

## ANALISIS EFEKTIVITAS SIMBG DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG DI DPMPTSP KOTA SERANG

Nurul Ulfah<sup>1</sup>, Try Adhi Bangsawan<sup>2</sup>, Eli Apud Saepudin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

Email: nurululfah326@gmail.com

### ABSTRAK

Pemerintah Kota Serang menerapkan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang menjadi salah satu dari sebagian pembaharuan pada fasilitas publik untuk pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), khususnya fungsi hunian. dalam studi ini dimaksudkan untuk menelaah atau mengkaji bagaimana kesuksesan pada penerapan SIMBG dalam layanan izin PBG serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi kualitas layanan di DPMPTSP Kota Serang. studi ini memakai metode penelitian kualitatif. Metode ilmiah untuk memperoleh informasi dikerjakan dengan cara observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan studi dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian, yang memiliki tiga tolak ukur yaitu: ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan. Analisis data dilakukan secara sistematis untuk mengetahui kesesuaian antara tujuan program dan implementasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMBG cukup efektif dalam mendukung proses digitalisasi pelayanan PBG, namun masih terdapat hambatan seperti ketidakstabilan sistem, kurangnya pemahaman masyarakat, serta keterbatasan SDM internal. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah meningkatkan sosialisasi, memperkuat kapasitas teknis petugas, serta memastikan kestabilan sistem SIMBG demi pelayanan publik yang optimal dan inklusif. **Kata Kunci:** Efektivitas, SIMBG, PBG, Fungsi Hunian, DPMPTSP, Kota Serang

### ABSTRACT

The Serang City Government implements a digital-based service system through the Building Management Information System (SIMBG) application which is one of the reforms in public facilities for the submission of Building Approvals (PBG), especially residential functions. In this study, it is intended to examine or examine how successful the implementation of SIMBG in PBG permit services and identify obstacles that affect the quality of services at the Serang City DPMPTSP. This study uses qualitative research methods. The scientific method to obtain information is done by means of participatory observation, structured interviews, and documentation studies. The theory used is the theory of effectiveness according to Sondang P. Siagian, which has three benchmarks, namely: punctuality, meticulousness, and service delivery style. Data analysis was carried out systematically to determine the suitability between program objectives and implementation in the field. The results of the study show that SIMBG is quite effective in supporting the process of digitizing PBG services, but there are still obstacles such as system instability, lack of public understanding, and limited internal human resources. Therefore, it is recommended that the government increase socialization, strengthen the technical capacity of officers, and ensure the stability of the SIMBG system for optimal and inclusive public services.

**Keywords:** Effectiveness, SIMBG, PBG, Residential Function, DPMPTSP, Serang City

### PENDAHULUAN

Provinsi, kabupaten, dan kota merupakan berbagai tingkatan administratif yang membentuk struktur pemerintahan Indonesia. Setiap tingkatan memiliki kewenangan untuk mengelola urusan daerahnya secara mandiri. Dengan memberikan pemerintah daerah lebih

banyak kewenangan atas pengembangan sumber daya, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan kebijakan publik, kebijakan ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memaksimalkan tata kelola pemerintahan daerah. Otonomi daerah dimungkinkan melalui desentralisasi, yang meningkatkan pembangunan dan pemerataan (Hasriani, 2024). Pemerintah Kota Serang, sebagai bagian dari otonomi daerah, menyadari tantangan dalam pelayanan publik dan melakukan reformasi untuk meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh.

Setelah menyadari kesulitan yang disebabkan oleh layanan publik yang tidak memadai, Pemerintah Kota Serang kemudian mengambil langkah-langkah terukur untuk melakukan reformasi dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Sistem Informasi Manajemen Bangunan (SIMBG) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), yang menyediakan layanan perizinan bangunan tempat tinggal, merupakan salah satu contoh pemanfaatan teknologi ini.

Upaya ini dilatarbelakangi oleh kesadaran akan pesatnya kemajuan teknologi informasi di era modern, yang telah membawa banyak perubahan signifikan, dan mendorong instansi pemerintah untuk mendigitalisasi layanan publik guna meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi (Khairudin et al., 2021).

Menurut (Nugroho, 2016: 282) dalam jurnal artikel (Suryani et al., 2024) menguraikan sejumlah tujuan dan sasaran, seperti: (1) Meningkatkan layanan pemerintah; (2) Memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan akses terhadap informasi pemerintah dan kapasitas untuk terlibat dan berpartisipasi; (3) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah; dan (4) Meningkatkan hubungan internal antara pemerintah dan penyediaan layanan elektronik kepada warga negara. Hal ini menyoroti pentingnya transformasi atau perubahan layanan publik melalui penerapan e-Government di instansi pemerintah.

Oleh karena itu, pemerintah juga harus menyesuaikan diri dengan perkembangan terkini, di mana teknologi informasi dan komunikasi merupakan komponen krusial era modern, agar dapat menyediakan layanan publik yang baik dan berkualitas. Publik merupakan perwujudan nyata kedudukan pemerintah sebagai abdi masyarakat, yang tanggung jawab utamanya adalah menjamin kesejahteraan seluruh warga negara melalui pelayanan publik (Faradila & Santoso, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik didorong oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden ini menetapkan prosedur baru untuk mengintegrasikan Pemerintahan Elektronik (E-Government) ke dalam pemerintahan kabupaten/kota di Indonesia. (Purnamawati et al., 2022).

E-Government (pemerintahan elektronik), yang juga dikenal sebagai e-gov, pemerintahan digital, pemerintahan daring, atau dalam konteks tertentu pemerintahan transformasional, merupakan penerapan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat, sektor bisnis, serta berbagai aktivitas lain yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan (Ri et al., 2019).

Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang telah diimplementasikan oleh DPMPTSP Kota Serang. SIMBG resmi diluncurkan pada awal tahun 2018 dan dapat diakses melalui situs web SIMBG (Suryani et al., 2024). SIMBG, sebuah platform daring yang dirancang untuk melayani perizinan berupa Persetujuan Mendirikan Bangunan (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), telah diperkenalkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 19/PRT/M/2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Mendirikan Bangunan Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PUPR). Dari kemunculan sistem istem ini tujukan agar mampu menyediakan fasilitas publik yang efektif dan efisien, sehingga memudahkan masyarakat Kota Serang dalam mengakses perizinan mendirikan bangunan.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) adalah persetujuan kepala daerah untuk membangun gedung baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau memelihara gedung yang sudah ada sesuai dengan standar administratif dan teknis yang berlaku. Selain itu, PBG memberikan kepastian hukum kepada pemilik gedung dengan membuktikan legalitas bangunan tersebut. (Mustaghfiri & Susiloadi, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas pada persetujuan bangunan terkait fungsi hunian yaitu rumah tinggal, alasan mengapa rumah tinggal sebagai tempat manusia berkembang pun memerlukan izin adalah agar bangunan tersebut sah di mata hukum karena legal dan tidak mengakibatkan gugatan dari pihak lainnya. Rumah merupakan suatu bangunan yang digunakan sebagai tempat tinggal atau hunian, sekaligus berperan sebagai wadah untuk pembinaan keluarga (UU No. 4 Tahun 1992). Secara lebih luas, rumah tinggal tidak hanya

dimaknai sebagai struktur fisik semata, tetapi juga sebagai tempat bermukim yang memenuhi standar kehidupan yang layak, ditinjau dari berbagai aspek kehidupan sosial masyarakat (Geng et al., 2022).

Selain memiliki tujuan ideologis, kata "rumah" juga merujuk pada ekspresi diri dan monumen bagi kehidupan penghuninya, karena hunian (rumah) merupakan cerminan fisik sejati dari budaya penghuninya dalam semua aspeknya (perilaku, aktivitas, ruang, kenyamanan, penampilan, dan lingkungan, termasuk pola kehidupan sosial) (Setyo Pramono, 2008).

Namun, pada kenyataannya, hal ini masih belum memenuhi harapan publik karena proses Persetujuan Mendirikan Bangunan (PPB) masih menghadapi sejumlah tantangan signifikan yang menghambat kemampuan situs web Sistem Informasi Manajemen Bangunan (SIMBG) DPMPSTSP Kota Serang untuk mengoptimalkan layanan publik. Masyarakat sebagai pemohon, sistem situs web SIMBG itu sendiri, dan organisasi internal DPMPSTSP Kota Serang merupakan tiga penyebab utama tantangan ini.

Permasalahan ini secara akumulatif berpotensi serius dalam menghambat efektivitas pelayanan publik terhadap perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Yaitu kendala teknis pada *website* SIMBG, yang mengakibatkan *error* sistem pada halaman SSIMBG tidak berfungsi dan tidak bisa di gunakan. Faktor internal juga turut berperan, dengan keterbatasan sumber daya manusia, dari segi kuantitas, kurangnya tenaga kerja yang memadai dan terlatih dalam mengelola pelayanan PBG, khususnya dalam operasionalisasi sistem SIMBG, dapat menyebabkan pengelolaan *website* menjadi kurang optimal. Hal ini berimplikasi pada responsivitas dan efisiensi layanan secara keseluruhan.

Dan juga adanya kendala umum yang menjadi alasan dikalangan masyarakat kenapa masih ada saja yang tidak mengajukan izin PBG ketika akan membuat bangunan yaitu banyaknya persyaratan dokumen pengajuan PBG yang harus di lengkapi seperti data teknik arsitektur, arsitek berlisensi, gambar rencana detail, data penyedia jasa perencanaan konstruksi, sering dianggap memberatkan pemohon yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pengajuan izin.

Untuk mengatasi berbagai masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, untuk itu dilakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk membahas sejauh mana perangkat online berbasis *website* SIMBG efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pada proses layanan persetujuan bangunan gedung fungsi hunian dengan menggunakan teori dari (P. Siagian, 1996:60) dalam artikel jurnal (Mamonto et al., 2022) yang memiliki tiga indikator efektivitas yaitu yang pertama dalam ukuran efektivitas ialah faktor waktu, penyelenggaraan pelayanan harus tepat waktu maupun kecepatan waktu agar efektivitas pelayanan dapat tercapai, indikator selanjutnya ialah faktor kecermatan, hal ini maksudnya kecermatan dalam memberikan pelayanan sangat penting guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah benar dan tanpa kekeliruan, indikator yang terakhir adalah faktor Gaya pemberian pelayanan, maksudnya adalah bagaimana penyelenggara dalam memberikan pelayanan nya terkait cara, kebiasaan sikap, empati, dan profesional maupun kesopanan.

Oleh karena itu, efektivitas sangat penting untuk menunjukkan atau mengevaluasi sejauh mana capaian yang sebelumnya telah dirumuskan. Efektivitas, secara sederhana, adalah suatu keadaan yang dihasilkan dari hasil yang diinginkan. Efektivitas, sebagaimana didefinisikan oleh Kurniawan (2008:109) dalam (Pusat et al., 2021) adalah kapasitas suatu organisasi atau badan yang sebanding untuk melaksanakan tugas, fungsi, kegiatan, program, atau misinya sebaik mungkin tanpa menimbulkan stres atau ketegangan di antara para pelaksananya.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (Ruang & Pertanahan, 2024), efektivitas merupakan penggunaan berbagai sumber daya, fasilitas, dan prasarana dalam jumlah yang telah direncanakan secara sadar untuk menghasilkan produk atau layanan dari aktivitas yang dilakukan.

Dengan teori yang di gunakan, memungkinkan peneliti untuk dapat menganalisis lebih dalam mengenai efektivitas SIMBG sebagai perangkat online terhadap proses persetujuan bangunan gedung fungsi hunian serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi efektivitasnya, sebab dimana Persetujuan Bangunan Gedung itu sendiri adalah sebuah pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dalam hal ini ialah DPMPTSP Kota Serang, dengan demikian jika menggunakan teori tersebut maka akan relevan mengenai apakah SIMBG efektif terhadap pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Serang.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan menambah khazanah ilmu administrasi publik, khususnya terkait proses layanan pembangunan gedung melalui sistem informasi dalam layanan publik dan kontribusi praktis

yang lebih baik kepada pembaca tentang bagaimana SIMBG diterapkan dalam pelayanan publik, khususnya dalam layanan Persetujuan Bangunan.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk mengkaji lebih lanjut dampak Sistem Informasi Manajemen Bangunan (SIMBG) terhadap prosedur Persetujuan Bangunan (PBG) hunian, sebuah studi kualitatif dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang. Tiga metode utama digunakan untuk mengumpulkan data: studi dokumentasi, wawancara terstruktur, dan observasi partisipan. Alur layanan, interaksi antara petugas dan pemohon, serta kondisi fasilitas layanan, semuanya diamati secara langsung melalui observasi partisipan. Wawancara terstruktur dilakukan dengan informan kunci, termasuk Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Non Usaha, Petugas operator SIMBG, serta pemohon layanan PBG fungsi hunian. Studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen resmi seperti peraturan, laporan, dan profil DPMPTSP.

Menurut (Niam Fathun, 2024) Metode penelitian kualitatif mengharuskan peneliti berinteraksi secara langsung dengan subjek yang diteliti, sehingga memungkinkan diperolehnya pemahaman yang mendalam mengenai keragaman dan kompleksitas dalam suatu konteks tertentu. Proses pengumpulan datanya mencakup observasi, wawancara, analisis isi, serta berbagai teknik lain yang bersifat terbuka terhadap penafsiran.

Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa tindakan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga tuntas, sehingga data menjadi jenuh. Metodologi inilah yang digunakan untuk melakukan analisis data. Proses analisis data melibatkan empat langkah: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Langkah selanjutnya setelah mengumpulkan data penelitian adalah memastikan keakuratan dan pengolahannya dengan tepat. Ketika perbedaan antara pernyataan penelitian dan kejadian yang sesungguhnya dalam penelitian sudah tidak ada, maka data tersebut akan dianggap valid dalam penelitian kualitatif (Hardani, 2020). Pendekatan triangulasi dalam pengujian kredibilitas, yaitu proses verifikasi data dari beberapa sumber dengan berbagai cara

dan waktu, digunakan dalam pengujian validitas data. Oleh karena itu, terdapat tiga jenis triangulasi: sumber, teknis, dan waktu.

Dengan menggunakan pendekatan yang diuraikan di atas, peneliti berharap dapat menghasilkan temuan penelitian yang menawarkan data akurat serta gambaran yang lebih komprehensif dan terperinci tentang seberapa baik SIMBG bekerja untuk meningkatkan layanan persetujuan bangunan untuk fungsi perumahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Efektivitas SIMBG Dalam Layanan Persetujuan Bangunan Gedung Fungsi Hunian

Berdasarkan pada hasil temuan penelitian yang sudah peneliti dapatkan melalui observasi maupun wawancara terkait efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) terhadap layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) fungsi hunian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang, maka peneliti akan fokus membahas pada pemenuhan aspek-aspek kunci yang relevan dengan kerangka konseptual teori efektivitas pelayanan menurut (Siagian 1996:60) dalam (Mamonto et al., 2022) yang mencakup faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian layanan.

#### 1. Berdasarkan Faktor Waktu

Berdasarkan pada hasil temuan penelitian, Efektivitas SIMBG dalam hal ketepatan waktu menunjukkan hasil yang signifikan. Digitalisasi alur permohonan secara substansial mengurangi kebutuhan akan kunjungan fisik dan waktu tunggu, memberikan efisiensi yang nyata bagi pemohon. Bagi pemohon yang terbiasa dengan teknologi, percepatan proses ini dirasakan sangat optimal karena mereka dapat memanfaatkan fitur sistem secara mandiri dengan cepat.

Meskipun demikian, efisiensi waktu juga sangat bergantung pada responsivitas pemohon itu sendiri. Jika pemohon proaktif dalam menindaklanjuti notifikasi perbaikan berkas, permohonan dapat diproses lebih cepat sesuai target. Sebaliknya, jika pemohon menunda perbaikan, proses dapat terhenti, sehingga efisiensi maksimal yang seharusnya dicapai oleh SIMBG menjadi terhambat.

Berdasarkan pada teori yang di kemukakan oleh Siagian mengenai faktor waktu penyelenggaraan pelayanan harus tepat waktu maupun kecepatan waktu agar

efektivitas pelayanan dapat tercapai. Jika dalam konteks penelitian ini dapat dikatakan bahwa indikator efektivitas berdasarkan faktor waktu mengenai SIMBG dalam layanan persetujuan bangunan gedung fungsi hunian pada DPMPTSP Kota Serang dapat dikatakan sudah cukup efektif karena mampu memangkas waktu serta tenaga berdasarkan pada hasil wawancara dengan pemohon.

## **2. Berdasarkan Faktor kecermatan**

Efektivitas SIMBG ditinjau dari aspek kecermatan layanan dapat dikatakan efektif. Hal ini didukung oleh sistem verifikasi yang efektif dan, yang lebih penting, oleh peran aktif petugas dalam membimbing pemohon. Petugas tidak hanya berfungsi sebagai administrator, tetapi juga fasilitator yang memastikan pemohon memahami prosedur dan persyaratan secara cermat.

Mereka memberikan penjelasan yang lugas, jelas, dan mudah dipahami, baik saat konsultasi awal maupun saat memberikan notifikasi perbaikan berkas. Kualitas komunikasi ini sangat penting untuk meminimalkan potensi kesalahan di pihak pemohon, sehingga setiap tahapan prosedur dapat berjalan lancar

## **3. Berdasarkan Faktor Gaya Pemberian Layanan**

Gaya pemberian layanan melalui SIMBG menunjukkan hasil yang positif dan suportif. Profesionalisme dan responsivitas petugas tercermin dari wawancara dengan beberapa pemohon yang merasa puas dengan sikap petugas dinas. Meskipun pelayanan ini berbasis elektronik dan interaksi fisik berkurang, gaya pelayanan tetap terasa melalui cara sistem memberikan informasi, panduan, dan merespons tindakan pemohon.

Kualitas pelayanan ini berhasil menciptakan pengalaman yang nyaman, informatif, dan mendukung, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap sistem SIMBG. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP tidak hanya berfokus pada sistem, tetapi juga pada interaksi manusiawi yang positif dan diapresiasi oleh seluruh pemohon, tanpa memandang perbedaan usia maupun tingkat pendidikan.

## **Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas SIMBG Dalam Layanan Persetujuan Bangunan Gedung Fungsi Hunian**

Walaupun pada temuan penelitian SIMBG menunjukkan adanya hasil signifikan terkait efektivitas positif pada sistem SIMBG dalam memperkuat kualitas pelayanan terhadap



persetujuan bangunan gedung fungsi hunian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang, terutama terhadap indikator mengenai faktor kecepatan, kecermatan, fungsionalitas sistem, kemudahan akses informasi, dan profesionalisme petugas, tetapi berdasakan pada observasi peneliti dan hasil wawancara masih terlihat adanya factor-faktor penghambat yang mempengaruhi dalam efektivitasnya, dan hal ini penting untuk di analisis sebagai bentuk gambaran yang lebih utuh mengenai hambatan tersebut.

### **1. Keterlambatan Perbaikan Berkas dan Data Oleh Pemohon**

Salah satu hambatan signifikan yang diidentifikasi adalah ketergantungan waktu penyelesaian perbaikan dokumen oleh pemohon pada kecepatan respons pemohon. Meskipun sistem telah memfasilitasi proses digitalisasi dan komunikasi yang efisien antara petugas dan pemohon, kecepatan penyelesaian keseluruhan proses sangat bergantung pada responsivitas pemohon itu sendiri. Seringkali, setelah petugas mengidentifikasi adanya kekurangan atau ketidaksesuaian pada berkas dan data yang diunggah, proses akan tertunda menunggu pemohon melakukan revisi yang diperlukan.

Meskipun sistem sudah efektif dalam mengirimkan notifikasi perbaikan, kesulitan pemohon dalam merevisi dokumen dapat menyebabkan permohonan tertunda, bahkan hingga status pengajuan terhenti, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi maksimal yang seharusnya bisa dicapai oleh SIMBG. Hal ini menegaskan bahwa meskipun sistem telah dirancang untuk memudahkan, faktor manusia dalam hal kecepatan respons pemohon tetap menjadi variabel kritis dalam menentukan durasi akhir proses layanan.

### **2. Ketidakseuaian Berkas dan Data di Lapangan**

Hambatan lain muncul dari ketidaksesuaian antara berkas rencana teknis yang diajukan dengan kondisi aktual di lapangan. Berdasarkan pada hasil temuan penelitian petugas lapangan oleh tim teknis menemukan perbedaan, misalnya terkait luas bangunan yang tidak sesuai atau fungsi bangunan yang diajukan untuk hunian namun sebagian digunakan untuk usaha.

Ketidaksesuaian ini memerlukan langkah verifikasi dan konfirmasi ulang oleh petugas, seperti mendokumentasikan temuan dan meminta pemohon untuk merevisi

gambar atau data. Proses revisi ini, yang juga bergantung pada responsivitas pemohon, secara otomatis akan memperlama durasi pengajuan, meskipun petugas sudah sigap dalam mengidentifikasi dan menginformasikan ketidaksesuaian tersebut.

### 3. Kendala Teknis Sistem SIMBG (Error atau Bug)

Meskipun fitur SIMBG secara umum fungsional, adanya potensi *error* atau *bug* pada sistem tetap menjadi penghambat, meskipun durasinya tidak terlalu lama. Meskipun durasi gangguan relatif singkat (maksimal 3 jam). Insiden ini biasanya timbul akibat proses pemulihan atau pemeliharaan sistem yang dilakukan dari pusat.

Kondisi ini menuntut petugas di tingkat dinas untuk menunggu hingga sistem kembali normal, yang pada gilirannya dapat menyebabkan penundaan sementara dalam proses pengajuan permohonan dan menghambat penyampaian kepastian informasi kepada pemohon, ini juga dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pemohon yang sedang memantau prosesnya. Meskipun durasinya relatif singkat, gangguan teknis ini tetap berpotensi mengganggu kelancaran alur pelayanan yang sudah berjalan efisien.

Oleh karena itu, meskipun pemeliharaan adalah hal esensial, perlu adanya mekanisme komunikasi yang lebih proaktif dan transparan dari pusat kepada dinas daerah serta pemohon, misalnya melalui notifikasi atau informasi perkiraan waktu pemulihan. Hal ini penting untuk meminimalkan dampak psikologis ketidakpastian dan menjaga momentum positif dari adopsi sistem SIMBG dalam pelayanan publik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dari faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di DPMPTSP Kota Serang telah menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam layanan persetujuan bangunan gedung fungsi hunian. Digitalisasi proses berhasil memangkas waktu dan tenaga, serta meningkatkan kecermatan melalui verifikasi sistem dan bimbingan proaktif dari petugas. Meskipun demikian, efektivitas maksimal SIMBG masih menghadapi tantangan signifikan dari faktor manusia, terutama keterlambatan respons pemohon dalam perbaikan berkas dan ketidaksesuaian data di lapangan. Selain itu, kendala teknis seperti *error* atau *bug* pada sistem, meski singkat, juga dapat menjadi penghambat sementara.

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti menyimpulkan mengenai efektivitas SIMBG terhadap layanan PBG fungsi hunian di DPMPTSP Kota Serang, bahwa sistem ini secara umum telah berjalan dengan baik dan efektif. SIMBG telah berhasil menyederhanakan proses dan memberikan pengalaman positif bagi pemohon dari berbagai latar belakang, meningkatkan akuntabilitas dan kemudahan akses informasi. Meskipun demikian, efisiensi akhir proses sangat dipengaruhi oleh respons pemohon dalam penyelesaian berkas serta stabilitas sistem server pusat, yang terkadang dapat menghambat kelancaran layanan secara nasional. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan efektivitasnya, diperlukan kolaborasi yang lebih kuat antara sistem yang efisien dan responsivitas pemohon, didukung oleh transparansi informasi dari pusat, guna memastikan kelancaran dan kepastian layanan secara keseluruhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Faradila, S. Y., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK). *Wacana Publik*, 2(2), 364. <https://doi.org/10.20961/wp.v2i2.66550>
- Geng, J., Sivaraman, A., Prabhakar, B., & Rosenblum, M. (2022). Nezhha. *Proceedings of the VLDB Endowment*, 16(4), 629–642. <https://doi.org/10.14778/3574245.3574250>
- Hardani, A. N. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Anggota IKAPI
- Hasriani, H. (2024). Implementasi Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan Parangloe Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Publisitas*, 10(2), 186–198. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v10i2.441>
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia* (Vol. 1).
- Mamonto, F. S., Gosal, R., & Kasenda, V. (2022). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Website Sideka Di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Governance*, 2(1), 10–27. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/39181>
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 99. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50893>
- Niam Fathun, E. R. (2024). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: Wdunia Media Utama.
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Pusat, B., Kota, S., Mt, J., & Malang, H. (2021). 3) 1,2,3. 2(1).
- Ri, K. A., Litbang, B., Diklat, D. A. N., & Administrasi, P. T. (2019). *e-GOVERNMENT PADA BIDANG PENDIDIKAN*.
- Ruang, T., & Pertanahan, D. A. N. (2024). *Informasi Manajemen Bangunan Dan Gedung* (

*Simbg ) Dalam Penerbitan Pbg Dan Slf Di Dinas Cipta Karya , ( Studi Pada Efektivitas Aplikasi Simbg Terhadap Penertiban Pbg Dan Slf ). 7(2020), 16318–16327.*

Setyo Pramono, Y. (2008). Konsep Tentang HomeDan Identitas Arsitektur Hunian. *Spectra, Volume VI*, 1–7. <http://eprints.itn.ac.id/id/eprint/3219>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif and R&B*. Bandung: ALFABETA, CV.

Suryani, B. B., Kambolong, M., & ... (2024). Transformasi E-Government Dalam Persetujuan Bangunan Gedung:: Melalui Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kota .... *Journal ...*, 7(2), 765–779.

<http://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/432%0Ahttps://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/432/286>