

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Penelitian yang berjudul “**Efektivitas Pelayanan Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung**”. Efektivitas pada pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG ini dapat memperdalam sejauh mana aplikasi SIMBG dapat membantu pemerintah dalam mengelola izin PBG, dimana sebagai organisasi publik dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisiensi bagi kepentingan publik maupun masyarakat. Pelayanan yang memudahkan masyarakat yang dikemas dalam berbagai bentuk menjadikan sebuah kemajuan dari aparatur pemerintah terutama di daerah.

Terdapat beberapa fenomena mengenai pelayanan penerbitan PBG yang terdapat di dalam RPJMD Kabupaten Bandung serta dalam RENSTRA Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung, apabila dikaitkan dengan teori Efektivitas menurut Duncan. Dimensi yang pertama mengenai pencapaian tujuan, fenomena yang terjadi dalam penelitian ini yaitu menurunnya jumlah pemohon penerbitan IMB yang berskala besar pada tahun 2020 seperti perumahan, industri perdagangan atau jasa pada saat *Pandemic Covid-19*, dilansir dalam beberapa situs berita online yaitu salah satunya adalah <https://wartaparahyangan.com/> pada 23 Juli 2022, menyebutkan banyaknya pemohon PBG yang belum terverifikasi yang disebabkan oleh tidak pahamnya

mengenai aplikasi SIMBG, sebab sistem berbasis aplikasi di era 4.0 ini belum dipahami semua pemohon perizinan, sehingga perlu ada sosialisasi dan pemohon PBG yang tidak input data sesuai dengan proses kurun waktu yang ditentukan. Dimensi yang kedua mengenai integrasi, dimana fenomena yang terjadi yaitu mengenai proses sosialisasi yang belum tersampaikan kepada masyarakat. Dimensi yang ketiga mengenai adaptasi, fenomena yang terjadi yaitu adanya pergantian perubahan nomenklatur dari IMB menjadi PBG di Indonesia khususnya di Kabupaten Bandung dengan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Adanya pergantian pelayanan dari manual menjadi digital yang dimana pada saat dilakukan mini riset bersama Staff Operator SIMBG di Dinas PUTR menyebutkan masih banyaknya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses *website* SIMBG tersebut dan tidak terlalu paham mengenai aplikasi SIMBG. Kabupaten Bandung menerapkan PBG pada bulan Agustus 2021 hingga saat ini. Penerapan tersebut mengalami kenaikan dan penurunan dari berkas terbit disetiap bulan selama 3 tahun kebelakang. Penggunaan SIMBG inilah yang menjadikan sejauh mana SIMBG dapat membantu pemerintah dalam menyelesaikan penerbitan PBG di Kabupaten Bandung khususnya di Dinas PUTR.

Tabel 1. 1
Berkas Verifikasi IMB dan PBG

Bulan	Sebelum SIMBG		Sesudah SIMBG		
	Tahun 2020	Tahun 2021		Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	32 Berkas	29 Berkas		0 Berkas	143 Berkas

Februari	47 Berkas	51 Berkas		8 Berkas	136 Berkas
Maret	36 Berkas	65 Berkas		14 Berkas	
April	30 Berkas	24 Berkas		26 Berkas	
Mei	40 Berkas	54 Berkas		15 Berkas	
Juni	9 Berkas	40 Berkas		10 Berkas	
Juli	22 Berkas	131 Berkas		29 Berkas	
Agustus	17 Berkas		17 Berkas	47 Berkas	
September	12 Berkas		12 Berkas	89 Berkas	
Oktober	30 Berkas		30 Berkas	96 Berkas	
November	30 Berkas		30 Berkas	95 Berkas	
Desember	52 Berkas		0 Berkas	184 Berkas	
Jumlah	357 Berkas	483 Berkas		613 Berkas	279 Berkas

Sumber: Dinas PUTR Kabupaten Bandung

Pemerintah Kabupaten Bandung menggelar beberapa program percepatan PBG yang menghasilkan jumlah berkas terbit setiap bulan di tahun 2022 meningkat meskipun pada tabel diatas memperlihatkan masih adanya penurunan PBG dengan melalui Aplikasi SIMBG. Melalui program percepatan PBG merupakan fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung khususnya di Dinas PUTR yang menangani fenomena masalah mengenai aplikasi SIMBG di Kabupaten Bandung.

Pemerintah Kabupaten Bandung menyusun dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2021-2026 sebagai penjabaran Visi dan Misi. Berkaitan dengan RPJMD Kabupaten Bandung, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang menyusun penjabaran RPJMD mengenai ruang lingkung tugas pokok serta fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUTR). Penyelenggaraan pelayanan publik dalam urusan pekerjaan umum dan penataan

ruang di Kabupaten Bandung berlangsung dengan perkembangan yang signifikan di setiap indikator kinerja. Menurut Thomas Bustomi dan Soleh Suryadi (2022) menyebutkan “Penyelenggaraan Penataan Ruang adalah kegiatan yang meliputi pengaturan, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan tata ruang”. Penataan ruang inilah yang merupakan bentuk pengendalian tata ruang kepada masyarakat salah satunya yaitu Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Setiap individu ataupun badan usaha di Kabupaten Bandung apabila akan mendirikan atau membangun gedung baru, mengubah, mempertinggi, memperluas atau merawat bangunan gedung harus sesuai dengan persyaratan administratif, serta teknis yang berlaku wajib memiliki Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang bertujuan sebagai pengendalian pemanfaatan ruang di Kabupaten Bandung serta memiliki tujuan yaitu dengan memberikan keabsahan hukum, setiap kegiatan tata bangunan, mengendalikan kegiatan penyelenggaraan tata bangunan, memberikan landasan kepastian hukum dan perlindungan hukum dalam kegiatan tata bangunan, dan melindungi kepentingan masyarakat dan lingkungan hidup.

Persetujuan Bangunan Gedung yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Persetujuan Bangunan Gedung atau PBG merupakan perizinan yang diberikan untuk pemilik Bangunan Gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat Bangunan Gedung sesuai dengan standar teknis Bangunan Gedung. Persetujuan Bangunan Gedung di Kabupaten Bandung diatur dalam Peraturan Daerah

Kabupaten Bandung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Retribusi Perizinan Tertentu.

Menurut Effendy dikutip Mona (2022) menyatakan “Efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”. SIMBG merupakan sistem aplikasi *website* yang dapat mempermudah serta mempercepat proses perizinan di daerah. Fokus penelitian ini menjadikan sejauh mana dapat diperdalam mengenai efektivitas pelayanan penerbitan PBG melalui aplikasi SIMBG dari pemerintah DPUTR Kabupaten Bandung terhadap masyarakat yang belum sepenuhnya bisa mengerti mengenai teknologi yang dapat diakses melalui *website* <https://simbg.pu.go.id/>.

Masyarakat di daerah membutuhkan pemerintah yang partisipatif, efektif, transparan, dan akuntabel. Penerapan tata kelola pemerintah yang baik merupakan wujud pemerintah yang bersih dari KKN dan pelayanan publik yang berkualitas. Perkembangan teknologi yang menjadikan zaman modernisasi memberikan dampak yang besar pada aspek kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi inilah menjadikan semua data yang dibutuhkan oleh setiap individu dengan mudahnya diakses dari berbagai referensi. Menurut Andre Ariesmansyah (2022) menyebutkan:

“In this era of globalization, information technology is very important because it is closely related to everyday human life. Information technology has now become part of human need. Information technology can facilitate everyone’s work and provide convenience in obtaining information. The development of information technology ensures that the dissemination of information knows no time limit. So that everyone can get the information they need from a place with fast time and little cost. The development of information technology has now entered the government sector”.

(Di era globalisasi ini, teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting karena sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia sehari-hari. Teknologi informasi saat ini sudah menjadi bagian dari kebutuhan manusia. Teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan setiap orang dan memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi membuat penyebaran informasi tidak mengenal batas waktu. Sehingga setiap orang dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari suatu tempat dengan waktu yang cepat dan biaya yang murah. Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah masuk ke sektor pemerintahan)

Teknologi informasi merupakan bentuk dari pelayanan prima yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama mengenai efektivitas pada pemberian pelayanan di kantor pelayanan pemerintah daerah yaitu salah satunya dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung menjadi PBG dengan melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

Pemerintah memiliki hak dan kewenangan tugas untuk memberikan pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), serta pembangunan (*development*). Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu mengenai pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa negara berkewajiban untuk melayani penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dalam kerangka pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintah. Pelayanan yang baik menjadikan sebuah ciri *Good Governance* pada kemampuan pemerintah yang dapat menjalankan pelayanan sesuai fungsi negara yang baik. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan keharusan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh

pemerintah daerah baik ataupun berkualitas, memperlihatkan pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil karena pemerintah daerah dapat melaksanakan tanggung jawab, hak serta kewenangannya dalam mengurus urusan di daerahnya.

Otonomi Daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban di daerah otonom untuk mengatur sendiri urusan pemerintahannya serta kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan perundang-undangan. Pelimpahan wewenang dari pusat ke daerah merupakan bentuk pembagian tanggung jawab dari pusat ke daerah yang dinamakan dengan Otonomi Daerah. Negara kesatuan merupakan negara yang mempunyai satu pusat pemerintahan, serta mengatur seluruh daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembagian di daerah provinsi, kabupaten atau kota merupakan bentuk batasan serta hak yang diatur oleh Undang-Undang di setiap pemerintahan daerah sesuai dengan UUD 1945 Pasal 1 ayat (1) yang menyebutkan Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk Republik.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke tempat observasi dengan lokasi penelitian di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUTR) Kabupaten Bandung tentang Efektivitas Pelayanan Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIMBG) di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung. Adapun fokus penelitian menurut **Duncan** dalam buku **Efektivitas Organisasi** dikutip **Sari, Cica Nopika., et. Al (2018)**, yaitu:

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian seperti diuraikan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung?
2. Apa saja hambatan pada Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung untuk memberikan pelayanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas masalah-masalah yang diidentifikasi diatas, yaitu:

1. Menjelaskan bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung.
2. Menjelaskan apa saja hambatan pada Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung untuk memberikan pelayanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya adalah:

1.5.1 Secara Teoritis

1. Penelitian ini berguna untuk membantu lebih memahami serta memperkaya pengetahuan tentang efektivitas pelayanan penerbitan PBG melalui aplikasi SIMBG.
2. Hasil dari penelitian yang dilakukan dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian, terkait dengan pelayanan PBG melalui SIMBG.

1.5.2 Secara Praktis

Secara Praktis, penelitian ini memberikan kontribusi yang berguna untuk masyarakat atau pihak lainnya dapat dijadikan sebagai hasil pemahaman sekaligus mengkritisi pengembangan dan informasi mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung.