

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Efektifitas pelayanan adalah bentuk aktivitas yang dilakukan melalui pelaksana layanan oleh suatu instansi pemerintahan untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan suatu *problem*, secara tepat dan benar. Efektifitas dapat dipahami sebagai suatu upaya dalam suatu program yang menggunakan sumber daya serta fasilitas tertentu guna meraih target yang sudah ditentukan, dengan proses pelaksanaan yang berlangsung tanpa adanya beban atau tekanan yang tidak sesuai (Febriana Sulistyia Pratiwi, 2022).

Efektifitas adalah seni menggabungkan semua potensi yang tersedia dengan ketelitian, yang pada gilirannya dapat dinilai berdasarkan seberapa tepat kita mencapai tujuan dan sejauh mana sumber daya dimanfaatkan dengan efisien (Hariyoko et al., 2021). Sondang mengungkapkan bahwasanya efektifitas dapat dipahami sebagai penggunaan infrastruktur, sumber daya, serta fasilitas dalam jumlah tertentu yang sudah direncanakan dengan cermat sebelumnya, dengan tujuan guna menghadirkan produk atau layanan melalui aktivitas yang dilaksanakan (Salam, 2019). Dengan demikian, dapat menyimpulkan bahwasanya efektifitas ialah segala hal yang dapat terwujud apabila suatu proses aktivitas mengindikasikan adanya nilai atau kualitas yang berdampak pada pencapaian hasil yang diinginkan dengan cara yang terstruktur. Oleh sebab itu, keberhasilan dalam pelayanan sangat bergantung pada seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan. Pada titik ini, tugas utama pemerintah terhadap masyarakat ialah memberi pelayanan yang optimal bagi rakyatnya.

Meningkatkan kesejahteraan rakyat perlu dilakukan pemerintah secara berkesinambungan akibat tuntutan jumlah penduduk yang semakin hari kian bertambah. Perumahan, transportasi, komunikasi, dan ketersediaan fasilitas umum lainnya perlu diakomodasi oleh pemerintah untuk menunjang kehidupan sosial masyarakat. Harapannya adanya pembangunan-pembangunan tersebut dapat membawa kesejahteraan bagi masyarakat.

Menurut regulasi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 mengenai Bangunan Gedung, berbagai ketentuan mengenai peran, fungsi bangunan, syarat-syarat teknis, serta mekanisme penyelenggaranya, termasuk tanggung jawab yang diemban oleh pemilik dan pengguna, dijelaskan secara rinci dalam setiap fase pembangunan. Seiring berjalannya waktu, tepatnya pada tahun 2020, sistem perizinan yang sebelumnya dikenal dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), digantikan dengan konsep Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang kemudian diatur dalam peraturan terbaru (Undang-undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja), mengenai cipta kerja dan dalam Pasal 1 angka 17 (Peraturan Pemerintah (PP) No. 16 Tahun 2021 Peraturan Pelaksanaan Undang-undang), PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) merupakan izin yang diperlukan untuk melakukan berbagai tindakan terhadap bangunan gedung, seperti mendirikan bangunan baru, mengubah struktur yang ada, mengurangi ukuran, memperluas ruang, atau melakukan pemeliharaan, yang semuanya harus selaras dengan ketentuan teknis yang berlaku bagi bangunan itu. Sehingga PBG tak hanya menjadi alat pengendali bangunan, tetapi juga punya peran lain, guna mempertahankan standar bangunan gedung, agar menciptakan baik keselamatan dan jangka waktu penggunaan gedung.

Sejalan dengan itu (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), “Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

merupakan izin yang diperlukan untuk melakukan berbagai tindakan terhadap bangunan gedung, seperti mendirikan bangunan baru, mengubah struktur yang ada, mengurangi ukuran, memperluas ruang, atau melakukan pemeliharaan, yang semuanya harus sesuai dengan ketentuan teknis yang berlaku untuk bangunan tersebut.”. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan syarat yang diperlukan untuk melakukan berbagai tindakan terhadap bangunan gedung, seperti mendirikan bangunan baru, mengubah struktur yang ada, mengurangi ukuran, memperluas ruang, atau melakukan pemeliharaan, yang semuanya harus selaras dengan ketentuan teknis yang berlaku bagi bangunan itu. Sehingga pelayanan ini sering diajukan oleh masyarakat untuk mendapatkan legalitas bangunan gedungnya. Alasan mengapa perlu adanya legalitas dalam proses pembangunan untuk menghindari potensi sengketa hukum setelah bangunan selesai dibangun.

Sesuai dengan perkembangan kota dan banyaknya di Kota Lhokseumawe mulai menerapkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang sebelumnya bernama Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahun 2022. Berdasarkan (Qanun Kota Lhokseumawe No. 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota dan Retribusi Kota), sebelum adanya revisi pada Qanun Kota Lhokseumawe No. 2 Tahun 2016 mengenai Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, perhitungan retribusi dilaksanakan secara manual, serta perolehan perhitungannya harus diunggah ke dalam SIMBG.

Perubahan tata ruang di Kota Lhokseumawe kini menjadi fokus penting bagi Pemerintah Kota Lhokseumawe, yang terus berupaya melakukan berbagai perbaikan, baik secara non-fisik ataupun fisik. Salah satu usaha yang mendapat perhatian besar ialah peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam hal perizinan PBG. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe turut ambil bagian dalam menghadirkan pelayanan yang lebih

efisien dan ramah masyarakat, dengan mempercepat proses perizinan melalui kemudahan akses, pengurangan birokrasi, serta percepatan waktu layanan.

Namun pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Lhokseumawe, pada aspek ini melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe, masih ditemukan beberapa pelanggaran bangunan kota yang tidak memiliki PBG. Padahal diketahui bahwasanya PBG merupakan landasan hukum yang tidak boleh dilanggar oleh warga negara.

Berbagai permasalahan terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) seperti perubahan regulasi terkait izin membangun bangunan menjadi Persetujuan Bangunan Gedung menjadi tantangan terhadap kualitas dan kuantitas bagi aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan, dimensi kepatuhan masyarakat mengenai prosedur yang masih ditemukan masyarakat lebih sering membangun terlebih dahulu, baru kemudian mengurus izin, serta kurangnya edukasi mengenai PBG yang menggunakan sistem smbg atau secara *online* serta kapasitas sistem yang belum maksimal sehingga pelayanan memakan waktu yang lama, ini belum memenuhi sasaran dan tujuan pelayanan walaupun sudah secara *online*. Dengan keadaan seperti ini bisa dinilai bahwasanya sistem pelayanan dalam pengurusan PBG yang dilakukan oleh DPMPTSP kurang maksimal yang berorientasi pada pelayanan prima menyebabkan pelayanan tersebut belum mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan.

Proses pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Lhokseumawe melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ternyata menyimpan tantangan tersendiri. Hal ini disebabkan oleh pembagian tugas yang terfragmentasi antara dua instansi, yakni DPMPTSP yang menangani pendaftaran dan penerbitan izin PBG, sementara untuk urusan

pengukuran ditugaskan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Pembagian kewenangan ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat atau pemohon dalam memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur yang berlaku.

**Tabel 1. 1**  
**IMB dan Persetujuan Bangunan Gedung 2020/2023**

| No. | Tahun | Pemohon yang dikeluarkan oleh DPMPTSP | Rekomendasi perizinan PBG oleh PUPR |
|-----|-------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1   | 2020  | 183 pemohon                           | 133                                 |
| 2   | 2021  | 140 pemohon                           | 224                                 |
| 3   | 2022  | 78 pemohon                            | 234                                 |
| 4   | 2023  | 96 pemohon                            | 280                                 |

*Sumber : DPMPTSP Kota Lhokseumawe 2024*

Jumlah rekomendasi yang dikeluarkan, berbanding lurus dengan jumlah permohonan rekomendasi teknis, sebagai persyaratan dalam penerbitan perizinan bangunan gedung. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwasanya terdapat penurunan terhadap pengurusan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dengan rentang waktu 2020 hingga 2023. Dilihat pada tahun 2020 masa pandemi *Covid-19* terdapat lonjakan izin yang telah dikeluarkan sebanyak 183 izin, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 140 yang mana ini ditandai ekonomi masyarakat yang lemah pasca pandemi *Covid-19* sehingga menghambat proses pembangunan di Kota Lhokseumawe yang berstatus izin mendirikan bangunan (IMB). Tuntutan akan pendirian bangunan gedung baik untuk tempat tinggal maupun usaha semakin tahun semakin meningkat sehingga pemerintah mempermudah proses pelayanan terhadap izin mendirikan bangunan yang beralih ke sistem elektronik melalui SIMBG yang bernama Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Namun perubahan tersebut belum menyediakan pelayanan yang efektif

kepada masyarakat. Dapat dilihat penurunan surat izin yang dirilis oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe. Pada tahun 2022 terdapat penurunan yang drastis yaitu 78 izin, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penaikan yaitu sebanyak 96 izin yang dikeluarkan. Hal ini karena masih ada masyarakat yang kurang paham akan dengan alur pengajuan izin, untuk itu diperlukannya sosialisasi dan pendampingan untuk memudahkan pemahaman masyarakat.

Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Lhokseumawe, Safaruddin, S.T menyampaikan mengenai sebuah bangunan dua lantai, diduga tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Bangunan tersebut berdiri di atas badan Jalan Permata, samping kantor Gampong Alue Awe, Kec. Muara Dua, Lhokseumawe. Ironisnya, bangunan dua lantai tersebut diduga melanggar peraturan. Dimana pemilik rumah tersebut sudah mengusulkan izin kepada dinas terkait, tetapi syaratnya belum dipenuhi sehingga terdapat kendala di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dalam mengeluarkan izin (*Baratapost.com, 2024*).

Oleh karena itu pelayanan terkait Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe sudah lebih baik, dilihat dari keterbukaan informasi dan peningkatan pelayanan ditandai dengan penggunaan teknologi yang semakin *modern*. Akan tetapi belum maksimal, dapat dilihat bahwasanya minimnya minat masyarakat untuk mengurus surat/sertifikat izin Persetujuan Bangunan Gedung dikarenakan masyarakat belum mengetahui secara detail manfaatnya.

Hal tersebut didukung dengan permasalahan yang penulis dapatkan pada saat observasi pertama di lapangan adalah :

1. Masih minimnya edukasi dan sifat masyarakat terhadap persetujuan bangunan gedung
2. Perubahan regulasi sehingga prosedur dan persyaratan yang tidak dipahami oleh masyarakat

Di sini terlihat *gap* penting yang telah ditela'ah oleh peneliti lebih jauh, untuk mencari sebab dan memberikan masukan terhadap efektifitas pelayanan PBG di Kota Lhokseumawe. Dari uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Efektifitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melalui uraian di atas, maka rumusan masalah pada studi ini ialah :

1. Bagaimana efektifitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Lhokseumawe?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Hal yang menjadi fokus pada studi ini ialah :

1. Efektifitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dalam aspek standar pelayanan berfokus pada persyaratan, mekanisme dan prosedur, kopetensi pelaksana.
2. Hambatan yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan dalam persetujuan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dalam aspek proses, sasaran dan sumber.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka maksud dari studi ini ialah :

1. Untuk Mengetahui efektifitas pelayanan persetujuan bangunan di DPMPTSP Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Lhokseumawe.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang bermakna, dengan menghadirkan berbagai manfaat yang dapat memberikan dampak positif.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk memperdalam wawasan yang diperoleh dalam bangku perkuliahan serta membandingkan dalam praktek di lapangan, dan mengetahui efektifitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.
  - b. Sebagai wahana dalam mengali dan menambah wawasan serta pemikiran bagi peneliti dan dapat menambah bahan bacaan maupun informasi ilmiah yang dapat dimanfaatkan guna melakukan kajian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Untuk penulis, sebagai syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh, serta sebagai bahan wawasan dan ilmu pengetahuan.
  - b. Untuk masyarakat yaitu sebagai bahan masukan serta informasi mengenai pentingnya surat persetujuan bangunan gedung.