

Efektivitas Pelayanan Pemberian Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) (Studi Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu)

Maria Natalia Nida^{1*}, Roro Merry Chornelia Wulandary², Noora Fithriana³
^{1,2,3}Universitas Tribhuwana Tungadewi

Abstract

This research purposed to recognize the Effectiveness of Building Approval Services at Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu, also identifying the supporting and inhibiting factors in it. The background of this research based on the change of permission from bulding permit became building approval agreement through the Information system of Building Management stated by government. But it still become a problem because the people did not know well about it. This research used qualitative method and descriptive approach. The result of this research showed that the Effectiveness of Building Approval Services at Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu has been effectively done. It can bee seen on indicator, tangibles, insurance and empathy. It showed in the avaiable of physic facilities and infrastructure, communicative consulting service also the friendly officer and informative. the Effectiveness of Building Approval Services is still not optimal in indicator responsiveness, based on this condition so the system must be repaired and upgrading. The supporting factor consist of national regulation; the supply of service facility and system balancing to user need. The inhibiting factor is the Lack of Social and education Information system of Building Management stated by government.

Keywords:

Effectiveness, Service, Building Approval

Article History

Received 16 March 2026

Accepted 28 April 2026

*Corresponding Author:

inalengary27@gmail.com

Pendahuluan

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa, pemerintah menghadapi tugas yang luas dan kompleks serta memiliki hak dan kewenangan untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada intinya, pemerintah menjalankan tiga fungsi utama, yaitu pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan (Sinambela, 2011). Selain melakukan pembangunan, pemerintah juga bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dikenal sebagai pelayanan publik. Pelayanan ini sangat penting dalam kehidupan manusia, dan menjadi kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Maulidiah, 2014:14).

Secara administratif, setiap individu dapat mendirikan bangunan dengan memenuhi berbagai syarat dan perizinan guna memperoleh legalitas bangunan yang didirikan. Bangunan gedung merupakan hasil fisik dari konstruksi yang terintegrasi dengan lokasinya, baik sebagian maupun seluruhnya berada di atas atau di bawah tanah atau air, dan berfungsi sebagai tempat manusia beraktivitas, baik untuk hunian, kegiatan keagamaan, usaha, sosial, budaya, atau kegiatan khusus. Sebelum adanya perubahan kebijakan terkait bangunan gedung, terdapat aturan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun

2002 tentang Bangunan Gedung serta Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 sebagai pelaksanaannya. Namun, setelah terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, beberapa peraturan mengalami perubahan, termasuk Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002. Akibatnya, terjadi perubahan nomenklatur dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 digantikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 yang mengatur pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 diselenggarakan berdasarkan asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan, serta keserasian bangunan dengan lingkungannya dengan tujuan mewujudkan bangunan yang fungsional dan sesuai dengan tata bangunan yang serasi dan selaras dengan lingkungannya. Undang-undang ini juga mengatur hak dan kewajiban pemilik dan pengguna, peran masyarakat, pembinaan oleh pemerintah, sanksi, serta ketentuan peralihan dan penutup. Semua aturan tersebut bertujuan untuk menjaga manfaat, keselamatan, keseimbangan, dan keserasian bangunan dengan lingkungannya, demi kepentingan masyarakat yang adil dan manusiawi. Implementasi undang-undang ini, baik oleh pemerintah maupun masyarakat, diharapkan mampu meningkatkan tata kelola pemerintahan, serta menjamin keamanan, keselamatan, dan kesehatan masyarakat dalam pembangunan gedung. Peran aktif pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, sangat penting dalam memperbaiki layanan dan memberdayakan masyarakat agar mampu mematuhi ketentuan undang-undang secara bertahap (Wiralestari et al, 2021).

Pembangunan fisik dan tata ruang itu sendiri merupakan hal yang sangat penting dalam perencanaan dan perkembangan dari suatu kota. Untuk mendukung penataan yang baik, diperlukan aturan dan izin yang dapat memastikan bahwa setiap pembangunan yang sedang berjalan itu sesuai dengan rencana tata kota yang berlaku. Di Kota Batu, pemberian Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan salah satu pelayanan penting yang disediakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu bagi masyarakat setempat dan para pelaku usaha. PBG ini sendiri berfungsi untuk memastikan bahwa setiap bangunan yang akan didirikan mematuhi aturan daerah setempat, serta memperhatikan keamanan dan kenyamanan masyarakatnya. Awalnya dikenal dengan ijin mendirikan bangunan (IMB) dan proses penerbitan IMB sebelumnya di tangani oleh DPMPTSP Kota Batu, namun semenjak adanya undang-undang cipta kerja maka diganti nama menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan untuk pengurusan PBG ini sendiri melalui SIMBG, 90%nya ada di dinas perumahan dan kawasan permukiman sedangkan 10%nya ada di DPMPTSP.

Salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas investasi di setiap daerah tidak dapat dipisahkan dari berbagai prosedur izin yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah, salah satunya melalui kegiatan berusaha seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang sekarang berubah menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan dapat diakses melalui SIMBG pada halaman website Kementerian PUPR. Semenjak adanya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), banyak proses investasi usaha yang terhambat, terutama di sektor perumahan. Meskipun Undang-Undang Cipta Kerja yang baru ini menawarkan sistem yang terlihat modern dan terintegrasi melalui website SIMBG, prosesnya yang sering kali memakan waktu lama dan melibatkan berbagai dinas seperti DPMPTSP, DPKPP, DPUPR, dan DLH. Selain itu, biayanya juga menjadi lebih mahal karena adanya keharusan untuk menggunakan jasa konsultan bersertifikat SKA untuk perancangan bangunan dan masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami teknologi informasi secara optimal. Akibatnya, pengurusan PBG belum efisien dari segi waktu meskipun menggunakan sistem baru. Berdasarkan masalah ini, penulis ingin mengkaji efektivitas

Persetujuan Bangunan Gedung yang dalam praktiknya belum sesuai harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang belum memahami proses pengurusan PBG, berbeda dengan pelaku usaha atau orang yang memiliki kemampuan di bidang IT. Pada masa perizinan IMB, masyarakat cukup datang ke kantor DPMPTSP untuk mendapatkan layanan mulai dari pembuatan akun hingga seluruh tahapan proses IMB. Namun, dengan kebijakan baru yang menggantikan IMB menjadi PBG, banyak masyarakat merasa kebingungan karena tidak ada lagi layanan konsultasi atau customer service. Sebaliknya, mereka harus langsung membuat akun di simbg.pu.go.id untuk melanjutkan proses PBG hingga selesai. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi bangunan gedung tidak hanya bergantung pada teknologi semata (Wahyudin, 2024 : 39-40).

Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang disajikan dalam teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parassuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018). Teori tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui beberapa aspek atau dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Indikator ini dapat dijelaskan secara singkat yaitu : 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan. 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memeberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya. 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaiaan informasi yang jelas. 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun. 5) *Empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai efektivitas pelayanan pemberian Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu. Penelitian kualitatif dipilih karena dapat menggali makna, pengalaman, serta proses yang terjadi di lapangan secara mendalam dan menyeluruh. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu. Adapun fokus penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan PBG, mengukur sejauh mana pelayanan pemberian PBG telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan mulai dari tahapan pengajuan PBG sampai dengan penerbitan PBG. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, meliputi Operator SIMBG, Pegawai Pelayanan dan Pemohon PBG. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi baik dari segi sumber, teknik, maupun waktu dan analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi empat tahap yaitu Pengumpulan data, Kondensasi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan memperhatikan aspek kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas guna memastikan validitas dan objektivitas hasil penelitian

(Moleong, 2017).

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pemberian Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu

Efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu menunjukkan sejauh mana proses perizinan berjalan optimal sesuai prosedur dan harapan masyarakat. Pelayanan ini dinilai melalui kecepatan, ketepatan, kualitas informasi, dan kepuasan masyarakat, serta dilaksanakan melalui SIMBG sebagai sistem baru pengganti IMB. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai bagian dari upaya pengendalian pembangunan fisik di wilayah perkotaan (Sasmito et al, 2020). Dalam konteks efektivitas pelayanan, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses permohonan dan pemberian PBG dilaksanakan secara tepat waktu, kesesuaian prosedur, dan berdasarkan ketentuan teknis serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang disajikan dalam teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parassuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018). Teori tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui beberapa aspek atau dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Tangibles

Pada dimensi ini merupakan penilaian terhadap apa saja yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu khususnya pada aspek fisik yang dapat dilihat. Keadaan sarana dan prasarana fisik merupakan salah satu tolak ukur penting dalam dimensi *tangibles* yang berpengaruh besar terhadap proses pelayanan PBG di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu memiliki beberapa fasilitas yang membuat masyarakat penerima layanan merasa nyaman, di antaranya adalah loket pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman, tersedianya komputer, jaringan internet, dan ruang konsultasi PBG (Lap PBG).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu secara umum telah memenuhi standar pelayanan publik, baik dari segi kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang, maupun kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, untuk mendukung pelayanan yang lebih maksimal, perlu adanya peningkatan pada sistem digital agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan tanpa hambatan teknis.

Reliability

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu dinilai memuaskan berkat kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Pegawai mampu memahami alur pelayanan, menjelaskan prosedur secara rinci dan jelas, serta memberikan informasi yang akurat dan konsisten dengan sistem yang berlaku. Sikap petugas yang responsif dan mudah berkomunikasi turut menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun terdapat

sedikit kendala berupa keterlambatan informasi saat terjadi pembaruan sistem, secara keseluruhan pelayanan tetap berjalan dengan profesional dan dapat dipercaya oleh masyarakat.



Gambar 1. Pelayanan Konsultasi PBG
Sumber : Data Sekunder, 2025

Gambar 1 merupakan bentuk kehandalan dari pelayanan. Petugas yang ditempatkan adalah yang benar-benar mengetahui segala bentuk kebijakan dan prosedur atas PBG. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemampuan pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu dalam memberikan pelayanan PBG tergolong baik.

Responsiveness

Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu dinilai cukup cepat dan tepat sesuai prosedur terutama jika persyaratan dan dokumen yang diajukan oleh pemohon lengkap dan benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu telah mengacu pada ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Pasal 281 Ayat 8 yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala teknis dan administratif yang menyebabkan keterlambatan, terutama pada aspek kelengkapan dokumen dan proses verifikasi lapangan.

Assurance

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu telah menunjukkan sikap yang profesional, berpengetahuan, ramah, sopan, dan santun dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Melalui analisis dari wawancara, observasi, dan

dokumentasi, terlihat bahwa pelayanan pegawai dalam proses permohonan PBG di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu secara umum sudah baik. Pegawai menunjukkan profesionalisme, sopan santun, serta kemampuan teknis yang cukup. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keseragaman penyampaian informasi dan peningkatan kesabaran dalam menghadapi masyarakat.

Empathy

Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu telah menyediakan berbagai media komunikasi seperti Instagram, *WhatsApp call center* untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan PBG. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan berbagai media komunikasi tersebut menunjukkan adanya bentuk empati dan perhatian yang tulus dari pihak dinas. Hal ini tercermin dari upaya dinas dalam menjalin komunikasi yang terbuka, cepat, dan mudah diakses, serta mencegah praktik makelar izin yang dapat merugikan masyarakat.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung utama dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu adalah adanya regulasi nasional berupa Undang-Undang Cipta Kerja. Regulasi ini menggantikan sistem Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan sistem PBG yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Implementasi Undang-Undang tersebut memberikan arah, kepastian hukum, dan keseragaman kebijakan secara nasional, yang memperkuat legitimasi serta menjadi pedoman teknis bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Pelayanan PBG di Kota Batu telah dijalankan sesuai prinsip transparansi, ketepatan waktu, dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi nasional merupakan faktor penting dalam mendorong efektivitas pelayanan perizinan bangunan.

Selain itu tersedianya berbagai fasilitas pelayanan menjadi faktor pendukung. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Fasilitas tersebut mencakup *WhatsApp Call Center*, Sobot Perkim, Pojok Layanan PBG, serta ruang konsultasi, yang semuanya dirancang untuk membangun komunikasi yang efektif dan efisien antara pihak dinas dan pemohon PBG. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini menunjukkan adanya upaya dari pihak dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan kecepatan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor pendukung dalam kelancaran pelayanan PBG. Keberhasilan penerapan suatu sistem pelayanan sangat bergantung pada kesesuaian antara sistem tersebut dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan kesesuaian sistem menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.



Gambar 2. Sosialisasi PP No. 16 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Bangunan Gedung
Sumber : Data Sekunder, 2025

Gambar diatas merupakan sosialisasi terkait peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung. Dengan kegiatan ini pemerintah Kota Batu berharap seluruh pegawai dan staf di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu memperhatikan regulasi yang berlaku tentang penyelenggaraan bangunan gedung yang ada di Kota Batu

Faktor Penghambat

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya sosialisasi secara menyeluruh mengenai implementasi sistem terbaru (SIMBG) kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak instansi masih bersifat bertahap dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal, sehingga banyak pemohon yang belum memahami alur dan prosedur pengajuan PBG dengan benar.

Selain itu, penggunaan jasa pihak ketiga atau biro jasa dalam pengurusan PBG juga menjadi sumber hambatan tersendiri. Dalam praktiknya, tidak jarang biro jasa tidak menyampaikan informasi secara terbuka dan menyeluruh kepada pemohon maupun kepada pihak dinas. Akibatnya, terjadi miskomunikasi, kekeliruan dalam penyampaian data, dan ketidaksesuaian dokumen, yang berdampak pada keterlambatan dalam proses verifikasi serta validasi data dalam sistem SIMBG. Kondisi ini turut memperlambat penerbitan PBG secara keseluruhan.

Selanjutnya adanya kendala teknis berupa perbaikan sistem yang menyebabkan gangguan atau keterlambatan dalam alur pelayanan. Meskipun demikian, hambatan ini dapat diminimalkan karena petugas di lapangan menunjukkan sikap kooperatif, sigap, dan responsif dalam membantu pemohon. Koordinasi yang baik antara petugas dan masyarakat menjadi faktor yang mendukung

agar pelayanan tetap dapat berjalan meskipun terdapat gangguan sistem.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pemberian persetujuan bangunan gedung di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu secara umum sudah cukup efektif, terutama dalam aspek *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya sarana prasarana fisik yang memadai, pelayanan konsultasi yang komunikatif, serta pegawai yang ramah dan informatif. Masyarakat merasa cukup terbantu dengan keberadaan fasilitas seperti ruang konsultasi, pojok layanan, serta penggunaan media digital seperti *WhatsApp call center* untuk komunikasi. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih belum optimal pada indikator *responsiveness* dilihat dari masih terdapat kendala teknis dan administratif yang menyebabkan keterlambatan, terutama pada aspek kelengkapan dokumen dan proses verifikasi lapangan dan indikator *reliability* dilihat dari keterlambatan informasi saat terjadi pembaruan sistem.

Upaya Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Batu untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pemberian persetujuan bangunan gedung antara lain Perlunya peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Kepada Masyarakat, melakukan pengawasan dan pengaturan lebih ketat terhadap biro jasa yang terlibat dalam pengurusan PBG, misalnya dengan mewajibkan pendaftaran resmi dan menetapkan standar pelayanan yang harus dipatuhi, dan perlu adanya pemeliharaan dan peningkatan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung secara berkala agar tidak mengalami gangguan akses, terutama bagi pengguna yang berada di daerah dengan koneksi internet terbatas.

Daftar Pustaka

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. 2002. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2020. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sasmito, B., & Devina, R. (2020). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siagian, S. P. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahyudin, Lutfi M., & Rusliandy. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Di Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6 (4), 39-40.

Wiralestari, Sam, I., Arum, E. D., Malinda, I., & Wijaya, R. (2021). Pemanfaatan E-Government di Masa Pandemi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Karya Abdi*, 497-501.