adanya prosedur yang dapat merugikan masyarakat.

Penerapan akuntabilitas hukum dalam pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar juga menaikkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut. Masyarakat dan pelaku usaha lebih yakin bahwa permohonan PBG diproses secara adil, objektif, dan sesuai ketentuan hukum, sehingga

memberikan kepastian hukum dan mengurangi risiko masalah di kemudian hari. Dengan demikian, indikator akuntabilitas hukum dan peraturan tidak hanya memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dari pelayanan publik, mencerminkan profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas, sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

a. Akuntabilitas Proses

Aplikasi Sistem Izin Mendirikan Bangunan Gedung (SIMBG) di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar memudahkan masyarakat dalam mengurus izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber, proses pelayanan menunjukkan kualitas yang responsif, cermat, dan akuntabel. DPMPTSP menyediakan alur pengaduan SIMBG untuk menampung masalah yang dihadapi masyarakat saat memanfaatkan layanan, sesuai penjelasan Ibu Lathifah Fatunisa, pegawai teknis. Selain itu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) juga membuka layanan Customer Service dan menerima pengaduan melalui WhatsApp, sehingga pelayanan lebih mudah diakses dan responsif.

Ketelitian atau kecermatan dalam proses pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar terlihat pada penerapan prosedur verifikasi data dan dokumen yang dilakukan secara sistematis. Petugas

memastikan bahwa setiap persyaratan yang diajukan oleh pemohon telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga meminimalkan kesalahan administrasi dan potensi permasalahan. Selain itu proses ini memberikan jaminan bahwa izin yang dikeluarkan telah memenuhi standar teknis dan administratif yang berlaku.

Teknologi SIMBG mendukung pelayanan perizinan bangunan yang akuntabel, mulai pengajuan hingga penerbitan izin, dengan seluruh proses dilakukan secara digital dan tersistem. Data dapat diakses transparan untuk memudahkan pengawasan dan pertanggungjawaban. Pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menunjukkan responsivitas, ketelitian, dan akuntabilitas, serta mempermudah masyarakat dalam proses perizinan digital, menjamin akuntabilitas bagi pengguna dan instansi penyelenggara.

b. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program dalam pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar penting untuk menilai apakah program telah mencapai tujuan dan memberikan hasil optimal. Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber, termasuk Bapak Suwardi, Bapak Joko Budi, dan Bapak Eko Sarwanto, SIMBG telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha dalam pengurusan izin bangunan, dengan akses online dan panduan penggunaannya. Selain

itu, DPMPTSP rutin melakukan evaluasi pelayanan PBG melalui SIMBG. Setiap masukan dari pemohon dikomunikasikan dengan dinas terkait seperti DPUPR dan BKD, dan hasil koordinasi ini dijadikan dasar evaluasi untuk pengembangan berkelanjutan program SIMBG.

Pelaksanaan program SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar juga menekankan aspek transparansi. Transparansi terlihat dari pelaporan hasil dan capaian program yang dilakukan setiap bulan melalui media sosial, sehingga masyarakat dapat memantau kinerja SIMBG, sesuai penjelasan Bapak Suwardi dan Bapak Joko Budi Santoso. Selain itu, transparansi juga diwujudkan melalui penyampaian perhitungan retribusi secara terbuka dalam aplikasi SIMBG. Namun, efisiensi anggaran menjadi tantangan, karena alokasi APBD untuk izin PBG ditetapkan awal tahun dan dianggap kurang efisien. Pihak DPMPTSP menyesuaikan anggaran yang tersedia untuk memaksimalkan pelayanan, sementara biaya retribusi disesuaikan dengan jenis dan ukuran bangunan.

DPMPTSP Kabupaten Karanganyar juga terus mengembangkan inovasi layanan untuk mempermudah perizinan bangunan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Salah satu inovasi tersebut ialah program SELAT (Sehari Layanan PBG Terbit), inisiatif DPUPR Karanganyar yang memungkinkan penerbitan PBG dalam satu hari kerja untuk rumah tinggal sederhana dengan desain prototipe dari

Kementerian PUPR. Bapak Yusuf Suryo Aji dan Ibu Lathifah Fatunisa menjelaskan bahwa program SELAT khusus untuk rumah hunian tunggal di tanah yang belum dibangun dan memanfaatkan desain kementerian. Secara keseluruhan, SIMBG telah memberikan dampak positif pada pelayanan PBG, namun masih perlu perbaikan pada aspek pendukung, terutama anggaran dan perluasan inovasi layanan.

c. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan dalam pelayanan izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui SIMBG Kabupaten Karanganyar telah berjalan sesuai ketentuan pemerintah. Setiap prosedur disesuaikan dengan kebijakan yang berlaku, sehingga proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun publik. Kesesuaian ini menaikkan kualitas layanan, karena petugas mengandung pedoman jelas dalam memproses permohonan, mengurangi risiko perlakuan berbeda antar pemohon, dan menciptakan keadilan di mana setiap masyarakat atau pelaku usaha memperoleh hak dan kewajiban yang setara.

Aspek transparansi biaya menjadi indikator penting dalam akuntabilitas kebijakan pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Seluruh informasi mengenai retribusi dan biaya dapat diakses secara terbuka melalui sistem maupun penjelasan petugas, memberikan kepastian bagi

masyarakat bahwa biaya sesuai ketentuan resmi tanpa penetapan di luar kebijakan. Penerapan kebijakan yang akuntabel dan transparan ini menaikkan kepercayaan masyarakat, karena proses dan biaya jelas, terbuka, dan sesuai aturan. Dengan demikian, pelayanan PBG melalui SIMBG tercermin profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar tergolong cukup akuntabel berdasarkan empat indikator Sheila Elwood, meski beberapa indikator masih perlu perbaikan.

1. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan

Akuntabilitas Hukum dan Peraturan dalam pelayanan PBG melalui SIMBG Di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kepatuhan proses pelayanan ini mendukung terwujudnya pelayanan publik yang professional, akuntabel, dan sejalan dengan prinsip *Good Governance*.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas Proses dalam pelayanan PBG melalui SIMBG DI DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menunjukkan bahwa adanya pelayanan proses yang responsive, cermat, dan akuntabel. Melalui prosedur yang sistematis, alur

pengaduan yang jelas, serta pemanfaatan teknologi digital, SIMBG mempermudah masyarakat, memastikan ketepatan prosedur, dan menjamin transparansi serta pertanggungjawaban dalam proses perizinan bangunan.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas Program dalam pelayanan PBG melalui SIMBG DI DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha dalam perizinan bangunan. Meskipun dalam keberhasilan program ini masih perlu adanya perbaikan pada efisiensi anggaran dan pengembangan inovasi agar pelayanan semakin optimal.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas Kebijakan dalam pelayanan PBG melalui SIMBG DI DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah terlaksana sesuai kebijakan yang berlaku dengan prosedur yang adil, transparansi biaya yang jelas, dan kepastian hukum, sehingga menaikkan kepercayaan masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang professional dan berintegritas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim. 2002. Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah Edisi Pertama Salemba empat, Jakarta.
- Daft, Richard L., 2010. Era Baru Manajemen, Alih Bahasa: Tita Maria

Larista, (2010), Salemba Empat, Jakarta.

Gibson I. 1988. Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses (terjemahan Djoerban)

H.A.S. Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. PT:Bumi Akasara

L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. (2011). Human Resource Management (Edisi10). Jakarta: Salemba Empat

Manggaukang, Raba. 2006. Akuntabilitas: Konsep dan Implementasi.Cet I; Malang: UMM Press.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methode Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Darmadi, Hamid. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadi 2007: 337 Sistem Akuntansi. Yogyakarta: Salemba Empat. Mulyadi. 2002. Auditing. Jakarta: Salemba Empat. Mulyadi. 2007

Sedarmayanti, 2009, Reformasi Adm Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan, Bnadung, Aditama: 243

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2002. Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Wahyudi, Kumorotomo, 2005, Etika, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Witanti, Wina, dkk. 2018. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government. Seminar Nasional

Jurnal

Aman, A., Al-Shbail, T. A. and Mohammed, Z. (2013) 'Enhancing Public Organization Accountability through E-Government System, International Journal of Conceptions on Management and Social Science, 1(1), pp. 15-21

Anggraini, Octari and Karim, Navarin and Beriansyah, Alva (2023) *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Masa Transisi Pelaksanaan Peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi*. S1 thesis, Universitas Jambi

Aman, A., Al-Shbail, T. A. and Mohammed, Z. (2013) 'Enhancing Public Organization Accountability through E-Government System, International Journal of Conceptions on Management and Social Science, 1(1), pp. 15-21

Anggraini, Octari and Karim, Navarin and Beriansyah, Alva (2023) *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Masa Transisi Pelaksanaan Peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi*. S1 thesis, Universitas Jambi

Nugraheni, R.A., dkk. 2022. Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020-2021 Di Surakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*. Vol 2 (2), 431-444

Siregar, Ninda Nur Asbah, dkk. 2023. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) Rumah Tinggal Di Dinas Penanaman modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Talenta Publisher*. Vol 01, No. 01

Website

Website SIMBG. diakses pada 7 Desember 2024 pukul 19.13 wib, <https://simbg.pu.go.id/info/Tutorial-SIMBG-Dinas.pdf>

Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Bangunan Gedung

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

