

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI APLIKASI SIMBG DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR

*The Effectiveness of Building Permit Services Through the SIMBG Application
at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Karanganyar
Regency*

Hindar Rohmah, Riska Wirawan

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

rohmahhindar8@gmail.com, riskawirawan91@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya perubahan regulasi perizinan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi PBG yang berbasis digital melalui aplikasi SIMBG, sehingga diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar. Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) indikator menurut Fandy Tjiptono (2017:200) yaitu (1) ketepatan waktu pelayanan (2) Akurasi pelayanan (3) Kesopanan dan keramahan pelayanan (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala bidang Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), operator aplikasi SIMBG, petugas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR), Staff teknis yang menangani PBG, dan Masyarakat yang melakukan pengajuan PBG. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar secara umum telah berjalan cukup efektif, dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan kerumahan, kemudahan mendapatkan pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti waktu tunggu pelayanan terkadang melebihi standar waktu yang ditetapkan terutama saat jam istirahat serta keterbatasan jumlah pegawai teknis. Peneliti memberikan saran supaya membuat jadwal secara bergilir saat jam istirahat dan penambahan jumlah pegawai teknis.

Kata kunci: Efektivitas, Ketepatan, Akurasi, Kesopanan, Kemudahan

Abstract

This research is motivated by the change in licensing regulations from the Building Permit (IMB) to the digitally based Building Approval (PBG) through the SIMBG application, thereby requiring an evaluation of the implementation of such licensing services. The purpose of this study is to describe the effectiveness of building approval (PBG) services through the SIMBG application at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Karanganyar Regency. The measurement of effectiveness in this study uses four (4) indicators according to Fandy Tjiptono (2017:200), namely: (1) timeliness of service, (2) accuracy of service, (3) courtesy and friendliness of service, and (4) ease of access to services. This study employs a qualitative descriptive method. Data collection techniques include observation and in-depth interviews. The informants in this research consist of the head of the Licensing Division of One-Stop Integrated Services (PTSP), SIMBG application operators, officials from the Department of Public Works and Spatial Planning (DPUPR), technical staff handling PBG, and community members submitting PBG applications. The findings indicate that PBG services through the SIMBG application at the DPMPTSP of Karanganyar Regency have generally been quite effective, as reflected in timeliness, accuracy, courtesy and friendliness, and service accessibility. However, some challenges remain, such as waiting times that occasionally exceed the established standards, particularly during lunch breaks, as well as the limited number of technical staff. The researcher suggests implementing a rotating schedule during lunch hours and increasing the number of technical staff.

Keywords: *Effectiveness, Timeliness, Accuracy, Courtesy, Accessibility*

PENDAHULUAN

Layanan publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan apabila dikelola dengan baik (Arifin, dkk., 2023:1). Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi layanan publik di Indonesia melalui digitalisasi, yang membuat proses lebih cepat, transparan, dan efektif. Aparatur pemerintah kini mengadopsi sistem digital untuk meningkatkan mutu layanan sekaligus memperluas akses tanpa batas ruang dan waktu. Digitalisasi sektor publik dipandang sebagai strategi utama reformasi birokrasi guna mewujudkan layanan praktis,

adaptif, dan responsif. Integrasi sistem informasi serta penerapan *e-government* menjadi wujud inovasi menuju layanan publik modern.

Penerapan e-government di Indonesia mulai dijalankan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai landasan kebijakan dan strategi nasional. E-government hadir untuk menyederhanakan administrasi, mempercepat layanan, meningkatkan akurasi data, serta meminimalisasi praktik birokrasi yang menyimpang. Tujuannya memudahkan akses informasi, meningkatkan kualitas layanan, dan membuka partisipasi masyarakat

dalam pengawasan pemerintahan (Suryani et al., 2024:766). Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) kini menjadi bagian dari layanan digital sebagai pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai Undang-Undang Cipta Kerja, dengan pengelolaan perizinan dialihkan dari DPUPR ke DPMPTSP sejak 2008.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) resmi diganti menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sejak 31 Juli 2021, dengan transisi diatur melalui Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 60 Tahun 2021. Regulasi ini memastikan pembangunan gedung sesuai persyaratan administratif, standar teknis, fungsi, dan tata ruang, sekaligus menjamin ketertiban, keandalan, dan kepastian hukum. Pengajuan PBG kini dilakukan secara daring melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang dikelola Kementerian PUPR untuk memfasilitasi perizinan, pendataan, dan informasi layanan.

Aplikasi SIMBG memudahkan masyarakat mengajukan PBG secara fleksibel dari mana saja dan kapan saja dengan akses internet, tanpa perlu ke kantor pelayanan. Proses pengajuan dan pemantauan izin juga lebih singkat karena seluruh alurnya terintegrasi secara digital.

Gambar 1: Prosedur pembuatan akun pada aplikasi SIMBG



Sumber:

<https://simbg.pu.go.id/info/Tutorial-SIMBG-Dinas.pdf>

Pemanfaatan SIMBG membuat pelayanan lebih sistematis, akuntabel, dan memungkinkan pemohon maupun instansi memantau proses secara langsung. Sistem ini menggantikan metode konvensional yang lambat dengan harapan meningkatkan kualitas layanan publik serta konsistensi standar perizinan nasional. Namun, prasarvei di DPMPTSP Karanganyar menunjukkan rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan SIMBG, yang menimbulkan kendala seperti kesalahan pengisian, ketidakcocokan berkas, dan keterlambatan izin. Selain itu, keterbatasan tenaga teknis memperpanjang proses verifikasi, terutama saat permohonan meningkat, ditambah gangguan pada sistem pusat yang menghambat pemeriksaan dan persetujuan.

Studi Arifin dkk. (2023) mengenai efektivitas e-government dalam layanan PBG di Banjarnegara menunjukkan masih adanya hambatan, salah satunya keterlambatan penerbitan izin yang melampaui batas 28 hari kerja. Penelitian Ismail (2023) tentang efektivitas layanan IMB di DPMPTSP Kota Medan juga menemukan kendala serupa, yaitu rendahnya kepatuhan masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan, sehingga proses izin menjadi berlarut. Temuan tersebut menjadi pijakan penelitian ini untuk menelaah efektivitas layanan PBG melalui SIMBG di Kabupaten Karanganyar dengan pendekatan serupa, namun dalam konteks wilayah dan periode yang berbeda.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini difokuskan pada topik "Efektivitas Layanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar." Permasalahan utama yang dirumuskan ialah bagaimana efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Sejalan dengan itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas layanan PBG berbasis SIMBG, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kualitas serta kinerja pelayanan perizinan yang

dijalankan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui pemanfaatan aplikasi SIMBG di Kabupaten Karanganyar, yang sebelumnya belum banyak diteliti secara spesifik. Berbeda dengan studi terdahulu yang menyoroti hambatan layanan PBG di Banjarnegara (Arifin dkk., 2023) dan efektivitas layanan IMB di Kota Medan (Ismail, 2023), penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menganalisis implementasi SIMBG pasca-berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja dan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 60 Tahun 2021. Pendekatan ini menawarkan perspektif kontekstual dan aktual mengenai tantangan serta efektivitas digitalisasi layanan perizinan di tingkat daerah.

Efektivitas pada dasarnya dimaknai sebagai keberhasilan mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemilihan tujuan tepat serta cara yang sesuai. Mahmudi (2019) menekankan efektivitas sebagai hubungan antara keluaran dan pencapaian tujuan; semakin besar kontribusi keluaran, semakin tinggi efektivitas. Beni (2016) melihatnya sebagai sejauh mana keluaran, kebijakan, dan prosedur mendukung tercapainya sasaran. Mardiasmo (2017) menegaskan efektivitas diukur dari keberhasilan organisasi merealisasikan tujuan. Dengan demikian, efektivitas dapat dipahami sebagai tolok ukur keberhasilan lembaga, aktivitas, atau

rencana dalam mencapai target yang telah dirumuskan.

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah maupun institusi resmi negara dalam menyediakan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan menunjang kesejahteraan sosial (Mamangkey dkk., 2019). Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018) menegaskan layanan publik dapat diberikan pemerintah, swasta atas mandat, maupun swasta langsung, baik berbayar maupun gratis, dengan tujuan memenuhi kepentingan masyarakat. Meirinawati & Prabawati (2015) memandangnya sebagai tindakan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan pokok warga. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, layanan publik meliputi barang, jasa, dan administratif, sedangkan Permenpan RB No. 15 Tahun 2017 menetapkan standar penyelenggaraannya.

Sistem informasi manajemen merupakan mekanisme yang mengintegrasikan peran manusia dan teknologi untuk menghasilkan serta menyajikan informasi guna mendukung operasional, pengendalian, dan pengambilan keputusan dalam organisasi (Sutiyadi, 2017). Natsir (2018) menekankan bahwa SIM dirancang agar pimpinan memperoleh data akurat, relevan, dan memadai, baik dari sisi mutu maupun kuantitas, sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal dalam keputusan strategis. Dengan demikian, SIM dapat dipahami sebagai sistem yang menyediakan

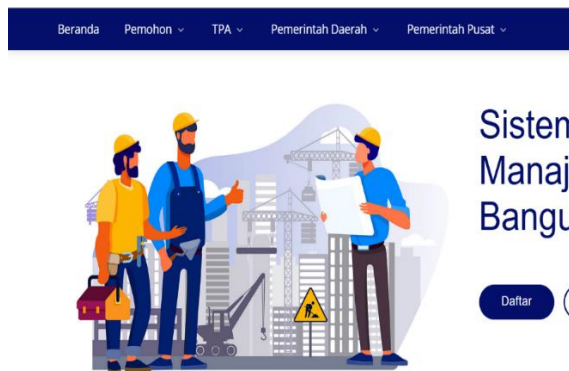
informasi penting bagi organisasi dalam menunjang efektivitas proses pengambilan keputusan.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan izin yang diberikan kepada pemilik untuk mendirikan, mengubah, memperluas, mengurangi, atau memelihara bangunan sesuai standar teknis konstruksi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021. Regulasi ini menggantikan izin sebelumnya, yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan pelaksanaannya didukung oleh aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). PBG hanya diterbitkan apabila rencana teknis telah memenuhi persyaratan perundangan melalui evaluasi serta konsultasi tenaga ahli. Selain sebagai legalitas, PBG juga menjadi wujud kepatuhan masyarakat terhadap regulasi serta sarana pemerintah memantau kepemilikan izin resmi.

Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) adalah platform berbasis web yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Sertifikat Laik Fungsi, Sertifikat Bangunan, Kelaikan Bangunan Gedung, serta Rencana Tata Bangunan, termasuk pendataan lengkap terkait pengelolaan bangunan. Aplikasi ini membantu pemerintah kabupaten atau kota dalam mengatur pembangunan gedung secara lebih teratur, transparan, dan sesuai prosedur. Dengan pemanfaatan

SIMBG, proses pengelolaan menjadi lebih efisien serta meningkatkan koordinasi antarinstansi yang berwenang dalam penataan bangunan.

Gambar 2: Halaman Portal *website* SIMBG



Sumber: *website* SIMBG
(<https://simbg.pu.go.id>) tahun 2025

Dasar hukum penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang menetapkan perubahan perizinan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Ketentuan ini diperjelas melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yang mengatur secara rinci persyaratan teknis penyelenggaraan bangunan. Selain itu, dasar hukum di tingkat daerah ditetapkan melalui Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 74 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Retribusi Daerah, yang menjadi

pedoman dalam penarikan retribusi layanan perizinan bangunan melalui SIMBG.

Kerangka pemikiran merupakan rangkaian logika peneliti yang menjadi dasar guna memperkuat subfokus dan membangun latar belakang penelitian. Dalam penelitian kualitatif, landasan ini penting agar proses penelitian berjalan lebih terarah. Kerangka pemikiran diperlukan guna mengembangkan konteks dan konsep penelitian sehingga mempermudah pemahaman terhadap metodologi, penggunaan teori, dan fokus penelitian. Penyusunan kerangka berpikir bertujuan menciptakan alur penelitian yang jelas dan rasional sehingga bisa dipahami secara logis (Sugiyono, 2017:92).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan efektivitas layanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Kabupaten Karanganyar. Menurut Rusandi dan Rusli (2020), metode ini berfokus pada pengamatan peristiwa atau fenomena, termasuk pengalaman individu maupun kelompok, yang kemudian dideskripsikan secara naratif. Lokasi penelitian berada di dua instansi, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar di Jalan Lawu 40 dan Dinas Pekerjaan Umum serta Penataan Ruang

(DPUPR) Kabupaten Karanganyar di Jalan Lawu 371.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang berasal dari laporan permohonan penerbitan PBG pada aplikasi SIMBG Kabupaten Karanganyar. Informan dipilih dengan metode purposive sampling berdasarkan kriteria relevan, yaitu Kepala Bidang Perizinan PTSP, operator SIMBG, petugas DPUPR, staf teknis PBG, dan masyarakat pemohon izin. Data dikumpulkan melalui observasi terhadap proses pengajuan PBG, dokumentasi berupa foto kegiatan serta data penggunaan SIMBG, dan wawancara mendalam dengan pihak terkait.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Kondensasi data meliputi seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta peringkasan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data disusun secara terorganisasi agar memudahkan peneliti dalam memahami temuan dan menentukan tindak lanjut. Tahap akhir adalah verifikasi, yaitu menelaah data secara menyeluruh untuk menarik

kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Bagian ini menyajikan temuan penelitian mengenai efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Pembahasan difokuskan pada kualitas layanan publik yang diberikan instansi kepada masyarakat berdasarkan keterangan informan utama dan kunci. Uraian disusun sesuai indikator efektivitas pelayanan, yang dijelaskan melalui masing-masing dimensi.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan aspek krusial dalam pelayanan publik karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemohon, citra profesionalisme instansi, dan efisiensi proses perizinan. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar dapat ditinjau melalui indikator waktu tunggu pelayanan, yaitu durasi sejak pengajuan PBG melalui aplikasi SIMBG hingga dimulainya proses verifikasi dokumen atau penilaian teknis. Semakin singkat waktu tunggu, semakin efektif pula pelayanan yang diberikan.

Dalam praktiknya, waktu tunggu belum sepenuhnya sesuai standar. Koordinator Perizinan DPMPTSP,

Suwardi, S.H., M.M., menjelaskan bahwa proses verifikasi umumnya dapat diselesaikan dalam 3-5 hari kerja, namun penilaian teknis sering tertunda akibat antrean yang panjang, terutama jika dokumen pemohon belum lengkap. Hal ini sejalan dengan pendapat petugas perizinan, Eko Sarwanto, S.Pd., yang menyatakan bahwa pelayanan selalu diupayakan dimulai tepat waktu sesuai jam operasional, tetapi kelengkapan dokumen pemohon sering kali menjadi kendala sehingga memperpanjang waktu tunggu.

Pendapat serupa disampaikan oleh Latif Fatunisa, operator aplikasi SIMBG dari DPUPR, yang menyebutkan bahwa dokumen lengkap memungkinkan pelayanan selesai dalam 1-3 hari, sedangkan kekurangan berkas mengharuskan penundaan hingga dilakukan perbaikan.

Dari sisi pemohon, beberapa pengalaman menunjukkan adanya hambatan serupa. Sarinah, pemohon PBG rumah tinggal, menyebutkan bahwa pelayanan ramah tetapi waktu tunggu terasa cukup lama akibat antrean. Sementara itu, Milang Vindi, pemohon PBG rumah kost, mengeluhkan harus menunggu hampir satu jam saat jam istirahat petugas.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten

Karanganyar belum optimal. Faktor antrean permohonan, ketidaklengkapan dokumen, serta keterbatasan pelayanan pada jam istirahat menjadi penyebab utama lamanya waktu tunggu, sehingga efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Waktu proses pelayanan mengacu pada lamanya penyelesaian permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sejak dokumen dinyatakan lengkap dan diterima oleh petugas hingga diterbitkannya PBG. Standar waktu ideal berkisar antara 14 hingga 30 hari kerja, bergantung pada jenis bangunan, kompleksitas dokumen teknis, serta kecepatan koordinasi antarinstansi terkait. Menurut keterangan Suwardi, S.H., M.M., koordinator perizinan DPMPTSP Karanganyar, standar tersebut tidak selalu terpenuhi karena adanya revisi dokumen maupun kendala koordinasi dengan dinas teknis, seperti PUPR. Hal ini diperkuat oleh Yusuf Suryo Aji, staf teknis DPUPR, yang menjelaskan bahwa evaluasi detail bangunan dan perbaikan dokumen sering kali memperpanjang proses.

Eko Sarwanto, petugas DPMPTSP, juga menambahkan bahwa jumlah permohonan yang tinggi dan terbatasnya tenaga teknis menyebabkan analisis memerlukan waktu lebih lama, meskipun sistem SIMBG sudah mendukung digitalisasi. Dari sisi pemohon, Achmad Munif menyebutkan bahwa SIMBG jauh lebih praktis dibanding

sistem manual, meskipun kadang terjadi kendala teknis seperti error atau loading lambat.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu proses pelayanan PBG melalui SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar tergolong cukup baik. Proses dapat berlangsung cepat jika dokumen pemohon lengkap dan sesuai ketentuan teknis, tetapi dapat melambat apabila terdapat revisi, jumlah antrean tinggi, atau kendala koordinasi antarinstansi. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah keterbatasan pemahaman sebagian pemohon dalam menggunakan aplikasi SIMBG.

Gambar 3: Dokumen Persyaratan PBG Rumah Tinggal Sederhana

No.	Keterangan Dokumen	Keterangan
DATA UMUM		
1	Informasi KTP/KITAS	
2	Informasi KIRK	
3	Surat Perjanjian pemanfaatan tanah antara pemilik tanah dan Pemilik Bangunan Gedung	Dalam hal pemilik tanah bukan pemilik bangunan gedung
4	Data - Penyedia Jasa Perencana Konstruksi badan usaha atau perseorangan - Arsitek berlisensi	Dalam hal tidak ada penyedia jasa perencana konstruksi/arsitek, pemilik dapat menggunakan desain prototipe/desain rumah tinggal tahan gempa
Data Teknis: Tanah		
1	Gambar Batas tanah yang dikuasai termasuk gambar bangunan gedung yang sudah ada (eksisting) pada area/persil yang akan dibangun	Bila ada Bangunan Gedung pada area/persil yang akan dibangun
2	Gambar dan Informasi tentang hasil penyelidikan Tanah untuk bangunan sederhana	

Sumber: <https://slf-indonesia.id> diakses pada 22 Juli 2025 pada pukul 19.00 WIB

b. Akurasi Pelayanan

Akurasi layanan merujuk pada sejauh mana prosedur dan mekanisme pelayanan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Berdasarkan temuan penelitian, akurasi layanan di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar dapat ditinjau melalui kesesuaian prosedur pelayanan, yakni sejauh mana pelaksanaan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Koordinator perizinan DPMPTSP, Suwardi, S.H., M.M., menyatakan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan alur yang ada di sistem SIMBG, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi, evaluasi teknis, hingga penerbitan PBG. Kendala utama biasanya berasal dari pemohon yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, sehingga sering terjadi kesalahan unggah dokumen atau ketidaksesuaian format. Hal serupa disampaikan oleh Lathifah Fatunisa, operator SIMBG dari DPUPR, yang menegaskan bahwa seluruh alur pelayanan diikuti sesuai sistem, dengan pengecekan dokumen pemohon secara berlapis sebelum masuk tahap berikutnya. Yusuf Suryo Aji, staf teknis DPUPR, juga menambahkan bahwa prosedur yang dijalankan merujuk pada aturan resmi, termasuk Permen PUPR, namun ketidakpahaman masyarakat terhadap alur proses sering memerlukan penjelasan ulang dari petugas.

Berdasarkan observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah berjalan sesuai dengan SOP yang

berlaku. Seluruh tahapan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan dokumen, dilaksanakan secara sistematis sesuai ketentuan. Namun, faktor keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital masih menjadi kendala yang berpotensi memperlambat proses pelayanan.

Gambar 4: Alur Penerbitan PBG Pada Aplikasi SIMBG



Sumber: website DPUPR inhu kab diakses pada 17 Juli 2025 pukul 20.00 WIB

Kemampuan pegawai mencakup pemahaman terhadap regulasi, penguasaan teknis, serta keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara, Suwardi, S.H., M.M. selaku koordinator perizinan DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar menjelaskan bahwa pegawai telah mengikuti berbagai pelatihan sejak peluncuran aplikasi SIMBG, terutama terkait regulasi terbaru dan tata cara penggunaan sistem. Dengan demikian, ketika pemohon menghadapi kendala, pegawai dapat memberikan solusi meskipun

seringkali harus menjelaskan alur digital secara bertahap. Hal serupa disampaikan oleh Eko Sarwanto, S.Pd., yang menekankan bahwa pegawai selalu mengikuti pembaruan regulasi sehingga mampu menjelaskan prosedur dan persyaratan secara jelas kepada masyarakat. Lathifah Fatunisa, operator SIMBG DPUPR, juga menambahkan bahwa pegawai sudah cukup memahami mekanisme aplikasi, bahkan aktif memberikan arahan langsung kepada pemohon melalui notifikasi maupun pesan pribadi jika ada dokumen yang belum lengkap.

Pernyataan pemohon, seperti Sarinah, juga mengonfirmasi bahwa petugas responsif dalam memberikan pendampingan, baik melalui notifikasi sistem maupun komunikasi langsung, sehingga proses perbaikan dokumen dapat dilakukan dengan cepat. Hasil observasi dan dokumentasi memperkuat temuan bahwa pegawai DPMPSTSP Kabupaten Karanganyar memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur pelayanan PBG. Mereka mampu menjelaskan alur pengajuan, memverifikasi dokumen secara efektif, serta memberikan bantuan teknis melalui aplikasi SIMBG. Kondisi ini menunjukkan bahwa pegawai telah memperoleh pembinaan dan pelatihan memadai, sehingga mendukung kelancaran pelayanan perizinan bangunan gedung secara digital.

c. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan pegawai DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menjadi cerminan kualitas interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat dalam pelayanan PBG melalui SIMBG. Sikap santun, ramah, dan komunikatif dari pegawai tidak hanya menunjukkan profesionalisme kerja, tetapi juga memberikan kesan positif bagi pemohon serta membantu menciptakan pelayanan sesuai harapan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa etika pegawai tercermin dalam sikap mereka saat melayani pemohon. Sarinah, pemohon PBG rumah tinggal, menilai pegawai cukup sopan dan sabar dalam menjelaskan prosedur meskipun dirinya sempat kebingungan dengan istilah di aplikasi. Hal serupa disampaikan oleh Milang Vindi, pemohon PBG rumah kos, yang mengaku disambut dengan ramah dan dilayani tanpa pembedaan meskipun berasal dari desa. Sementara itu, Achmad Munif, pemohon PBG fungsi keagamaan, menuturkan bahwa pelayanan langsung di kantor sangat baik dan tidak mempersulit, meskipun melalui WhatsApp terkadang jawaban pegawai dirasakan terlalu singkat.

Berdasarkan observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa perilaku etis pegawai DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan PBG tergolong baik, terutama dalam interaksi tatap muka. Pegawai

menunjukkan sikap sopan, ramah, serta bersikap adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat, meskipun komunikasi melalui media daring masih perlu ditingkatkan agar kesan profesional tetap konsisten.

Empati pegawai DPMPTSP Kabupaten Karanganyar tercermin dari kemampuan mereka memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat dalam proses pelayanan PBG. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada prosedur formal, tetapi juga menekankan kepedulian serta perhatian terhadap pemohon.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa pegawai menunjukkan sikap empati melalui kesabaran dan kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kendala. Sarinah, pemohon PBG rumah tinggal, menyatakan bahwa pegawai menjelaskan prosedur secara perlahan dan detail sehingga ia dapat memahami meskipun awalnya bingung. Hal senada disampaikan oleh Milang Vindi, pemohon PBG usaha rumah kos, yang merasa terbantu ketika salah mengunggah dokumen di SIMBG. Petugas tidak hanya menuntut kelengkapan, tetapi juga memberi solusi agar proses tetap berjalan. Sementara itu, Achmad Munif, pemohon PBG fungsi keagamaan, mengapresiasi pegawai yang meluangkan waktu cukup lama untuk memberikan penjelasan tanpa terburu-buru.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan empati yang baik dalam pelayanan PBG. Mereka bersikap sabar, komunikatif, dan peduli terhadap kesulitan pemohon, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih humanis dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kesesuaian bahasa dan gaya komunikasi pegawai DPMPTSP Kabupaten Karanganyar berperan penting dalam memastikan pelayanan PBG melalui SIMBG dapat dipahami masyarakat dari berbagai latar belakang. Upaya penyampaian informasi dengan bahasa sederhana serta gaya komunikasi yang ramah dan fleksibel membantu pemohon lebih mudah memahami prosedur maupun istilah teknis dalam perizinan bangunan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai berusaha menyederhanakan istilah teknis dan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pemohon. Suwardi menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang mudah dipahami, baik secara langsung maupun melalui media daring. Hal serupa disampaikan Eko Sarwanto yang menyatakan komunikasi perlu disesuaikan dengan latar belakang masyarakat, bahkan diulang dengan bahasa lebih sederhana bila diperlukan. Lathifah Fatunisa menambahkan bahwa penjelasan teknis seringkali dipermudah menggunakan analogi atau gambar,

sementara Yusuf Suryo Aji menekankan perlunya fleksibilitas bahasa agar pemohon yang awam tetap dapat memahami.

Dari sisi pemohon, Milang Vindi menilai gaya komunikasi pegawai sopan, ramah, dan tidak membedakan latar belakang pendidikan. Achmad Munif juga mengapresiasi petugas yang mampu menjelaskan dengan sederhana sehingga masyarakat dari desa sekalipun merasa nyaman dalam berkonsultasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah menerapkan gaya komunikasi yang baik, dengan bahasa sederhana, sikap sopan, dan penyampaian yang tenang. Hal ini menciptakan kesan pelayanan yang ramah, komunikatif, serta lebih mudah diterima masyarakat.

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Kemudahan tidak hanya ditentukan oleh akses terhadap sistem, tetapi juga sejauh mana masyarakat memahami prosedur serta mendapatkan pendampingan selama proses berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan jumlah pegawai

berperan signifikan dalam kelancaran pelayanan. Suwardi menilai jumlah pegawai di DPMPTSP sudah mencukupi bahkan mampu membantu bagian lain ketika permohonan meningkat. Hal serupa disampaikan Eko Sarwanto yang menjelaskan bahwa pegawai terbagi dalam tugas administrasi dan koordinasi dengan OPD teknis sehingga pelayanan dapat berjalan beriringan. Namun, kondisi berbeda terlihat di DPUPR, sebagaimana diungkapkan oleh Lathifah Fatunisa, yang menyebut jumlah pegawai terbatas sehingga verifikasi teknis terkadang memerlukan waktu lebih lama, terutama ketika permohonan masuk dalam jumlah banyak.

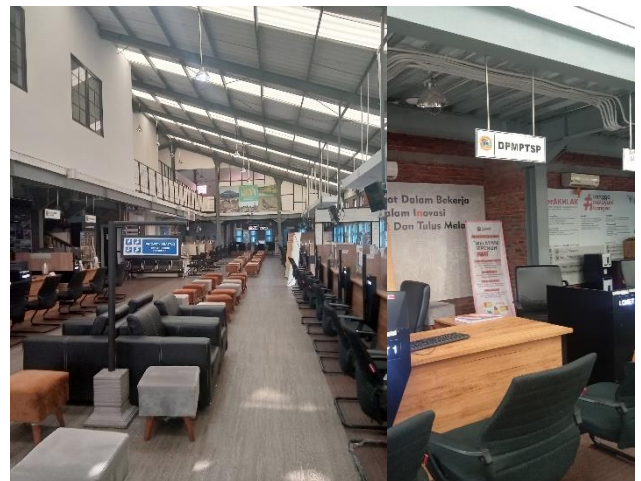
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, jumlah pegawai di DPMPTSP relatif memadai untuk mendukung efektivitas pelayanan PBG, sementara keterbatasan pegawai di DPUPR, khususnya operator SIMBG dan tim teknis, masih menjadi tantangan. Kondisi ini berpengaruh terhadap kecepatan verifikasi teknis karena beberapa petugas harus menangani banyak permohonan sekaligus, sehingga durasi pelayanan menjadi lebih panjang.

Kondisi dan fungsi fasilitas di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Fasilitas yang tersedia mencakup perangkat komputer, printer, jaringan internet, papan informasi alur pelayanan, ruang tunggu ber-AC, kursi, meja

pelayanan, ruang konsultasi, serta toilet yang bersih. Suwardi menyebut fasilitas sudah lengkap, meskipun terkadang pelayanan terkendala gangguan jaringan pusat. Hal serupa disampaikan Eko Sarwanto yang menilai fasilitas mendukung baik bagi pegawai maupun masyarakat, meski kursi ruang tunggu masih kurang ketika kondisi ramai. Sementara itu, pemohon seperti Sarinah dan Milang Vindi mengapresiasi adanya wifi gratis, toilet bersih, serta ruang tunggu khusus untuk lansia dan penyandang disabilitas.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Karanganyar telah memadai dan berfungsi sesuai peruntukannya. Keberadaan fasilitas tersebut tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga mendukung efektivitas kerja pegawai sesuai standar pelayanan publik yang berlaku.

Gambar 5: Fasilitas Tempat Pelayanan PBG di DPMPTSP Karanganyar



Sumber: Data Dokumentasi DPMPTSP
kabupaten Karanganyar 2025

Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Karanganyar juga menyediakan layanan Takon Sobat, yaitu layanan konsultasi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi terkait perizinan, termasuk Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Layanan ini dapat diakses secara daring maupun luring, sebagai salah satu upaya meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas pelayanan publik. Berikut ini tampilan layanan Takon Sobat di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar:

GAMBAR 6: Layanan Konsultasi Takon Sobat di DPMPTSP Karanganyar



Sumber: Akun instagram DPMPTSP
Kabupaten Karanganyar diakses pada 21 Juli
2025 pukul 19.30 WIB

2. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menelaah efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis didasarkan pada indikator efektivitas pelayanan menurut Fandi Tjiptono (2017), meliputi ketepatan waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan petugas, serta kemudahan akses. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana layanan PBG mampu berjalan efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Penelitian ini menekankan kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur efektivitas pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, khususnya pada aspek ketepatan waktu yang diukur melalui waktu tunggu dan durasi proses. Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelayanan umumnya berjalan sesuai prosedur, dengan lama penyelesaian bergantung pada kelengkapan dokumen, kecepatan verifikasi teknis, serta respons pemohon.

Namun, terdapat kondisi di mana waktu tunggu melebihi standar, terutama saat jam istirahat, serta kendala lain seperti dokumen tidak lengkap dan gangguan teknis dari

aplikasi SIMBG pusat. Situasi ini membuat pelayanan belum sepenuhnya sesuai teori efektivitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017), sehingga meskipun tergolong cukup efektif, aspek ketepatan waktu masih memerlukan perbaikan dalam manajemen layanan.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan dalam pengurusan PBG melalui aplikasi SIMBG di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar mencakup ketepatan, kejelasan, dan kesesuaian prosedur yang dijalankan. Pelayanan yang akurat berperan penting dalam mencegah kesalahan prosedural, mempercepat waktu layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Sub indikator yang digunakan untuk menilai aspek ini adalah kesesuaian prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai. Berdasarkan keterangan informan, pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik, di mana petugas melakukan verifikasi dokumen sesuai ketentuan, sementara sistem SIMBG memastikan setiap permohonan memenuhi persyaratan teknis maupun administratif.

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa indikator akurasi pelayanan sudah tercapai dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori Fandy Tjiptono (2017) yang menekankan bahwa akurasi pelayanan mengacu pada ketepatan hasil layanan yang sesuai prosedur, minim kesalahan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat. Dengan demikian, aspek

akurasi dapat dikategorikan efektif dalam mendukung kualitas pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG.

3. Kesopanan dan Keramahan

Menurut Fandy Tjiptono (2017), efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari aspek teknis seperti kecepatan dan akurasi, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Sikap ramah, sopan, serta komunikatif mencerminkan profesionalisme pelayanan dan berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan keterangan narasumber, sebagian besar petugas DPMPTSP Karanganyar telah menunjukkan sikap tersebut dengan memberikan penjelasan menggunakan bahasa sederhana, menjaga etika komunikasi, dan tidak menunjukkan perlakuan diskriminatif.

Hasil observasi dan wawancara menegaskan bahwa indikator kesopanan dan keramahan dalam pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG telah diterapkan dengan konsisten. Petugas tidak hanya menjawab pertanyaan dengan baik, tetapi juga memberikan solusi ketika masyarakat menghadapi kendala teknis. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang sopan, ramah, dan komunikatif mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemohon, sesuai dengan teori yang dikemukakan Fandy Tjiptono (2017).

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017),

kemudahan memperoleh pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan efektif. Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan dari sisi waktu, lokasi, maupun cara penyampaian layanan, dengan indikator yang mencakup jumlah pegawai serta kondisi dan fungsi fasilitas. Berdasarkan keterangan narasumber, sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan PBG melalui aplikasi SIMBG. Namun, beberapa pemohon yang belum terbiasa dengan teknologi digital masih mengalami kendala, terutama dalam mengunggah dokumen dan mengisi formulir secara online.

DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menyediakan layanan *Takon Sobat* untuk membantu masyarakat, baik secara online melalui media sosial dan WhatsApp maupun secara langsung di kantor. Layanan ini mempermudah pemohon memahami alur, menyiapkan dokumen, serta menyelesaikan kendala teknis saat menggunakan aplikasi SIMBG. Dengan adanya dukungan ini, indikator kemudahan dalam pelayanan PBG dapat dikatakan cukup efektif sesuai teori Tjiptono, meskipun masih perlu peningkatan pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi digital.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengukur sejauh mana kebijakan dan kegiatan pemerintah desa dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Program kerja

desa di bidang infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan pemberdayaan ekonomi berjalan baik dan memberikan manfaat nyata. Hambatan muncul terkait keterlambatan pencairan dana dari pemerintah pusat, yang mempengaruhi jadwal pelaksanaan program. Dalam penyelesaian masalah, pemerintah desa menunjukkan tanggung jawab tinggi dengan melibatkan pihak terkait, menyampaikan informasi secara transparan, dan melibatkan masyarakat dalam proses penyelesaian. Hal ini berlaku baik untuk masalah administratif maupun permasalahan fisik, seperti perbaikan jalan dan saluran air. Akuntabilitas Pemerintah Desa Wirun tergolong tinggi karena menekankan transparansi, partisipasi, dan penyelesaian masalah permanen.

Secara keseluruhan, kinerja Pemerintah Desa Wirun dalam pelayanan publik tergolong baik pada semua indikator. Produktivitas dan kualitas layanan sudah optimal, responsivitas cukup tinggi, responsibilitas terjaga, dan akuntabilitas kuat. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain kedisiplinan penggunaan atribut, perbaikan sistem informasi persyaratan layanan, pemeliharaan perangkat teknologi, serta strategi mitigasi terhadap keterlambatan dana dari pusat agar pelaksanaan program tetap tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan

pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar sudah tergolong baik. Penilaian ini didasarkan pada indikator yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono (2017:200), meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta kemudahan dalam memperoleh pelayanan.

Dari aspek ketepatan waktu, pelayanan melalui aplikasi SIMBG berjalan cukup baik karena sistem digital memungkinkan pemohon mengajukan permohonan secara daring sehingga lebih cepat dan terukur, sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dari sisi akurasi pelayanan, prosedur sudah sesuai dengan aturan pemerintah dan didukung panduan jelas, baik dalam sistem maupun melalui bantuan petugas. Sementara itu, kesopanan dan keramahan petugas juga terjaga, terlihat dari sikap sopan, ramah, dan komunikatif saat memberikan informasi maupun membantu pemohon menghadapi kendala.

Selanjutnya, dari aspek kemudahan pelayanan, sistem online mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih efisien. Meski demikian, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan literasi digital

sebagian masyarakat sehingga pendampingan tetap dibutuhkan.

Secara keseluruhan, pelayanan PBG berbasis SIMBG di Kabupaten Karanganyar dapat dikategorikan efektif, meskipun diperlukan upaya peningkatan pada aspek adaptasi teknologi bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Candra, A. C., & Dinata, S. (2022). Analisis Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dengan Menggunakan Aplikasi SIMBG Di Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022. *Jurnal Perangkat Lunak*, 4(3), 160–171.
- Arifin, S., Harsanto, B. T., & Rosyadi, S. (2023). Efektifitas E-Government dalam Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Banjarnegara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 27840–27850.
- Beni. (2016). *Konsep dan Analisis: Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah*. Jayapura: Taushia.
- Gani, G. P. De. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Satu Atap (SIMTAP) Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Karanganyar [skripsi]*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Hardiyansah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ikhsan, M. (2023). *Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Pada Dinas Penanaman Modal dan*

- Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Tahun 2021* [skripsi]. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Ismail, A. (2023). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan* [Skripsi]. Medan: Universitas Medan Area.
- Junaidi. (2021). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke* [skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. In *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* (Vol. 3, Issue 3).
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Adiministrasi Publik*, 12.
- Rachmadiyanto, F. (2024). *Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik* [skripsi]. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Suhermawaty, A. O. (2023). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung* [Skripsi]. Bandung: Universitas Pasundan.
- Suryani, B. B., Kambolong, M., & Nurzakinah, S. (2024). Transformasi E-government. *Journal Publicuho*, 7(2), 766. 2
- Sutiyadi. (2017). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer, Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2 (1)
- Tarifatih, Z. A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ulu* [Skripsi]. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. (Cetakan Ke 4). Yogyakarta: Andi Offset.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021.
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2017

tentang standar pelayanan publik.

Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 60
Tahun 2021 tentang pedoman masa
transisi penerapan Persetujuan
Bangunan Gedung (PBG)