

Kualitas Pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung Provinsi Lampung

Asep Hendra¹, Syifa Yuni Oktavia^{2*}, Jatnika Dwi Asri³

¹ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; asephendra@ipdn.ac.id

² Pemerintah Kota Bandar Lampung; syifa.yuni.octavia2001@gmail.com

³ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; jatnika@ipdn.ac.id

* Correspondence: asyifa.yuni.octavia2001@gmail.com; Jl. dr. Susilo No. 2 Bandar Lampung, Indonesia

Received: 11-07-2024; Accepted: 12-12-2024; Published: 23-12-2024

Abstrak. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat kompleksitas birokrasi, kurangnya kesadaran dan kepatuhan hukum dari pemilik bangunan terhadap PBG, serta keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan, kompleksitas prosedur, dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandarlampung, kendala yang terjadi dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung serta mengetahui Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandarlampung untuk menyelesaikan kendala tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode dekriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sehingga penulis menggambarkan keadaan sebenarnya di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuannya adalah bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung dalam mengeluarkan surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bergantung kepada kinerja DISPERKIM dalam memberikan rekomendasi pemenuhan syarat Bangunan Gedung. Kemudian masih terdapat kendala yaitu pada dimensi *Tangible* dan dimensi *Assurance*. Pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* sudah dilaksanakan dengan baik. Kendala dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung meliputi kesalahan teknis pada akses web, kesulitan akses bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, dan keterlibatan DISPERKIM Kota Bandarlampung yang memengaruhi konsistensi waktu pelayanan. Kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung masih perlu ditingkatkan terutama pada kemudahan akses pelayanan dan juga koordinasi serta evaluasi yang baik dengan DISPERKIM.

Kata Kunci: DPMPTSP, Kualitas Pelayanan, PBG.

Abstract. Awareness and legal compliance among building owners regarding PBG, as well as complaints from the public regarding delays, procedural complexity, and lack of transparency in the service process. The objectives of this study are to determine the service quality in Building Permit Approval (PBG) at DPMPTSP of Bandarlampung City, identify the constraints encountered in the PBG service process at DPMPTSP of Bandarlampung City, and understand the efforts made by DPMPTSP of Bandarlampung City to address these constraints. The research method used is descriptive qualitative method with an inductive approach, allowing the author to depict the actual conditions at the research site. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The finding is that the quality of service at the DPMPTSP Kota Bandarlampung in issuing Building Construction Approval (PBG) letters depends on the performance of DISPERKIM in providing building requirements recommendations. However, there are still obstacles, namely in the *Tangible* and *Assurance* dimensions. In terms of *Reliability*, *Responsiveness*, and *Empathy* dimensions, they have been implemented well. The obstacles in the PBG service process at the DPMPTSP Kota Bandarlampung include technical errors in web access, difficulty in access for those unfamiliar with technology, and the involvement of *Disperkim* Kota Bandarlampung affecting the consistency of service time. The quality of service for Building Construction Approval (PBG) at the Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP) of Bandarlampung City still needs improvement, especially in terms of service accessibility and also in coordination and effective evaluation with *DISPERKIM*.

Keywords: DPMPTSP, Service Quality, PBG.

1. Pendahuluan

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk aspek administrasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Kelima fungsi pemerintah pengaturan, pembangunan, perlindungan, pemberdayaan, dan pelayanan merupakan bagian integral dalam mencapai kinerja pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan istilah "*Good Governance*". Dalam konteks ini, "Sistem digital tata kelola pemerintahan daerah mampu mendorong peningkatan karakteristik prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti transparansi dan akuntabilitas" (Marthalina, 2022), yang menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Implementasi efektif dari fungsi pelayanan merupakan manifestasi konkret dari keberadaan pemerintah, yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Konsep tertib administrasi bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administratif. Pelayanan yang baik adalah yang sesuai dengan harapan dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, meskipun terdapat berbagai kelemahan yang perlu diperbaiki. Ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, di mana aparat pemerintah diharapkan berperan sebagai pelayan masyarakat yang efektif.

Strategi yang diadopsi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan termasuk mendorong inovasi di semua bagian pemerintahan dan menerapkan konsep pelayanan terpadu satu pintu. Pemerintah daerah, sebagai entitas pemerintahan lokal, memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat.

DPMPTSP Kota Bandar Lampung, misalnya, bertanggung jawab atas layanan perizinan dan perizinan terkait, termasuk PBG. PBG merupakan izin penting dalam pembangunan kota yang berkelanjutan dan memiliki dampak signifikan dalam menjaga tata ruang kota, keselamatan, dan pertumbuhan ekonomi. DPMPTSP Kota Bandar Lampung memegang peran strategis dalam pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung yaitu berperan dalam memastikan bahwa proses PBG berjalan efektif, efisien, dan mendukung pembangunan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat serta keberlanjutan lingkungan.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) memiliki peranan krusial dalam memastikan bahwa setiap proyek pembangunan gedung selaras dengan tujuan pembangunan kota Bandar Lampung yang berkelanjutan. Melalui mekanisme PBG, Pemerintah Kota Bandar Lampung dapat menjamin bahwa bangunan yang baru dibangun tidak hanya aman dan nyaman, tetapi juga ramah lingkungan serta dapat mengatasi potensi risiko bencana. Bagi pemilik bangunan, memahami dan mengikuti ketentuan PBG bukan sekadar kewajiban

hukum, tetapi juga merupakan wujud partisipasi dalam mewujudkan masa depan yang lebih baik.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung Provinsi Lampung menyoroti kesenjangan masalah yang masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan administrasi, terdapat sejumlah permasalahan yang mempengaruhi efektivitas dan responsivitas pelayanan tersebut. Salah satu masalah yang muncul adalah kompleksitas birokrasi yang rumit dan membingungkan bagi pemohon, yang memerlukan navigasi aturan dan regulasi yang kompleks. Selain itu, proses pelayanan seringkali memakan waktu yang cukup lama, menghambat proyek pembangunan.

Adanya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan dalam penerbitan izin, kompleksitas prosedur, kurangnya transparansi, dan konsistensi dalam proses persetujuan menjadi indikasi bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun langkah-langkah telah diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mendorong inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan mengadopsi konsep pelayanan terpadu satu pintu, tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus menjadi fokus penelitian demi mencapai pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas bagi masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu menjadi inspirasi penelitian ini. Dr. Nuria Siswi Enggarani (2016) mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Boyolali, sementara Yusriadi dan Misnawati (2017) menyoroti reformasi birokrasi di Kabupaten Bone. Penelitian Relinda Puspitasari (2022) mengevaluasi kualitas pelayanan PBG berbasis SIMBG di Banyuwangi, dan Gina Sofia Rahman (2019) menggunakan teori SERVQUAL untuk menganalisis kualitas pelayanan IMB di Ciamis. Rahmatullah Surya (2022) mengidentifikasi ketidaksinkronan regulasi dalam pelayanan PBG.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung, dengan pendekatan kualitatif yang mendalami kendala serta upaya perbaikan. Tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandarlampung, kendala yang terjadi dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung serta mengetahui Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandarlampung untuk menyelesaikan kendala tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode dekriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sehingga penulis menggambarkan keadaan sebenarnya di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari sekretaris DPMPTSP Kota Bandar Lampung, Kepala Bidang Pelayanan DPMPTSP Kota Bandar Lampung, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Tata Ruang dan Bangunan DPMPTSP Kota Bandar Lampung, Staff verifikasi data, dan 5 orang masyarakat penerima layanan PBG di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Adapun analisisnya menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang di gagas oleh Zeithaml, Parassuraman, dan Berry dalam Hadiansyah (2018). Penelitian ini dilaksanakan mulai awal bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Mei 2024.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang disajikan dalam teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parassuraman, dan Berry dalam Hadiansyah (2018). Teori tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui beberapa aspek atau dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Selanjutnya masing-masing dari kelima dimensi tersebut memiliki indikator yang menjadi parameter yang digunakan sebagai standar untuk menilai dan mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

1) *Tangible*

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat diukur dengan adanya bukti nyata yang ditunjukkan dalam pelaksanaannya. Pada dimensi ini merupakan penilaian terhadap apa saja yang ada di DPMPTSP Kota Bandar Lampung khususnya pada aspek fisik yang dapat dilihat, dan ditampilkan selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi ini memiliki lima indikator yang menjadi tolak ukur penilaian terhadap apa yang ada dan terlihat di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, lima indkator dimensi ini yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelayanan, dan penggunaan alat bantu.

a) Penampilan Petugas

Untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung, penampilan petugas menjadi salah satu kriteria yang sangat penting. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penampilan para pegawai di DPMPTSP Kota Bandar Lampung sudah memenuhi standar yang baik, di mana para pegawai konsisten memakai seragam yang sama dan rapi sesuai dengan aturan yang berlaku. Indikator penampilan pegawai di DPMPTSP Kota Bandar Lampung menunjukkan hasil yang positif. Disiplin dalam penerapan peraturan penggunaan seragam menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Memperkuat pernyataan informasi bahwa pegawai konsisten memakai seragam yang sama dan rapi sesuai dengan aturan yang berlaku, berikut adalah jadwal seragam pegawai DPMPTSP Kota Bandarlampung:

Tabel 1. Jadwal Pemakaian Seragam Pegawai DPMPTSP Kota Bandarlampung

No.	Hari Kerja	Ketentuan Seragam	
		Atasan	Bawahan
1.	Senin	PDH Khaki	Celana/RokKhaki
2.	Selasa	PDH Khaki	Celana/RokKhaki
3.	Rabu	Kemeja Putih	Celana/RokHitam
4.	Kamis	Batik Lampung	Celana/RokHitam
5.	Jumat	Batik Bebas	Celana/Rok Warna Gelap

Sumber: DPMPTSP Kota Bandarlampung

b) Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan merupakan salah satu tolak ukur penting dalam dimensi *tangible* yang berpengaruh besar terhadap proses pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung. DPMPTSP Kota Bandarlampung memiliki beberapa fasilitas yang membuat masyarakat penerima layanan merasa nyaman, di antaranya adalah loket pelayanan yang bersih, meja informasi, ruang tunggu yang nyaman, ruang bermain anak, ruang laktasi untuk ibu menyusui, toilet, dan musola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tempat pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung sudah memenuhi standar kenyamanan dan kualitas yang baik. Beberapa informan secara umum menyatakan bahwa fasilitas yang cukup lengkap di tempat pelayanan ini berkontribusi pada penilaian masyarakat bahwa DPMPTSP Kota

Bandarlampung adalah tempat yang nyaman dan baik untuk menerima pelayanan. Adapun berikut kondisi tempat pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung:



Sumber: Peneliti

Gambar 1. Kondisi Tempat Pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung

c) Kedisiplinan Petugas

Petugas DPMPTSP Kota Bandar Lampung memperlihatkan kedisiplinan yang baik dalam berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, kehadiran, ketaatan terhadap SOP, dan tanggung jawab dalam mengerjakan tugas. Analisis data kehadiran dan ketidakhadiran pegawai selama tahun 2023 mendukung temuan ini, dengan tingkat kehadiran pegawai yang menunjukkan angka yang memuaskan. Lebih lanjut, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian memperkuat kesimpulan bahwa kedisiplinan petugas di DPMPTSP Kota Bandar Lampung sudah berada pada tingkat yang baik. Petugas telah mematuhi peraturan dan SOP yang berlaku, serta menunjukkan tingkat kehadiran yang konsisten sepanjang tahun 2023. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan kedisiplinan yang baik berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Berikut Tingkat kehadiran dan ketidakhadiran pegawai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2023 pada DPMPTSP Kota Bandarlampung:

Tabel 2. Tingkat Kehadiran dan ketidakhadiran pegawai dari bulan Januari-Desember 2023 Pada DPMPTSP Kota Bandar Lampung

ABSENSI						
Bulan	Hadir	Sakit	Izin	Cuti	Dinas Luar (DL)	Total
Januari	60	3	2	2	2	69
Februari	63	1	3	0	2	69
Maret	68	0	0	1	0	69
April	68	0	0	1	0	69
Mei	68	0	0	1	0	69
Juni	63	1	4	1	0	69
Juli	63	5	1	0	0	69
Agustus	64	4	1	0	0	69
September	61	6	2	0	0	69
Oktober	63	5	1	0	0	69
Nopember	68	1	0	0	0	69
Desember	60	0	0	0	9	69

Sumber: DPMPTSP Kota Bandar Lampung Tahun 2023

d) Kemudahan Akses dalam Pelayanan

Website Saibetik memudahkan akses layanan DPMPTSP Kota Bandar Lampung, namun kendala teknis dan kurangnya aksesibilitas bagi lansia serta yang tidak melek teknologi menghambat manfaatnya. Selain itu, layanan Persetujuan Bangunan Gedung masih memerlukan penggunaan website SIMBG. Untuk mencapai digitalisasi yang inklusif, perlu peningkatan fitur akses, pelatihan masyarakat, dan perbaikan rutin. Berikut adalah gambar tampilan *website* Sai Betik dan SIMBG:



Sumber: Peneliti

Gambar 2. Website Sai Betik dan SIMBG

e) Penggunaan Alat Bantu

Penggunaan sistem informasi, aplikasi teknologi, dan perangkat keras di DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Sistem terintegrasi mempercepat proses perizinan, aplikasi daring mempermudah akses layanan, dan perangkat keras mendukung operasional tanpa gangguan. Teknologi ini juga memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara real-time dan mengurangi risiko penyimpangan melalui jejak audit digital, memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan.

2) *Reliability*

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting, baik dalam segi kualitas maupun kuantitas. Dalam mengukur indikator ini terdapat beberapa sub indikator yaitu standar pelayanan yang jelas, dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, adapun penjelasannya sebagai berikut:

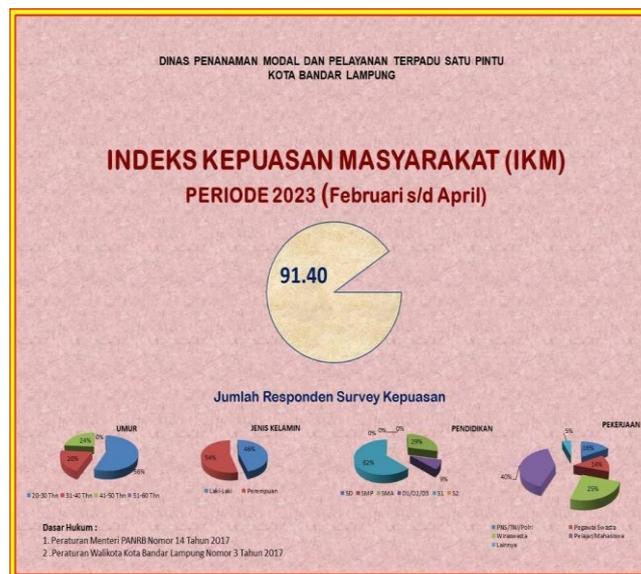
a) Standar Pelayanan yang Jelas

Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandarlampung telah diterapkan dengan baik sesuai Keputusan Kepala Dinas Nomor: 503/643.a/III.16/VI/2022, yang merinci SOP perizinan berbasis risiko dan nonperizinan. Prosedur perizinan yang rinci dapat diakses melalui platform daring seperti Saibetik dan SIMBG, memudahkan masyarakat dengan panduan langkah demi langkah. Pengguna layanan mengapresiasi kemudahan ini, didukung informasi akurat dan terkini melalui teknologi informasi. Implementasi SOP yang ketat memastikan proses sesuai ketentuan, mengurangi kesalahan, dan mempercepat penyelesaian. Dengan SOP yang transparan, publik lebih memahami proses perizinan, mengurangi kebingungan, meningkatkan kepuasan, serta membangun kepercayaan terhadap layanan yang profesional, efisien, dan bertanggung jawab.

b) Kecermatan Petugas dalam Melayani Masyarakat

Pelayanan DPMPTSP Kota Bandarlampung, khususnya dalam Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), dinilai memuaskan berkat kecermatan petugas dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas menunjukkan tingkat ketelitian dan komitmen tinggi, memastikan setiap proses sesuai regulasi dan informasi yang diberikan akurat. Hal ini tercermin dalam

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Februari-April 2023 yang positif, menandakan terpenuhinya ekspektasi masyarakat dan konsistensi standar pelayanan yang tinggi. Sebagaimana ditegaskan, “Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sangat signifikan, karena menjadi tolak ukur baik tidaknya birokrasi pemerintah dalam melayani kebutuhan warga negara.” (Lilis Sholihah & Mulianingsih, 2023). Profesionalisme dan komitmen petugas menjadi faktor utama dalam menciptakan layanan yang efisien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Adapun untuk memperkuat pernyataan tersebut, berikut gambar IKM DPMPTSP Kota Bandarlampung periode 2023 (Februari s/d April):



Sumber: DPMPTSP Kota Bandarlampung

Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Bandarlampung periode 2023 (Februari s/d April)

3) *Responsiveness*

Dalam mengukur indikator ini terdapat beberapa sub indikator yaitu standar pelayanan yang jelas, dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, adapun penjelasannya sebagai berikut:

a) Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat

Pelayanan DPMPTSP Kota Bandar Lampung, khususnya dalam Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), dinilai cepat dan efisien, sesuai standar operasional yang ditetapkan. Kecepatan ini mencerminkan sikap proaktif petugas dalam memproses perizinan, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan informasi yang akurat. Profesionalisme petugas terlihat dari responsivitas mereka terhadap pertanyaan masyarakat, memastikan kebutuhan

dan harapan publik terpenuhi. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen DPMPTSP untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas, yang secara keseluruhan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Dengan fokus pada peningkatan efisiensi, DPMPTSP berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

b) Merespon Setiap Pemohon yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Petugas DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah berhasil dalam memberikan respons yang sigap dan efisien kepada masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Respons yang cepat dan tepat ini tidak hanya memenuhi harapan masyarakat tetapi juga mendukung tercapainya kualitas layanan yang diinginkan oleh pemohon atau pelanggan. Efisiensi dalam pelayanan tercermin dari kemampuan petugas untuk memproses permohonan dengan segera, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan informasi yang akurat serta bantuan yang relevan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme tinggi. Selain itu, kecepatan respons petugas juga menunjukkan adanya sistem operasional yang baik dan terkoordinasi, yang memungkinkan penanganan permohonan perizinan berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan berarti. Kesigapan dan efisiensi ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Dengan mempertahankan dan terus meningkatkan standar responsivitas ini, DPMPTSP Kota Bandar Lampung menunjukkan komitmen mereka untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

c) Merespon Segala Keluhan

DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah menyediakan berbagai saluran untuk masyarakat menyampaikan keluhan, termasuk kotak saran, ruang keluhan, dan survei kepuasan melalui website. Meskipun demikian, mayoritas masyarakat cenderung lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung di kantor. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan yang tinggi terhadap interaksi tatap muka dan keinginan untuk mendapatkan respons yang cepat dan langsung dari petugas. Respons yang baik dan cepat dari petugas terhadap keluhan-keluhan tersebut mencerminkan komitmen DPMPTSP dalam mendengarkan dan menyelesaikan masalah dengan efektif. Komitmen ini sangat penting untuk mempertahankan kepuasan masyarakat dan memperbaiki citra layanan pemerintah.

Responsivitas yang tinggi tidak hanya memperlihatkan kepekaan terhadap kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Selain itu, dengan adanya mekanisme umpan balik yang beragam, DPMPTSP dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan melakukan tindakan korektif secara tepat waktu. Hal ini mendukung upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

4) *Assurance*

Dimensi ini memiliki 3 indikator penilaian yang dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu jaminan legalitas, jaminan tepat waktu, dan jaminan kepastian biaya. Ketiga indikator tersebut, dijelaskan sebagai berikut :

a) Jaminan Legalitas

DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah memastikan bahwa pelayanan mereka, terutama dalam hal Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), sesuai dengan jaminan legalitas yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 dan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2022. Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk menjalankan proses perizinan dengan transparan dan sesuai dengan standar hukum yang berlaku. Implementasi peraturan ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Bandar Lampung tidak hanya berfokus pada efisiensi dan kecepatan pelayanan, tetapi juga menekankan pentingnya kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan telah memenuhi persyaratan dan memiliki landasan yang kuat dalam memastikan keandalan dan integritas layanan kepada masyarakat. Kepatuhan terhadap peraturan ini juga menciptakan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur, yang membantu dalam mengurangi potensi kesalahan dan penyimpangan selama proses perizinan. Dengan mengedepankan transparansi dan legalitas, DPMPTSP Kota Bandar Lampung berhasil membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya berkontribusi pada citra positif pemerintah daerah sebagai penyedia layanan yang andal dan terpercaya.

b) Jaminan Tepat Waktu

Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung menjadi indikator kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) menetapkan waktu pelayanan selama

30 hari kerja, kenyataannya terdapat variasi tergantung pada keterlibatan Dinas Perumahan dan Permukiman (Disperkim) serta situasi lapangan. Beberapa masyarakat melaporkan bahwa mereka menerima pelayanan lebih cepat dari yang dijanjikan, sementara yang lain menghadapi keterlambatan. Variasi ini menunjukkan adanya upaya untuk memenuhi atau bahkan melampaui standar waktu yang ditetapkan, namun juga mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam memastikan konsistensi jaminan ketepatan waktu. Analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang menyebabkan variasi waktu pelayanan ini penting untuk dilakukan agar DPMPTSP dapat mengidentifikasi hambatan yang ada dan merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasinya. Dengan meningkatkan konsistensi dalam memenuhi standar waktu pelayanan, DPMPTSP Kota Bandar Lampung dapat lebih baik dalam memastikan kepuasan masyarakat dan meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini juga akan memperkuat kepercayaan publik terhadap kemampuan DPMPTSP dalam memberikan layanan yang cepat dan dapat diandalkan, sesuai dengan regulasi yang berlaku dan harapan masyarakat. "Upaya peningkatan kualitas telah dilakukan dengan membangun sinergi dan memperkuat komunikasi antar lembaga pemerintahan daerah sehingga tumbuh saling pengertian, adanya koordinasi, dan saling menunjang pelayanan publik" (Riswati, 2021).

c) Jaminan Kepastian Biaya

DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah mengimplementasikan jaminan kepastian biaya dengan baik dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Proses ini didukung oleh Keputusan Kepala Dinas yang menetapkan tarif retribusi daerah yang jelas dan transparan untuk layanan tersebut. Hasil wawancara peneliti dengan petugas dan masyarakat, terungkap bahwa biaya yang dibebankan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan retribusi yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung. Kepastian biaya ini memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, memungkinkan mereka untuk mengelola anggaran dengan lebih efektif dan meminimalisir ketidakpastian finansial dalam proses perizinan. Selain itu, transparansi dalam penetapan biaya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Implementasi kebijakan biaya yang jelas dan konsisten tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi tetapi juga berkontribusi pada peningkatan citra DPMPTSP sebagai lembaga yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan publik. Dengan memastikan bahwa seluruh biaya sesuai dengan regulasi yang berlaku, DPMPTSP Kota Bandar Lampung menunjukkan komitmennya

dalam memberikan layanan publik yang transparan, adil, dan profesional. Berikut tabel Penetapan Indeks Terintegrasi Perhitungan Besaran Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung:

Tabel 3. Penetapan Indeks Terintegrasi Perhitungan Besaran Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung

Fungsi	Indeks Fungsi (If)	Klasifikasi	Bobot Parameter (bp)	Parameter	Indeks Parameter
Usaha	0,7	Kompleksitas	0,3	Sederhana Tidak sederhana	1 2
Usaha (UMKM Prototipe)	0,5	Permanensi	0,2	Nonpermanen Permanen	1 2
Hunian		Ketinggian	0,5	*) Mengikuti tabel koefisien jumlah lantai	*) Mengikuti tabel koefisien jumlah lantai
a. <100 m ² dan <2 lantai	0,15				
b. >100 m ² dan >2 lantai	0,17				
Keagamaan	0				
Fungsi Khusus	1				
Sosial Budaya	0,3	Faktor Kepemilikan (Fm)		a. Negara 0 b. Perorangan/Badan Usaha 1	
Ganda/Campuran					
a. Luas <500 m ² dan <2 lantai	0,6				
b. Luas >500 m ² dan >2 lantai	0,8				

Sumber: Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2023

5) *Empathy*

Dimensi *empathy* ini memiliki tiga indikator sebagai tolak ukur penilaian yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap ramah, sopan, dan santun, dan tidak membedakan. Kemudian untuk mendalami indikator tersebut lebih lanjut, diuraikan dalam hasil penelitian sebagai berikut:

a) Mendahulukan Kepentingan Masyarakat

DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah berhasil mengutamakan kepentingan masyarakat dalam setiap aspek pelayanan yang mereka berikan, terutama dalam hal Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Mereka konsisten memprioritaskan manfaat yang diperoleh masyarakat dari setiap keputusan dan kebijakan yang diambil, dengan memastikan pelayanan yang efisien dan bermanfaat bagi masyarakat menjadi fokus utama. Analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan administratif atau internal, tetapi juga bertujuan untuk memberikan keuntungan langsung kepada masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, setiap langkah dan prosedur yang diterapkan oleh DPMPTSP dirancang untuk meminimalkan hambatan birokratis dan meningkatkan aksesibilitas serta transparansi layanan. Kebijakan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat ini mencerminkan komitmen DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik yang responsif dan bertanggung jawab, yang pada

gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Implementasi strategi yang memprioritaskan kepentingan masyarakat juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan efektivitas layanan, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif dan adil.

b) Sikap Ramah, Sopan, dan Santun

DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan santun dalam setiap aspek pelayanan, termasuk dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Melalui analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, terlihat bahwa para petugas secara konsisten memberikan layanan prima dengan sikap yang menyenangkan, sapaan hangat, dan kesediaan untuk membantu setiap masyarakat yang datang. Sikap ini tidak hanya menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman tetapi juga memperkuat hubungan positif antara instansi pemerintahan dan masyarakat. Sikap ramah, sopan, dan santun yang dipegang teguh oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung menjadi norma budaya yang diinternalisasikan dalam setiap interaksi pelayanan, menjadikannya sebagai faktor kunci dalam membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Komitmen ini berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pengalaman pelayanan bagi masyarakat, yang pada gilirannya mendukung upaya pemerintah daerah dalam menciptakan layanan publik yang lebih humanis dan responsif. Sikap petugas yang ramah dan profesional tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat persepsi bahwa DPMPTSP Kota Bandar Lampung adalah institusi yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

c) Tidak Membeda-bedakan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif, terutama dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Mereka mengimplementasikan prinsip kesetaraan dengan memberikan perlakuan yang sama kepada setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau karakteristik lainnya. Prinsip ini dijalankan secara konsisten, memastikan bahwa setiap masyarakat yang datang dilayani dengan hormat dan dihargai dengan baik. DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah berhasil memenuhi indikator kesetaraan dalam pelayanan publik dengan baik, menunjukkan bahwa mereka berkomitmen untuk melayani semua individu dengan empati dan sensitivitas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan

tetapi juga menciptakan lingkungan yang inklusif dan suportif bagi semua pemohon. Komitmen ini mencerminkan dedikasi DPMPTSP Kota Bandarlampung dalam menjalankan tugasnya secara profesional dan etis, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik yang berkeadilan. Dengan demikian, DPMPTSP Kota Bandarlampung berhasil menunjukkan bahwa pelayanan yang adil dan setara adalah landasan penting dalam upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara menyeluruh.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung dalam mengeluarkan surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bergantung kepada kinerja DISPERKIM dalam memberikan rekomendasi pemenuhan syarat Bangunan Gedung. Kemudian masih terdapat kendala yaitu pada dimensi Tangible dan dimensi Assurance. Pada dimensi Reliability, Responsiveness, dan Empathy sudah dilaksanakan dengan baik. Kendala dalam proses pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Bandarlampung meliputi kesalahan teknis pada akses web, kesulitan akses bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, dan keterlibatan Disperkim Kota Bandarlampung yang memengaruhi konsistensi waktu pelayanan.

4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandarlampung masih perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandarlampung dalam mengeluarkan surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bergantung kepada kinerja DISPERKIM dalam memberikan rekomendasi pemenuhan syarat Bangunan Gedung. Untuk mengatasi kendala yang ada DPMPTSP Kota Bandarlampung melakukan beberapa Upaya untuk mengatasinya yaitu dengan cara Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) antara DPMPTSP dan DISPERKIM Kota Bandarlampung. Kemudian membuka loket fisik dan layanan telepon. Serta melakukan perbaikan website secara berkala.

5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Kota Bandarlampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

6. Daftar Pustaka

- Agus Sukoco, & Nilowardono, S. (2009). Analisa harapan dan persepsi pelanggan atas servis quality di PT PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. *Jurnal Ekonomi*.
<https://scholar.google.co.id/citations?user=vdU-j54AAAAAJ&hl=id>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam perizinan di pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/320186907_Kualitas_Pelayanan_Publik_dalam_Perizinan_di_Pelayanan_Terpadu_Satu_Pintu_PTSP_Kantor_Badan_Penanaman_Modal_dan_Pelayanan_Perizinan_Terpadu_BPMP2T_Kabupaten_Boyolali
- Fauzi. (2019). *Metode sampling*. Universitas Terbuka.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik (Edisi revisi)*. Gava Media.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran (Bahasa Indonesia I)*. Prentice Hall.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing*. American Marketing Association Chicago.
- Marsono. (2005). *Kepala daerah pilihan rakyat*. CV Eka Jaya.
- Marthalina. (2018). Analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1). Retrieved from <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSD/article/view/455>
- . (2022). Kualitas pelayanan melalui website dan media sosial dalam menyediakan layanan yang handal di masa pandemi COVID-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokasi (JMB)*, 4(1), 77–93. Retrieved from <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2428>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia (Cetakan ke-12)*. Bumi Aksara. A
- Mulyadi. (2014). *Akuntansi biaya (Edisi ke-5)*. Universitas Gajah Mada.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad Press.
- Nugraha, R. S. (2022). Kualitas pelayanan pada persetujuan bangunan gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur. Retrieved from <http://eprints.ipdn.ac.id/8527/>
- Permana, Z. (2017). *Panduan praktis personality assessment (Cetakan I)*. Raih Asa Sukses.
- Puspitasari, R. (2022). Kualitas pelayanan persetujuan bangunan gedung melalui sistem informasi manajemen bangunan gedung Kabupaten Banyuwangi. Retrieved from <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/110228/skripsi%20relinda%20fix.pdf?sequence=1>
- Rahman, G. S., Becti, H., & Munajat, M. D. E. (2019). Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Retrieved from <https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/21405/0>
- Riswati. (2021). Implementasi tata kelola pemerintahan daerah berbasis digitalisasi teknologi di Indonesia. *Jurnal Media Birokasi*, 3(2), 1–15. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2474>
- Sarundajang. (2002). *Arus balik kekuasaan pusat ke daerah*. Pustaka Sinar Harapan.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan pelayanan publik antara teori dan aplikasi*. Penerbit Ombak.
- Sholihah, L., & Mulianingsih. (2023). Reformasi birokrasi (reposisi dan penerapan e-government). *Jurnal Media Birokasi*, 5(1). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/download/3189/1604/>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- . (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- . (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- . (2012). *Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, quality & satisfaction (Edisi 3)*. Penerbit Andi.
- Yusriadi, & Misnawati. (2017). Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik (studi pelayanan terpadu satu pintu). Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/310008/reformasi-birokrasi-dalam-pelayanan-publik-studi-pelayanan-terpadu-satu-pintu>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).