

ABSTRAK

Efektifitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung untuk mendeskripsikan minimnya pengetahuan mengenai tahapan pelayanan PBG. Masih kurangnya sikap acuh masyarakat mengenai manfaat PBG serta edukasi yang perlu ditingkatkan. Pada studi ini menerapkan teori Martani serta Hari Lubis terdapat tiga aspek pendekatan yaitu pendekatan sasaran, proses dan sumber. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis tahapan pelayanan Persetujuan bangunan serta hambatan pelayanan dalam pengurusan persetujuan bangunan gedung di Kota Lhokseumawe. Pada studi ini menerapkan metode pendekatan kualitatif, metode pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi. Berdasarkan perolehan dari studi ini mengindikasikan secara umum pelayanan persetujuan bangunan gedung di dinas penanaman modal serta pelayanan terpadu satu pintu Kota Lhokseumawe telah terlaksana pada tahun 2021, efektifitas pelayanan persetujuan bangunan dalam meningkatkan pelayanan dapat dilihat dari aspek persyaratan dan sistem, mekanisme, prosedur serta kompetensi pelaksana. Dari fenomena di lapangan terkait persyaratan masih ada terdapat masyarakat yang belum mengetahui sehingga menyebabkan kebingungan dalam proses layanan. Untuk sistem, mekanisme, prosedur masih ada masyarakat yang tidak mengetahui, hal ini menyebabkan adanya masyarakat yang acuh terhadap PBG serta sarana dan prasarana perlu ditingkatkan. Hambatan pelayanan dapat diukur berdasarkan teori Martani dan Hari Lubis terdapat tiga aspek pendekatan, yaitu pendekatan proses terdapat adanya pegawai yang kurang disiplin pada saat proses layanan, pendekatan sumber terdapat kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pendekatan sasaran minimnya sosialisasi sehingga pemahaman dan pengetahuan masyarakat sangat kurang. berdasarkan hal tersebut penelitian ini menyimpulkan efektifitas pelayanan PBG Di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe sudah baik akan tetapi perlu ditingkatkan dalam aspek sosialisasi, kesadaran masyarakat serta jumlah SDM. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan, pemerintah daerah dan DPMPTSP Kota Lhokseumawe sudah mulai meningkatkan layanan dengan adanya Mal Pelayanan Digital MPPD, layanan tersebut dilakukan melalui satu aplikasi yang sudah terintegritas.

Kata kunci : Efektifitas, Pelayanan publik, Persetujuan Bnagunan Gedung (PBG), dan pendekatan.

ABSTRACT

The effectiveness of the Building Approval Service (PBG) highlights the lack of knowledge regarding the stages of PBG services. There is still a general indifference among the public regarding the benefits of PBG, and education on this matter needs to be improved. This study employs the theories of Martani and Hari Lubis, which encompass three aspects of approach: target, process, and resources. The aim of this research is to analyze the stages of the Building Approval Service and the obstacles encountered in obtaining building approvals in Lhokseumawe City. This study utilizes qualitative research methods, with data collection conducted through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that, in general, the building approval service at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Lhokseumawe City has been implemented since 2021. The effectiveness of the building approval service in enhancing service quality can be assessed through the aspects of requirements, systems, mechanisms, procedures, and the competence of the implementers. In practice, there are still members of the public who are unaware of the requirements, leading to confusion in the service process. Regarding the system, mechanisms, and procedures, some members of the public remain uninformed, which contributes to their indifference towards PBG. Additionally, the facilities and infrastructure need improvement. Service obstacles can be measured based on the theories of Martani and Hari Lubis, which identify three aspects of approach: in the process approach, there are employees who lack discipline during service delivery; in the resource approach, there is a shortage of human resources available to serve the public; and in the target approach, there is minimal socialization, resulting in a significant lack of understanding and knowledge among the public. Based on these findings, this study concludes that the effectiveness of the PBG service at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Lhokseumawe City is satisfactory, but improvements are needed in the areas of socialization, public awareness, and the number of human resources. To enhance service effectiveness, the local government and the DPMPTSP of Lhokseumawe City have begun to improve services through the Digital Service Mall (MPPD), which operates through a single integrated application.

Keywords : *Effectiveness, public service, building approval, and approach.*