

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan serangkaian perbandingan dari penelitian sebelumnya untuk menemukan hasil penelitian yang dilakukan saat ini. Kajian yang memiliki relasi dengan kajian penelitian ini adalah:

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Fiyolla Junita Sari, Nellis Mardhi-ah	Inovasi Pelayanan Publik Izin Mandiri-kan Bangun-an Di Kota Bukitting-gi	Maysara & Asari (2021) : <i>Relative Advantage, Compatibility, Kerumitan, Triability, Observability</i>	Kualitatif	Deskriptif	observasi atau pemerik-saan mendal-am, interview atau Tanya jawab, Data,

						dan pengar- sipan
--	--	--	--	--	--	-------------------------

Sumber: Sari, F. J., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bukittinggi. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 9(4), 754-765.

### **2.1.1.1 Hasil Penelitian Fiyolla Junita Sari, Nellis Mardhiah**

Penelitian ini melatarbelakangi bagaimana Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah salah satu jenis izin. Disediakan oleh layanan investasi industri satu atap, Tenaga Kerja di Kota Bukittinggi (DPMPTSPPTK). Tujuan penelitian ini Jelajahi dan pahami inovasi pelayanan publik IMB di Kota Bukittinggi. Metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan Data primer atau sekunder, tergantung tujuan penelitian. Ditentukan tujuan pencarian yaitu kesiapan sumber DPMPTSPPTK yang menyediakan layanan IMB berdasarkan sistem SIMBG dan inovasi IMB. Berdasarkan Hasil Penelitian Proses Implementasi Inovasi Pelayanan Publik SIMBG Bekerja dengan baik, tetapi pelaksanaan SIMBG masih memiliki tenaga kerja yang tidak tahu cara menggunakan SIMBG. karena itu DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi memperhatikan aksesibilitas teknologi Implementasi melalui kemajuan teknologi informasi dan inovasi. Banyak sumber daya manusia tidak memiliki pemahaman yang mendalam tentang layanan yang sebenarnya penggunaan teknologi. Mengimplementasikan SIMBG dalam layanan IMB akan lebih efisien di masa depan. Persamaan

dalam penelitian ini mengukur aplikasi SIMBG. Perbedaan pada penelitian ini adalah mengenai teori ahli yang digunakan pada masing-masing penelitian.

**Tabel 2. 2**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
2	Relinda Puspitasari	Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi	E-Govqual (Papadomic hela-ki & Gregori-us : 2012)	Kuantitatif	Deskriptif	Analisis Data Uji Perbedaan Persepsi dan Harapan, Uji Normalitas Data, Uji Hipotesis

Sumber: Puspitasari, R. Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi

### **2.1.1.2 Hasil Penelitian Relinda Puspitasari**

Penelitian ini berdasarkan bagaimana kualitas pelayanan persetujuan bangunan gedung melalui sistem informasi manajemen bangunan gedung di Kabupaten Banyuwangi. Banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik dalam perizinan yang masih tinggi menjadikan penelitian ini menilai kualitas pelayanan dari SIMBG untuk perizinan PBG. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif serta instrumen penelitian yang berupa kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya harapan dan perbedaan pada dimensi yang diajukan dalam analisis tersebut mengenai pelayanan SIMBG. Jelasnya terdapat 2 dimensi dari variabel pengukur kualitas pelayanan dinilai tidak baik mengenai pengguna SIMBG, sebab pelayanan berbasis online yang mengakibatkan banyak pendapat pengguna mengenai kekurangan yang harus diperbaiki. Seperti masyarakat yang berperan aktif dalam memberikan mengikuti perkembangan serta aparatur yang memberikan pelayanan secara transparan. Persamaan yang dapat dilihat dalam penelitian ini yaitu mengukur bagaimana pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG di Dinas Pekerjaan Umum, akan tetapi perbedaannya adalah variabel yang diukur pada penelitian terdahulu mengenai kualitas, sedangkan pada penelitian ini mengenai efektivitas.

**Tabel 2. 3**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
3	Isma Nuryana Ismail	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kabupaten Pinrang	Robbin (1994:58-68) Pencapaian Tujuan dan Pendekatan Sistem	Kualitatif	Deskriptif	Analisis Deskriptif

Sumber: ISMAIL, I. N. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Pinrang (*Doctoral dissertation*, Universitas Hasanuddin).

### **2.1.1.3 Hasil Penelitian Isma Nuryana Ismail**

SIMBG adalah pelayanan perizinan yang dapat membantu Pemerintah Kabupaten/Kota dalam menyelenggarakan IMB sehingga lebih tertib dan transparan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *website* SIMBG dalam pelayanan perizinan

IMB dilakukan di Kabupaten Pinrang belum efektif. Terdapat beberapa indikator yang belum tercapai indikatornya untuk mempermudah masyarakat/pegawai dalam pengurusan IMB dan persyaratan terlalu banyak dalam pengajuan IMB. Maka dalam hal ini penggunaan SIMBG dapat dikatakan belum efektif, akan tetapi disisi lain mempermudah masyarakat dan pegawai dalam penggunaannya. Persamaan dalam penelitian ini yaitu fokus penelitian yang sama dalam aplikasi SIMBG. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas yang digunakan mengenai ahli yang berbeda.

## **2.1.2 Konsep Administrasi Publik**

### **2.1.2.1 Administrasi**

Administrasi dalam bahasa Belanda yaitu *administratie* yang berarti segala kegiatan yang meliputi tulis-menulis, ketik-mengetik, komputerisasi, surat-menyurat (korespondensi), keagendaan (pekerjaan tata usaha kantor).

Menurut **Stephen P. Robbins (1983:27)** dalam buku **Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer**, mengatakan: *“Administration is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people”*. **Robbins** menjelaskan bahwa administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisiensi melalui kerja sama dengan orang lain.

Menurut **William H. Newman**, dalam bukunya dalam buku **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen** mengatakan:

*“Administration has been defined as the guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some common*

*goal*” (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan daripada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap pencapaian tujuan bersama).

Administrasi mempunyai dimensi karakteristik yang terdiri dari:

1. Efisiensi, yang berarti tujuan (*motive*) dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien.
2. Efektivitas, yang merupakan hubungan sebab akibat, serta pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, merupakan tujuan yang dicapai agar berguna, rasional secara objektif untuk tujuan yang hendak dicapai kepentingan organisasi, sedangkan subjektif untuk kepentingan pribadi.

### **2.1.2.2 Administrasi Publik**

Administrasi merupakan ilmu sosial yang didalamnya mempelajari tiga elemen penting mengenai kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif.

Para ahli mengatakan menurut **Chandler & Plano dalam Keban (2004:8)** dalam buku **Teori Administrasi Publik** mengenai pengertian Administrasi Publik, mengatakan bahwa :

“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Administrasi publik melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Menurut **Nicholas Henry (1988: 225)** dalam

buku **Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer**, mengemukakan:

*"Public Administration is a broad-ranging and amorphous combination of theory and practice its purpose is to promote a superior understanding of government and its relationship with the society, it governs, as well as to encourage public policies more responsive to social needs and to institute managerial practices attuned to effectiveness, efficiency and the deeper human requisites of the citizenry"*. (Administrasi publik merupakan kombinasi yang sangat beragam serta tidak berpola antara teori dan pelaksanaan. Administrasi negara dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responsibilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa lebih efektif dan efisien).

Administrasi Publik merupakan kegiatan pemerintah, dalam menjalankan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat serta bisa saja bekerjasama dengan pihak ketiga atau pihak swasta untuk menjalankan kebijakan publik yang telah direncanakan.

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Negara pada hakikatnya memiliki dua fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Pelayanan (*service*) menurut **American Marketing Association** dikutip Cowell (1988:13) dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** yaitu:

“Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.”



Pelayanan merupakan aktivitas untuk membantu, menyiapkan dan mengemas baik itu barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jelasnya pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan untuk membantu masyarakat atau umum. Menurut **Sinambela** dalam buku **Reformasi Pelayanan Publik (2014:5)** menyatakan:

“Pelayanan publik merupakan pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain”.

Menurut **Dwiyanto yang dikutip oleh Moenir (2006:136)** dalam buku yang berjudul **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, menyatakan:

“Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga. Seperti, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagiannya.”

Berdasarkan pemaparan definisi pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dimana dalam hal ini, memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan tugas dan kreativitas dari pemerintah untuk mencapai tujuan atau program yang telah dilaksanakan sebelumnya.

### 2.1.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yang merupakan prinsip-prinsip dasar acuan dalam pengorganisasian. Asas-asas pelayanan publik menurut **Lijan Poltak Sinambela (2011:6)** terdiri dari:

- a. **Transparansi:** Pemberian pelayanan publik yang bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** Pemberian pelayanan publik sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipasi:** Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan dari masyarakat.
- e. **Kesamaan hak:** Tidak diskriminatif dan tidak membeda-bedakan dalam hal apapun.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban:** Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas pelayanan publik harus sesuai dengan korporasi dari penyelenggaraan pelayanan publik, dimana adanya kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan dengan dapat memberikan perlindungan dari kepastian hukum untuk masyarakat pengguna layanan publik.

### 2.1.3.2 Kualitas Pelayanan

Pelayan Publik merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa layanan publik untuk kepuasan bagi pengguna jasa. Menurut **Hayat (2017:69)** Kualitas pelayanan publik adalah inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi inti dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan serta barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut **Zeithaml (1990)** tolak ukur kualitas pelayanan publik terdiri dari:

- a. *Tangibles* (terjamah)
- b. *Reliability* (handal)
- c. *Responsiveness* (pertanggungjawaban)
- d. *Competence* (kompeten)
- e. *Courtesy* (sopan)
- f. *Credibility* (jujur)
- g. *Security* (aman)
- h. *Access* (kemudahan)
- i. *Communication* (komunikasi)
- j. *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan)

Pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standarisasi dengan maksud memberikan kepastian atas jaminan legalitas dari standar pelayanan sesuai dengan persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan serta jaminan pelayanan untuk pelanggan yang menjadikan muatan sebagai standarisasi pelayan publik yang berkualitas.

### **2.1.3.3 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu pelayan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, menurut **Mahmudi (2005:26)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik**, dijelaskan:

## 1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan oleh pemerintah terdiri dari:

### a. Kesehatan

Kesehatan adalah kebutuhan dan hak dasar masyarakat yang dilindungi Undang-Undang Dasar. Oleh karenanya perbaikan pelayanan kesehatan merupakan investasi dari sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

### b. Pendidikan Dasar

Pendidikan merupakan investasi sumber daya manusia sebab tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan. Oleh karena itu pendidikan dasar merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pendidikan yang ideal sehingga tidak ada alasan untuk orang tua tidak mampu menyekolahkan anaknya.

### c. Bahan Kebutuhan Pokok

Dalam penyediaan bahan kebutuhan pokok pemerintah harus menjamin stabilitas harga serta menjaga ketersediaan di pasar ataupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan karena apabila terjadi lonjakan harga akan memberikan dampak negatif bagi perekonomian makro yang memicu adanya inflasi yang tinggi (*hiperinflasi*), dan menimbulkan ketidakstabilan politik.

## 2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu:

### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang berbentuk penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan untuk publik, seperti: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin mendirikan bangunan (IMB) atau sekarang diganti menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Paspor, dan sebagiannya.

### b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dibutuhkan publik, misalnya: Jaringan Telepon, Penyediaan Tenaga Listrik, Dan Penyediaan Air Bersih.

### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti Pemeliharaan Kesehatan, Pendidikan Tinggi dan Menengah, Jasa Pos, Penyelenggaraan Transportasi, Sanitasi Lingkungan, Drainase,

Persampahan, Jalan dan Trotoar, Penanggulangan Bencana, dan Pelayanan Sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Pada pendapat tersebut, jenis pelayanan di DPUTR Kabupaten Bandung termasuk kategori pelayanan administratif.

#### 2.1.4 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem perencanaan bagian dari adanya pengendalian internal lembaga yang menekankan pada pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk memecahkan masalah. Menurut **Moekijat (2005:17)** pada buku **Pengantar Sistem Informasi Manajemen**, mengatakan:

“Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data oleh suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan data yang bersifat intern maupun data yang bersifat ekstern untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Sedangkan menurut **Soetedjo Moeljodihardjo** pada buku **Management Information System**, mendefinisikan:

“Sistem Informasi Manajemen adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktunya (*timely*) bagi manajemen tentang *external environment* dan *internal operation* dari suatu bidang usaha, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dan memperbaiki *planning* dan *control*”.

Jelasnya SIM merupakan sebuah jaringan yang dirancang sedemikian rupa guna memberikan bantuan kepada pegawai untuk memudahkan proses manajerial di suatu organisasi ataupun di lembaga tertentu.

#### **2.1.4.1 Fungsi dan Tujuan SIM**

Sistem Informasi Manajemen memiliki fungsi utama dalam suatu organisasi, antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas dan penghematan biaya dalam organisasi
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas data yang tersedia jujur, akurat, dan tepat waktu
3. Mempermudah manajemen untuk melakukan sebuah perencanaan, pengawasan, pengarahan dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang mempunyai hubungan koordinasi satu sama lain
4. Menyediakan informasi serta data yang akurat untuk keperluan perusahaan.

Sedangkan tujuan sistem informasi manajemen yaitu terdiri dari:

1. Untuk menyediakan informasi yang digunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, serta perbaikan berkelanjutan
2. Untuk menyediakan informasi dalam pengambilan keputusan.

#### **2.1.4.2 Karakteristik Sistem Informasi Manajemen**

Karakteristik SIM menurut **Sutabri (2005)** dalam buku **Sistem Informasi Manajemen**, mengemukakan karakteristik dalam organisasi terdiri dari:

1. SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol. SIM didesain untuk memberikan laporan laporan operasional agar dapat memberikan informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan baik
2. SIM bergantung pada keadaan data organisasi secara keseluruhan

3. SIM biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah. Kemampuan untuk menganalisis masalah terletak dalam *Decision Support System*
4. SIM berorientasi pada data-data yang sudah terjadi, bukan data-data yang akan terjadi *forecasting*
5. SIM berorientasi pada data-data dari luar organisasi, informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang sudah diketahui formatnya secara relatif stabil
6. SIM biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan-laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya
7. SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang.

### **2.1.5 Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)**

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Bangunan Gedung, dengan diikuti substansi pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang berubah serta diperlukan adanya penyesuaian. Peraturan ini menggantikan perizinan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

IMB merupakan perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah atau pusat kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai standar teknis bangunan gedung yang berlaku. IMB mensyaratkan terpenuhinya syarat administratif dan syarat teknis, sedangkan PBG mensyaratkan terpenuhinya standar teknis. Penyederhanaan pada pelayanan PBG ini dimaksud untuk mempermudah proses pengurusan perizinan,

dengan tetap memperhatikan keselamatan serta keamanan pada masyarakat dengan melalui layanan konsultasi serta pemeriksaan pemenuhan standar teknis yang secara rinci dan jelas telah diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021.

Pengaturan PBG diatur dengan mengacu pada NSPK yaitu Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dengan bertujuan untuk adanya kejelasan dan persamaan mengenai pelayanan perizinan PBG yang memiliki iklim usaha yang aman dan kondusif. Penyelenggaraan PBG dilakukan dengan melalui proses konsultasi pencernaan yang meliputi pendaftaran, pemeriksaan pemenuhan standar teknis dan pernyataan pemenuhan standar teknis, sedangkan penerbitan PBG meliputi proses penetapan nilai retribusi daerah, pembayaran retribusi daerah dan penerbitan PBG. Menurut Pasal **13 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021** tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, PBG diterbitkan apabila terpenuhinya standar teknis bangunan yang ditentukan. Standar teknis bangunan gedung meliputi:

- a. Standar Perencanaan dan Perencanaan Bangunan Gedung yang meliputi ketentuan tata bangunan, ketentuan keandalan Bangunan Gedung, ketentuan Bangunan Gedung di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau di air. Dan ketentuan desain prototipe.
- b. Standar Pelaksanaan dan Pengawasan Konstruksi Bangunan Gedung yang meliputi pelaksanaan konstruksi Bangunan Gedung, kegiatan pengawasan konstruksi, dan sistem manajemen keselamatan konstruksi.
- c. Standar Pemanfaatan Bangunan Gedung merupakan bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemilik atau pengelola bangunan gedung dengan melalui divisi yang bertanggung jawab atas perawatan bangunan gedung disertai dengan pemeriksaan berkala oleh yang berkompeten di bidangnya. Hal ini meliputi dalam penyusunan rencana pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung serta pemeriksaan yang



berkala; pelaksanaan sosialisasi, edukasi serta promosi kepada para pengguna dan/atau pengunjung bangunan gedung; pelaksanaan kegiatan pemeliharaan serta perawatan bangunan gedung diikuti dengan pemeriksaan berkala; pengelolaan rangkaian kegiatan pemanfaatan termasuk pengawasan serta evaluasi; lalu penyusunan laporan kegiatan pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dengan pemeriksaan berkala.

- d. Ketentuan Penyelenggaraan Bangunan Gedung Cagar Budaya yang Dilestarikan yaitu dimana adanya bangunan yang telah ditetapkan statusnya sebagai bangunan cagar budaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang cagar budaya. Standar teknis Bangunan Gedung Cagar Budaya meliputi ketentuan tata bangunan; ketentuan pelestarian; serta ketentuan keandalan Bangunan Gedung Cagar Budaya.
- e. Ketentuan penyelenggara bangunan gedung fungsi khusus (BGFK) yaitu bangunan gedung yang mempunyai fungsi sebagai tempat rahasia dengan memiliki keamanan yang tinggi untuk kepentingan nasional. Standar perencanaan teknis nya meliputi yaitu ketentuan pemilihan lokasi yang mempertimbangkan potensi rawan bencana alam sesuai dengan rencana tata ruang wilayah, lalu rencana detail tata ruang; ketentuan lokasi yang jauh dari masyarakat; serta spesifikasi teknis Bangunan Gedung Fungsi Khusus yang ditetapkan oleh instansi terkait.
- f. Ketentuan Penyelenggaraan Bangunan Gedung Hijau, yang merupakan bangunan gedung memiliki standar teknis bangunan gedung serta adanya kinerja secara signifikan pada penghematan energi, air, serta sumber daya lainnya. BGH meliputi perumusan kesamaan tujuan, pemahaman, serta rencana tindak; pengurangan (*reduce*); penggunaan kembali (*reuse*); penggunaan siklus ulang (*recycle*); adanya upaya pelestarian; mitigasi keselamatan; orientasi tujuan; inovasi teknologi; peningkatan dukungan kelembagaan dalam implementasi.
- g. Ketentuan Penyelenggara Bangunan Gedung Negara (BGN) yang meliputi tahap pembangunan, pemanfaatan, pelestarian, dan pembongkaran.
- h. Ketentuan Dokumen pada penyelenggaraan bangunan gedung menghasilkan dokumen yang merupakan hasil pekerjaan penyedia jasa yang meliputi dokumen tahap perencanaan teknis, dokumen tahap pelaksanaan konstruksi, dokumen tahap pemanfaatan, dokumen tahap pembongkaran, dokumen Bangunan Gedung Negara.
- i. Ketentuan Pelaku Penyelenggara Bangunan Gedung, yang meliputi Pemilik, Penyedia Jasa Konstruksi, Tim Profesi Ahli, Tim Penilaian Teknis, Penilik, Sekretariat, pengelola Bangunan Gedung, dan Pengelola Teknis Bangunan Gedung Negara.
- j. Proses Penyelenggaraan Bangunan Gedung, proses ini meliputi kegiatan pembangunan, pemanfaatan, pelestarian, dan pembongkaran, dalam proses ini penyelenggara berkewajiban untuk memenuhi standar teknis.

Permohonan yang di proses dalam PBG yaitu memilih Bangunan Gedung

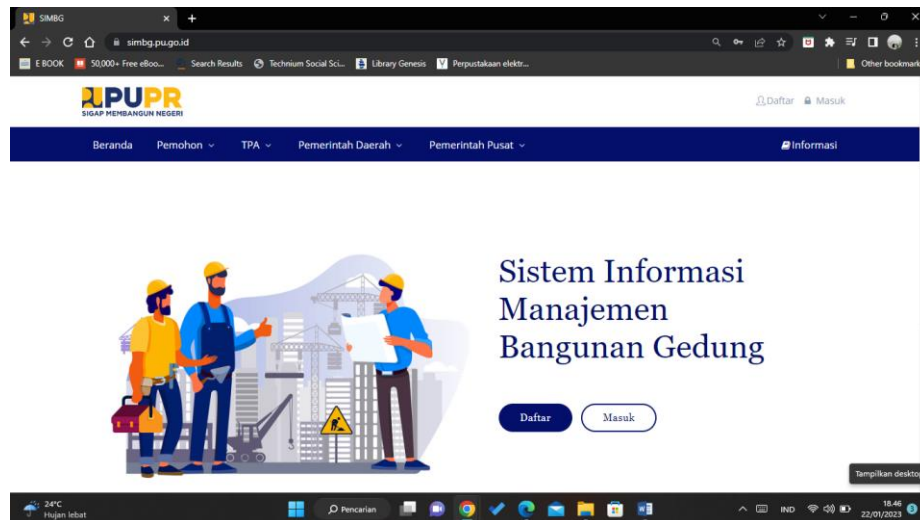
Baru untuk bangunan gedung yang akan dibangun, Bangunan Gedung Eksisting

untuk bangunan gedung yang sudah terbangun, Bangunan Gedung Perubahan untuk bangunan gedung yang direnovasi, Bangunan Gedung Kolektif untuk beberapa bangunan gedung seperti perumahan, Bangunan Gedung Prasarana untuk bangunan gedung penunjang, dan Bangunan Gedung Cagar Budaya untuk bangunan gedung kebudayaan dan Bangunan Gedung Kepentingan Umum. Fungsi dari Bangunan Gedung yaitu merupakan ketentuan pemenuh Standar Teknis, ditinjau dari segi tata bangunan dan lingkungannya maupun keandalan Bangunan Gedung. Fungsi ini terdiri dari fungsi hunian; fungsi keagamaan; fungsi usaha; fungsi sosial dan budaya; serta fungsi khusus.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan bentuk perizinan yang dimiliki masyarakat. Karena dengan mempunyai izin PBG berarti masyarakat patuh dengan peraturan serta memudahkan pemerintah untuk melihat berapa banyak persentase mengenai masyarakat yang memiliki izin PBG.

#### **2.1.6 Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)**

Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) merupakan sebuah sistem aplikasi berbasis *website*. SIMBG didesain untuk memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat dalam layanan perizinan salah satunya Persetujuan Bangunan Gedung. SIMBG adalah bentuk dari penerapan teknologi informasi serta komunikasi yang direncanakan dan digunakan di Pemerintah khususnya di Daerah Kabupaten Bandung yang diharapkan dapat membantu pemerintah Kabupaten dalam penyelenggaraan bangunan gedung di wilayah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, memudahkan masyarakat. SIMBG dapat diakses melalui *website* resmi yaitu <https://simbg.pu.go.id/> .



**Gambar 2. 1**  
**Halaman Portal *website* SIMBG**

Sumber: *website* SIMBG <https://simbg.pu.go.id/>

### **2.1.6.1 Dasar Hukum Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung**

Dasar hukum dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) terdiri dari:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
3. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Retribusi Perizinan Tertentu.

### **2.1.6.2 Pengguna Aplikasi**

Pengguna aplikasi yaitu adalah masyarakat, lalu dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung melalui pelayanan

perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen Cipta Kerja Kementerian PUPR mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Pekerjaan Umum untuk mengoperasikan sistem aplikasi berbasis *website* yaitu Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang diluncurkan secara resmi pada bulan Juni 2020 tetapi dilakukan persiapan mulai dari Januari 2021.

### 2.1.7 Efektivitas

Organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan yang ditentukan tercapai. Efektivitas dalam organisasi dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran yang telah dicapai, sebab sebagai dasarnya efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang sesuai ditetapkannya tujuan. Menurut **Bernard yang dikutip Gibson, dkk (1996:27)** dalam buku **Restrukturisasi Organisasi** mengatakan: “Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati bersama”.

Menurut **Chester Barnard (Dalam Gibson dkk, 2000)** mengungkapkan:

“Efektivitas sebagai tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya; dengan kata lain tingkat pencapaian tujuan/sasaran itulah menunjukkan efektivitas”.

Menurut **Agung Kurniawan** dalam buku **Transformasi Pelayanan Publik** mendefinisikan:

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya

yang tidak adanya tekanan atau ketergantungan diantara pelaksananya”.

Menurut definisi para ahli diatas, maka dapat dikatakan efektivitas merupakan alat ukur dimana alat ukur ini sebagai bukti dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh organisasi ataupun pemerintah serta bermanfaat untuk perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh lembaga pemerintah.

#### **2.1.7.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas merupakan seberapa efektifnya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga bagaimana tujuan tersebut dapat berhasil dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. **Steers (1985:9)** dalam buku **Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan Dalam Perspektif Perilaku Organisasi** menyebutkan faktor-faktor keberhasilan efektivitas organisasi, yaitu:

1. **Karakteristik Organisasi**  
Karakteristik organisasi merupakan struktur dan teknologi yang ada dalam organisasi. Struktur dalam hal ini berhubungan dengan susunan struktur SDM dan bersifat relatif. Sedangkan pada teknologi merupakan mekanisme dalam organisasi untuk mengubah masukan yang bersifat mentah diproses dengan menggunakan teknologi, sehingga masukan ini menjadi keluaran jadi yang akhirnya dimanfaatkan oleh organisasi.
2. **Karakteristik Lingkungan**  
Dua aspek lingkungan yaitu mencakup lingkungan eksternal yang merupakan kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi yang dipengaruhi oleh keputusan serta tindakan didalam organisasi. Aspek kedua yaitu mengenai lingkungan internal meliputi budaya organisasi, iklim organisasi, serta lingkungan kerja dalam organisasi tersebut.

### 3. Karakteristik Pekerja

Para pekerja memiliki persepsi, kebutuhan dengan tujuan yang berbeda. Faktor dari karakteristik pekerja tersebut terdiri dari ketertarikan terhadap organisasi dan prestasi kerja.

### 4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kebijakan dan praktek manajemen merupakan bagaimana perencanaan dan penyusunan dari tujuan, strategis, dan memanfaatkan sumber daya membangun lingkungan kompetisi, kegiatan komunikasi, dan adaptabilitas dan inovasi organisasi yang mendukung dalam efektivitas organisasi.

Disisi lain dalam mencapai efektivitas organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya. Faktor-faktor diatas yang menyebutkan bahwa efektivitas dalam sebuah organisasi atau institusi pemerintah untuk mencapai tujuannya dibutuhkan komponen-komponen yang saling berhubungan secara rinci dan kerja keras yang baik dari sumber daya manusia di organisasi tersebut dan menunjukkan organisasi tersebut dapat dikatakan efektif.

#### 2.1.7.2 Pengukuran Efektivitas

Efektivitas mengukur sejauh mana tujuan tersebut tercapai. Keberhasilan organisasi bukan hanya dilihat dari sasaran organisasi saja tetapi dengan mekanismenya.

Menurut **Georgopoulos dan Tannenbaum** dalam buku **Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi** mengemukakan:

*“A more defensible if offered by researchers who construct a measurement of effectiveness by using several elements in the successful organizational system. One study uses three basic elements: productivity (or efficiency in an economic sense), intra organizational stress (evidenced by observed level of tension and conflict), and flexibility (or the ability to adjust to external and internal change).”*

Suatu pendekatan yang dapat lebih dipertanggungjawabkan, sebagaimana yang diajukan oleh para peneliti, suatu cara pengukuran

efektivitas yang mempergunakan beberapa unsur yang biasa terdapat dalam kehidupan organisasi yang berhasil. Dari hasil studi menunjukkan 3 unsur yaitu produktivitas (efisiensi dalam arti ekonomi), tekanan stress (dibuktikan dari tingkat ketegangan dan konflik, fleksibilitas (kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan intern serta ekstern).

**Duncan** menyebutkan dalam buku **Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi**. Untuk menilai efektivitas organisasi mencakup tiga sudut pandangan. Dimensi yang pertama yaitu optimasi tujuan yang dicapai, yang dimana bagian bagian dari tujuan itu mendapat perhatian serta alokasi dana dan daya yang lebih besar. Lalu ada interaksi antar organisasi dengan keadaan sekeliling. Ketiga yaitu penekanan dalam aspek perilaku yang memusatkan perhatian pada pentingnya peranan perilaku manusia pada proses pencapaian tujuan organisasi serta pada efektivitas organisasi.

**Duncan** dalam buku **Efektivitas Organisasi** dikutip **Sari, Cica Nopika., et. Al (2018)**, mengenai ukuran efektivitas organisasi jelasnya, sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan  
Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya dalam pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses yang dimana dari pencapaian tujuan tersebut dapat diketahui apakah tujuan dari program yang dijalankan berjalan dengan optimal atau tidak. Pencapaian tujuan terdiri dalam indikator yaitu: (1) kurun waktu pencapaian ditentukan, (2) sasaran yang merupakan target yang konkrit, (3) dasar hukum.
2. Integrasi  
Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan dalam suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dalam indikator yaitu: (1) prosedur, dan (2) proses sosialisasi

### 3. Adaptasi

Adaptasi yaitu merupakan pengukuran bagaimana dalam sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan. Kemampuan adaptasi ini merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasional secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan hal ini adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator yaitu: (1) peningkatan kemampuan, dan (2) sarana dan prasarana.

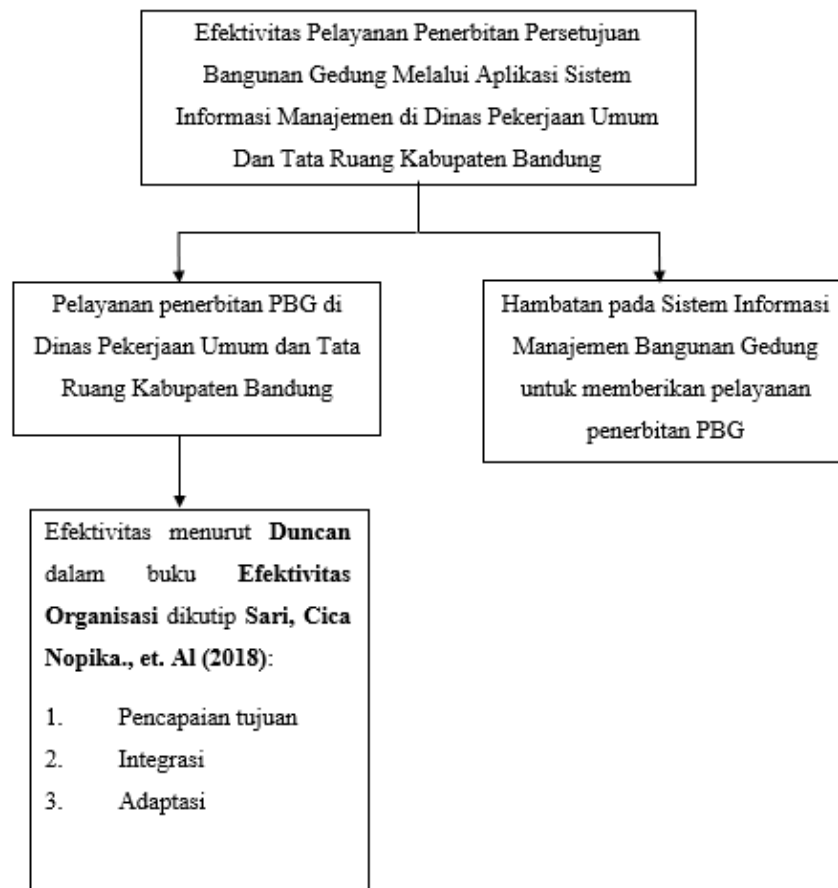
Keefektifan organisasi dipengaruhi oleh beberapa indikator dalam setiap pengukuran yang dilakukan. Karakteristik dalam setiap pengukuran menentukan keefektifan organisasi dengan memahami permasalahan atau fleksibilitas lingkungan dari perubahan yang terjadi yang berdasarkan pencapaian tujuan.

## 2.2 Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung. Kerangka berpikir yang merupakan penjelasan dari hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Kerangka berpikir didasarkan dari pendapat para ahli mengenai teori yang berhubungan dengan fokus serta lokasi penelitian untuk menjadikan ukuran sejauh mana teori digunakan sesuai dengan fakta di lapangan, sehingga menghasilkan kesimpulan yang objektif. 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. Berdasarkan hal tersebut menjadikan bagaimana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh



pemerintah dalam memberikan pelayanan penerbitan PBG melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung.



**Gambar 2. 2**  
**Kerangka Berpikir**

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

### 2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka berpikir, peneliti memfokuskan pada Efektivitas Pelayanan Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung, sebagai berikut:

1. Pelayanan penerbitan PBG yang memiliki perubahan dan belum efektif penggunaan aplikasi SIMBG. Berdasarkan fenomena di lapangan menjadikan aplikasi SIMBG di Dinas PUTR Kabupaten Bandung belum terlaksana dengan baik atau tercapai dengan efektif pada penggunaan *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung. Oleh karena itu efektivitas pelayanan penerbitan PBG melalui aplikasi SIMBG di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bandung dapat diperdalam sehingga terlaksana dengan memperhatikan dari teori **Duncan** dalam buku **Efektivitas Organisasi** dikutip **Sari, Cica Nopika., et. Al (2018)** yaitu terdiri dari:
  - 1) Pencapaian Tujuan
  - 2) Integrasi
  - 3) Adaptasi
2. Hambatan pada Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung untuk memberikan pelayanan penerbitan PBG yang membuat masyarakat belum menguasai *website* tersebut dan masih terdapatnya beberapa kendala atas fenomena yang terjadi di lapangan.