

IDENTIFIKASI FAKTOR KETERLAMBATAN PBG DAN SLF MELALUI SIMBG DI KOTA DENPASAR

[Identification of Factors Causing PBG And SLF Delays Through SIMBG in Denpasar City]

I Kadek Andrea Putra¹⁾, Ida Bagus Gede Indramanik^{2)*}, Ni Kadek Astariani³⁾
I Gede Oka Wiradnyana⁴⁾

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ngurah Rai, Denpasar

ibgindramanikstmt@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kota Denpasar serta menentukan faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 147 responden. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 melalui uji validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator pertanyaan valid (r hitung $0,465-0,625 > r$ tabel $0,159$) dan reliabel (Cronbach's Alpha $0,778-0,794$). Faktor-faktor penyebab keterlambatan meliputi kendala teknologi (skor rata-rata $4,42$), keterbatasan sarana prasarana ($3,98$), manajemen waktu yang kurang efektif ($4,21$), kualitas pelayanan dan pengetahuan SDM ($4,15$), prosedur yang berbelit ($3,87$), serta biaya yang relatif tinggi ($3,76$). Faktor dominan adalah sering terjadinya error pada aplikasi SIMBG (skor $4,56$; $84,4\%$), yang menghambat proses hingga sistem kembali normal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerbitan PBG dan SLF tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga infrastruktur, kompetensi SDM, dan efektivitas manajemen pelayanan. Rekomendasi meliputi peningkatan stabilitas sistem, pelatihan petugas, optimalisasi manajemen waktu, serta penyederhanaan prosedur untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kata kunci: PBG; SLF; SIMBG; Keterlambatan; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to identify the factors causing delays in issuing Building Approval (PBG) and Certificate of Function Worthiness (SLF) through the Building Management Information System (SIMBG) in Denpasar City and determine the most dominant factor influencing the delay. A descriptive quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 147 respondents. Data were analyzed using SPSS version 25 through validity, reliability, and descriptive tests. The results indicate that all indicators are valid (r count $0.465-0.625 > r$ table 0.159) and reliable (Cronbach's Alpha $0.778-0.794$). The main causes of delay include technological issues (mean score 4.42), limited facilities (3.98), ineffective time management (4.21), service quality and staff knowledge (4.15), complicated procedures (3.87), and relatively high costs (3.76). The most dominant factor is the frequent occurrence of system errors (score 4.56 ; 84.4%), which hampers the process until the system recovers. The study concludes that the success of PBG and SLF issuance depends not only on technology but also on infrastructure, human resource competence, and procedural efficiency. Recommendations include improving system stability, staff training, optimizing time management, and simplifying procedures to achieve more effective public services.

Keywords: PBG; SLF; SIMBG; Delay; Public Service

PENDAHULUAN

Pembangunan dan perizinan gedung merupakan aspek krusial dalam perkembangan wilayah (Kimsan & Andarwan, 2025). Proses persetujuan melibatkan tahapan perencanaan, desain, konstruksi, hingga izin operasional, serta berbagai pihak seperti pemilik, perencana, arsitek, insinyur, dan pemerintah daerah. Sejak disahkannya Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) digantikan oleh Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), yang terintegrasi secara elektronik untuk mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan (Situngkir, 2021). Kebijakan ini dilatarbelakangi oleh pernyataan Presiden Joko Widodo bahwa perizinan di Indonesia terlalu rumit dan memakan waktu lama (Kumara et al., 2022).

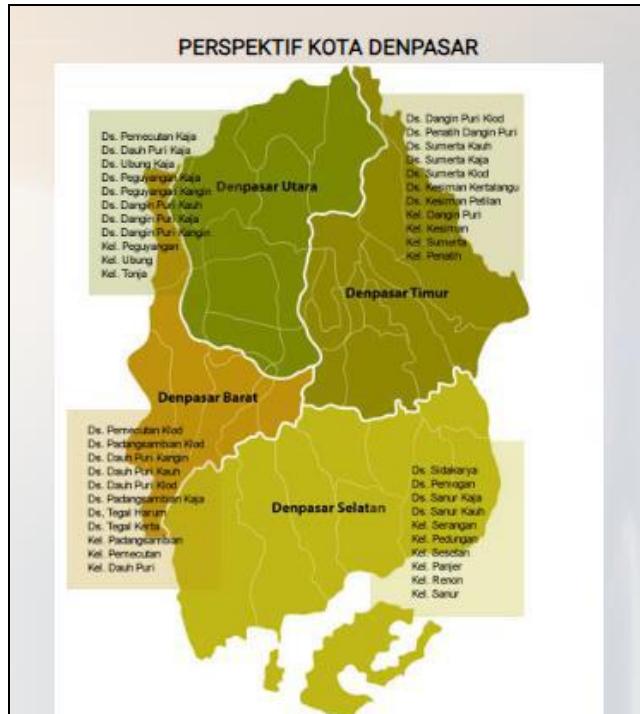
Implementasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai pengganti IMB telah menimbulkan hambatan dalam investasi, khususnya di sektor perumahan (Rino et al., 2024). Meskipun sistem SIMBG terlihat modern dan terintegrasi, praktiknya masih menyulitkan masyarakat dan pelaku usaha. Prosesnya memakan waktu lama, melibatkan banyak dinas (DPMPTSP, DPKPP, DPUPR, DLH), serta biaya tinggi akibat kewajiban penggunaan konsultan bersertifikat SKA/SKK dari LPJK (Lamdu et al., 2024). Selain itu, masyarakat kesulitan memahami prosedur baru karena layanan konsultasi digantikan dengan sistem mandiri melalui laman simbg.pu.go.id. Efektivitas SIMBG tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada komitmen lintas pihak, budaya kerja, dan dukungan infrastruktur yang (Wahyudin et al., 2024). Pelayanan PBG turut terhambat oleh kendala teknis pada aplikasi SIMBG, yang sepenuhnya dikendalikan oleh pemerintah pusat. Ketika terjadi error sistem, proses pengajuan PBG terhenti karena petugas daerah tidak dapat membuka atau memproses dokumen, sementara pemohon juga tidak dapat mengunggah berkas secara utuh (Muhammad et al., 2024). Ketergantungan pada pusat membuat daerah hanya bisa menunggu perbaikan, dan komunikasi antara dinas daerah dan pusat pun belum berjalan efektif (Candra & Adinata, 2022).

Dari data pengajuan yang ada pada sistem SIMBG, Standar Operasional Prosedur (SOP) menetapkan waktu penyelesaian penerbitan PBG selama 28 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap tanpa revisi. Namun, di lapangan, proses pengajuan sering melebihi batas waktu tersebut. Tahapan seperti verifikasi dokumen, penilaian oleh Tim Penilai Teknis (TPT), survei lokasi, penerbitan berita acara pemeriksaan, hingga penerbitan SKRD dan izin, kerap mengalami keterlambatan (Muhammad et al., 2024). Hal ini umumnya disebabkan oleh revisi dokumen dan ketidaksesuaian kelengkapan berkas dari pemohon. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan penerbitan PBG dan SLF dalam sistem SIMBG (Susanti & Putera, 2023). Evaluasi ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan pemenuhan SOP, serta memberikan masukan strategis bagi instansi pengelola SIMBG dalam upaya peningkatan kinerja.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Kota Denpasar. Peneliti memilih lokasi di kota Denpasar karena merupakan kota terbanyak kedua jumlah penduduknya yaitu sebanyak 748.400 penduduk dan juga jumlah pengajuan permohonan pada sistem SIMBG yang tinggi di Provinsi Bali pada tahun 2024 mencapai jumlah 1.767 permohonan. Dimana data pada sistem SIMBG Kota Denpasar terdapat jumlah permohonan yang sudah terbit sebanyak 315 permohonan, jumlah permohonan yang di tolak sebanyak 128 permohonan dan jumlah permohonan yang masih dalam proses sebanyak 1.324 permohonan. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari hingga Juli Tahun 2025. Peta Kota Denpasar ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri atas 1.767 pemohon PBG dan SLF tahun 2024. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017) dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 108 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan daring, sementara data sekunder diperoleh dari laporan SIMBG, literatur, serta penelitian terdahulu. Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 (Sugiyono, 2017).

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25. Uji validitas menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* dengan batas r tabel 0,159 dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana nilai $>0,6$ dinyatakan reliabel (Slamet & Wahyuningsih, 2022), (Anggraini et al., 2022). Data kemudian diolah dengan analisis deskriptif untuk menentukan skor rata-rata dan peringkat faktor keterlambatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh indikator kuesioner dinyatakan valid (r hitung $0,465$ – $0,625 > 0,159$) dan reliabel (Cronbach's Alpha $0,778$ – $0,794$). Hal ini menunjukkan instrumen penelitian layak digunakan.

Karakteristik Responden

Untuk mendeskripsikan penilaian rata-rata responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian, hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel frekuensi dan diagram lingkar (*Pie Chart Persentase*) dibawah ini:

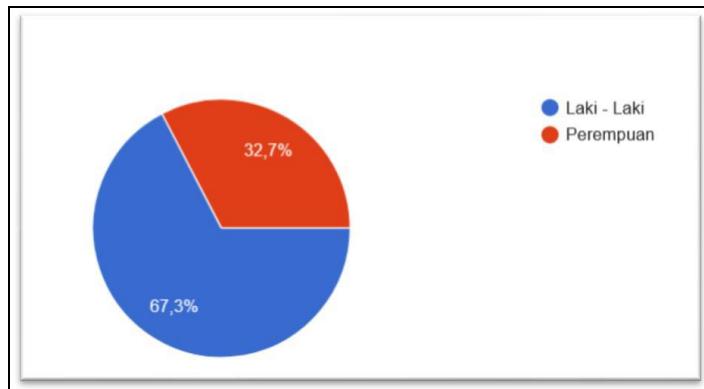
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Data yang ditunjukkan pada Tabel 1 dan Gambar 2 menampilkan persentase jawaban karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Percentase
1	Laki - Laki	99	67,3 %
2	Perempuan	48	32,7 %
Total		147	100 %

Sumber : Pengolahan Data (2025)

**Gambar 2. Jenis Kelamin Responden (Pengolahan Data, 2025)**

Berdasarkan Tabel 1 dan Gambar 2 menunjukkan bahwa jumlah responden laki – laki yakni sebanyak 99 orang (67,3 %) dan perempuan sebanyak 48 orang (32,7 %).

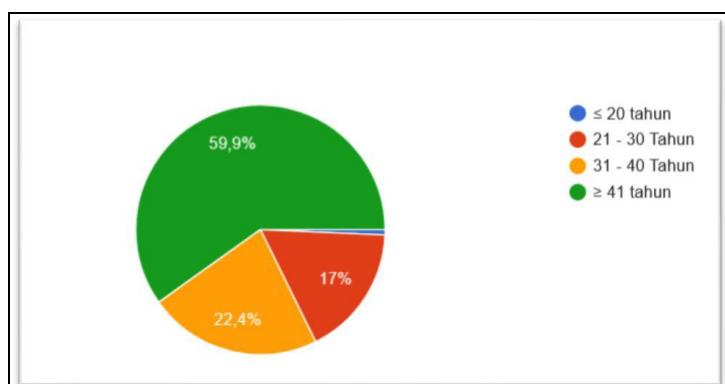
2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Data yang ditunjukkan pada Tabel 2 dan Gambar 3 menampilkan persentase jawaban karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 2. Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Percentase
1	≤ 20 tahun	1	0,7 %
2	21 – 30 tahun	25	17 %
3	31 – 40 tahun	33	22,4 %
4	≥ 40 tahun	88	59,9 %
Total		147	100 %

Sumber : Pengolahan Data (2025)

**Gambar 3. Usia Responden (Pengolahan Data, 2025)**

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 3 diatas pengelompokan responden menurut usia di kota Denpasar yang memiliki usia ≤ 20 tahun sebanyak 1 orang (0,7%), responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 25 orang (17 %), responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 33 orang (22,4 %) dan responden dengan usia ≥ 70 tahun sebanyak 88 orang (59,9 %). Keterlambatan juga dipengaruhi oleh

faktor usia, dimana untuk masyarakat usia lanjut sering mengalami kendala dalam hal teknologi termasuk sistem SIMBG.

3. Persepsi Responden

Data persepsi responden terhadap faktor penyebab keterlambatan pengajuan PBG dan SLF ditunjukkan pada Tabel 3 Sebagai berikut:

Tabel 3. Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan PBG dan SLF

Kode	Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan PBG dan SLF	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
X1	Faktor Sarana dan Prasarana					
	X 1.1 Sering terjadinya <i>error</i> pada Aplikasi SIMBG	0	1	10	92	44
	X 1.2 Integrasi data pada sistem sering menjadi kendala pada pengajuan PBG/SLF?	1	2	19	92	33
	X 1.3 Sarana dan prasarana pada sekretariat SIMBG kurang memadai	1	1	8	87	50
X2	Faktor Waktu Penyelesaian					
	X 2.1 Proses penyelesaian permohonan penerbitan PBG /SLF tidak tepat waktu	1	1	3	46	96
	X 2.2 Tidak adanya kepastian waktu penyelesaian proses penerbitan PBG/SLF	1	2	3	41	100
	X 2.2 Waktu verifikasi dokumen PBG/SLF oleh instansi terlalu lama	1	2	10	67	67
X3	Faktor Sumber Daya Manusia					
	X 3.1 Operator dan staff SIMBG tidak ramah dan tidak sopan dalam memberikan pelayanan	7	13	27	91	9
	X 3.2 Operator dan staff SIMBG tidak bersedia menerima dan menanggapi keluhan masyarakat	5	13	27	89	13
	X 3.3 Operator dan staff SIMBG tidak cukup mampu mengedukasi pemohon terkait pemenuhan ketentuan dalam pengajuan PBG/SLF	3	11	31	96	6
	X 3.4 Kurangnya SDM di pihak pemerintah yang bertugas menangani SIMBG	2	2	3	37	103
X4	Faktor Kebijakan Pemerintah					
	X 4.1 Biaya proses pembuatan PBG / SLF mahal	1	1	6	88	51
	X 4.2 Perubahan prosedur dan persyaratan pada sistem SIMBG menjadi kendala dalam proses pengajuan PBG/SLF	0	2	6	104	35
	X 4.3 Kurangnya pemenuhan intensitas ruang sesuai dengan ketentuan KKPR menjadi kendala pada proses pengajuan permohonan PBG/SLF	1	2	6	39	99

Sumber : Pengolahan Data (2025)

Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan

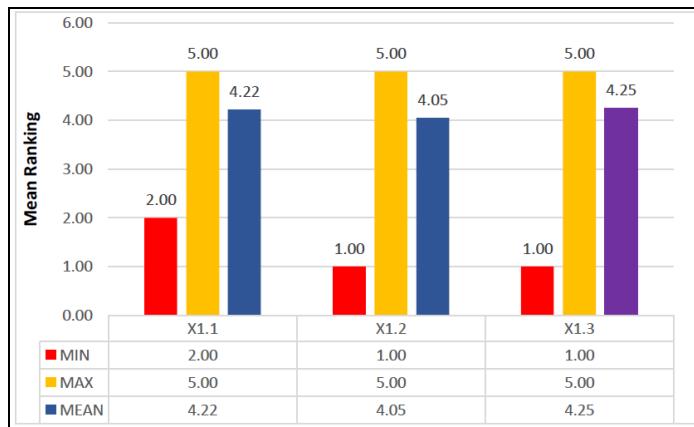
1. Faktor Sarana dan Prasarana (XI)

Mean ranking variabel penyebab keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada aspek sarana dan prasarana ditampilkan dalam Tabel 4 dan Gambar 4. Visualisasi ini menunjukkan tingkat kesepakatan responden terhadap masing-masing indikator yang memengaruhi efisiensi layanan SIMBG di Kota Denpasar.

Tabel 4. Analisis Ranking Faktor Sarana dan Prasarana

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Descriptive Statistics X1</i>				
		<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Rangking</i>
X1.1	147	2.00	5.00	4.22	0.59	2
X1.2	147	1.00	5.00	4.05	0.69	3
X1.3	147	1.00	5.00	4.25	0.65	1
Valid N (listwise)	147					

Sumber : Pengolahan Data (2025)

**Gambar 4. Analisis Ranking Faktor Sarana dan Prasarana (Pengolahan Data, 2025)**

Faktor utama keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada aspek sarana dan prasarana adalah ketidakmemadaiannya fasilitas sekretariat SIMBG (X1.3), dengan nilai mean ranking tertinggi sebesar 4,25. Sebanyak 59,2% responden (87 orang) menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut.

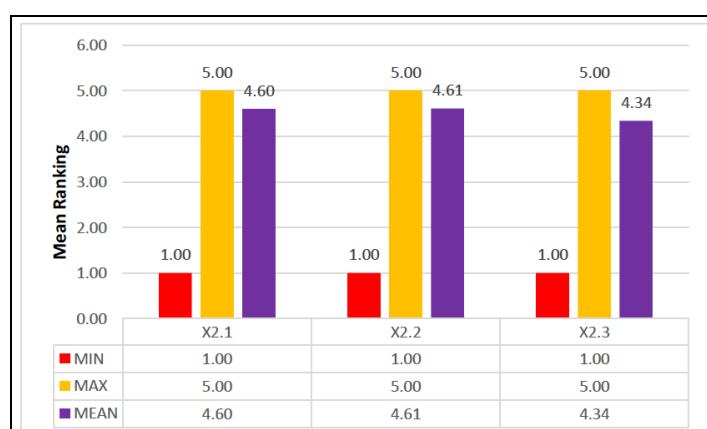
2. Faktor Waktu Penyelesaian (X2)

Rata-rata peringkat (*mean ranking*) variabel penyebab keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada faktor waktu penyelesaian ditampilkan dalam Tabel 5 dan Gambar 5. Data ini menggambarkan persepsi responden terhadap aspek-aspek yang memengaruhi efisiensi proses dalam aplikasi SIMBG Kota Denpasar.

Tabel 5. Analisis Ranking Faktor Waktu Penyelesaian

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Descriptive Statistics X2</i>				
		<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Rangking</i>
X2.1	147	1.00	5.00	4.60	0.64	2
X2.2	147	1.00	5.00	4.61	0.67	1
X2.3	147	1.00	5.00	4.34	0.73	3
Valid N (listwise)	147					

Sumber : Pengolahan Data (2025)

**Gambar 5. Analisis Ranking Faktor Waktu Penyelesaian (Pengolahan Data, 2025)**

Berdasarkan analisis *mean ranking*, faktor utama keterlambatan penerbitan PBG/SLF (X2.2) di Kota Denpasar adalah ketidakpastian waktu penyelesaian, dengan skor tertinggi 4,61 dan 68% (100) orang responden menyatakan sangat setuju.

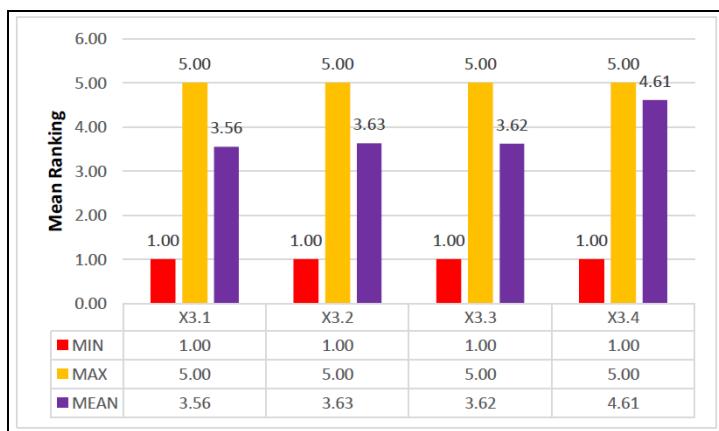
3. Faktor Sumber Daya Manusia (X3)

Mean ranking variabel penyebab keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada faktor sumber daya manusia ditampilkan dalam Tabel 6 dan Gambar 6. Visualisasi ini menggambarkan tingkat pengaruh aspek SDM terhadap efektivitas layanan SIMBG di Kota Denpasar.

Tabel 6. Analisis Ranking Faktor Sumber Daya Manusia

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Descriptive Statistics X3</i>				
		<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Ranking</i>
X3.1	147	1.00	5.00	3.56	0.92	4
X3.2	147	1.00	5.00	3.63	0.89	2
X3.3	147	1.00	5.00	3.62	0.77	3
X3.4	147	1.00	5.00	4.61	0.73	1
Valid N (<i>listwise</i>)	147					

Sumber : Pengolahan Data (2025)



Gambar 6. Analisis Ranking Faktor Sumber Daya Manusia (Pengolahan Data, 2025)

Faktor utama keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada aspek sumber daya manusia adalah kurangnya SDM pemerintah yang menangani SIMBG (X3.4), dengan nilai mean ranking tertinggi sebesar 4,61. Sebanyak 70,1% responden (102 orang) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

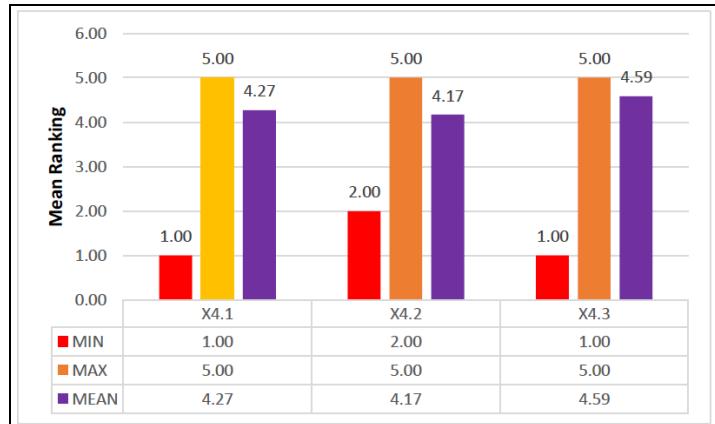
4. Faktor Kebijakan Pemerintah (X4)

Mean ranking variabel penyebab keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada faktor kebijakan pemerintah ditampilkan dalam Tabel 7 dan Gambar 7. Data ini mengilustrasikan sejauh mana kebijakan pemerintah berkontribusi terhadap efektivitas layanan SIMBG di Kota Denpasar.

Tabel 7. Analisis Ranking Faktor Kebijakan Pemerintah

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Descriptive Statistics X4</i>				
		<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Ranking</i>
X4.1	147	1.00	5.00	4.27	0.64	2
X4.2	147	2.00	5.00	4.17	0.55	3
X4.3	147	1.00	5.00	4.59	0.70	1
Valid N (<i>listwise</i>)	147					

Sumber : Pengolahan Data (2025)



Gambar 7. Analisis *Ranking* Faktor Kebijakan Pemerintah (Pengolahan Data, 2025)

Faktor utama keterlambatan penerbitan PBG dan SLF pada aspek kebijakan pemerintah adalah kurangnya pemenuhan intensitas ruang sesuai ketentuan KKPR (X4.3), dengan nilai mean ranking tertinggi sebesar 4,59. Sebanyak 67,3% responden (99 orang) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

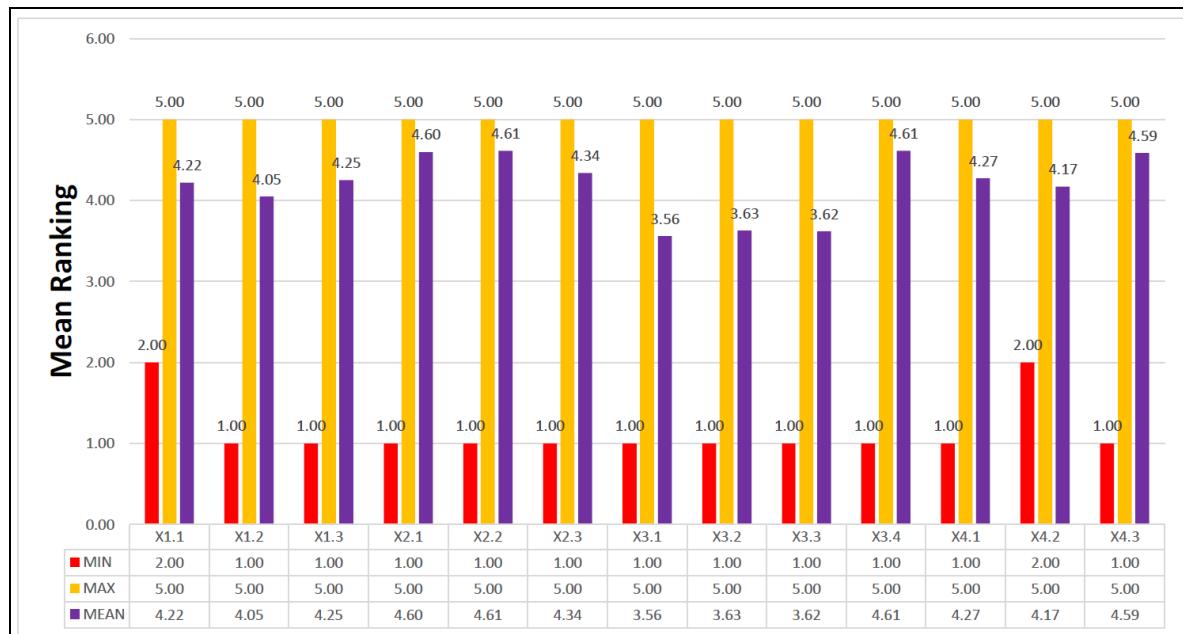
Pembahasan

Hasil rekapitulasi analisis deskriptif berdasarkan faktor dalam penelitian ini dapat di lihat pada Tabel 8 dan Gambar 8 di bawah ini.

Tabel 8. Analisis *Ranking* Faktor Keseluruhan
Descriptive Statistics Total

Variable	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Ranking
X1.1	147	2.00	5.00	4.22	0.59	7
X1.2	147	1.00	5.00	4.05	0.69	9
X1.3	147	1.00	5.00	4.25	0.65	6
X2.1	147	1.00	5.00	4.60	0.64	2
X2.2	147	1.00	5.00	4.61	0.67	1
X2.3	147	1.00	5.00	4.34	0.73	4
X3.1	147	1.00	5.00	3.56	0.92	12
X3.2	147	1.00	5.00	3.63	0.89	10
X3.3	147	1.00	5.00	3.62	0.77	11
X3.4	147	1.00	5.00	4.61	0.73	1
X4.1	147	1.00	5.00	4.27	0.64	5
X4.2	147	2.00	5.00	4.17	0.55	8
X4.3	147	1.00	5.00	4.59	0.70	3
Valid N (listwise)	147					

Sumber : Pengolahan Data (2025)



Gambar 8. Analisis Ranking Faktor Keseluruhan (Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8 dan Gambar 8, terlihat bahwa sistem Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang diharapkan mempercepat proses penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) justru menghadapi kendala signifikan. Berdasarkan hasil uji statistik, seluruh indikator dinyatakan valid ($r = 0,465\text{--}0,625 > 0,159$) dan reliabel (Cronbach's Alpha 0,778–0,794), menunjukkan bahwa instrumen pengukuran persepsi responden akurat dan konsisten.

Secara deskriptif, empat kelompok faktor utama yaitu sarana prasarana, waktu penyelesaian, sumber daya manusia, dan kebijakan pemerintah, menunjukkan nilai mean di atas 4,0 yang menandakan tingkat kesetujuan tinggi terhadap pernyataan bahwa faktor-faktor tersebut berkontribusi pada keterlambatan.

Nilai mean tertinggi sebesar 4,25 pada indikator *sarana dan prasarana sekretariat SIMBG kurang memadai* (X1.3) menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas kerja dan infrastruktur pendukung menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan. Sebanyak 59,2% responden setuju, menunjukkan adanya ketergantungan tinggi pada kualitas fasilitas pendukung. Fasilitas yang kurang seperti server lokal, jaringan internet tidak stabil, dan keterbatasan ruang kerja berdampak langsung pada produktivitas staf. Hasil ini sejalan dengan penelitian Lamdu et al. (2024) yang menegaskan bahwa keterbatasan infrastruktur teknis menjadi faktor kunci penghambat implementasi digitalisasi perizinan bangunan. Artinya, keberhasilan transformasi digital dalam perizinan publik masih ditentukan oleh kesiapan infrastruktur fisik dan dukungan peralatan.

Aspek waktu menempati peringkat pertama dan kedua tertinggi (mean 4,61 untuk X2.2 dan 4,60 untuk X2.1), menunjukkan ketidakpastian waktu penyelesaian dan keterlambatan proses sebagai kendala dominan. Sebanyak 68% responden menyatakan sangat setuju bahwa tidak adanya kepastian waktu memperlambat proses penerbitan izin. Kondisi ini bertentangan dengan SOP 28 hari kerja yang ditetapkan oleh pemerintah, menunjukkan adanya kesenjangan antara *policy design* dan *policy implementation*. Temuan ini diperkuat oleh Ramdhan et al. (2023) yang menemukan bahwa proses PBG sering melebihi batas waktu karena tumpang tindih antar-dinas dan kurangnya koordinasi lintas sektor. Dengan demikian, faktor waktu penyelesaian mencerminkan lemahnya koordinasi birokrasi dalam sistem pelayanan publik berbasis digital.

Faktor SDM pemerintah menempati posisi paling krusial dengan mean tertinggi 4,61 pada indikator X3.4 (kurangnya SDM). Sebanyak 70,1% responden menyatakan sangat setuju bahwa jumlah dan kompetensi operator SIMBG di daerah belum memadai. Hal ini berdampak pada lambatnya penanganan ketika terjadi gangguan sistem, serta kurangnya kemampuan staf dalam membimbing pemohon. Temuan ini selaras dengan Wahyudin et al. (2024) yang menyatakan bahwa kapasitas SDM merupakan prasyarat utama keberhasilan penerapan sistem digital perizinan. Kurangnya pelatihan, beban kerja tinggi, dan kurangnya pengetahuan teknis menyebabkan inefisiensi

pelayanan publik. Dengan demikian, faktor SDM bukan sekadar masalah kuantitas, tetapi juga kualitas dan adaptasi terhadap inovasi teknologi.

Faktor kebijakan pemerintah juga menunjukkan kontribusi signifikan terhadap keterlambatan, dengan mean tertinggi 4,59 pada indikator X4.3 (*kurangnya pemenuhan intensitas ruang sesuai ketentuan KKPR*). Sebanyak 67,3% responden menyatakan sangat setuju, menandakan bahwa kompleksitas regulasi dan perubahan prosedural menjadi hambatan administratif. Hasil ini mendukung temuan Candra & Adinata (2022) bahwa perubahan ketentuan dalam SIMBG sering menimbulkan kebingungan di tingkat daerah karena kurangnya sosialisasi dan sinkronisasi kebijakan antarinstansi. Artinya, reformasi regulasi belum sepenuhnya responsif terhadap kapasitas implementatif pemerintah daerah.

Rekapitulasi *mean ranking* (Tabel 8) menunjukkan dua faktor dominan yaitu ketidakpastian waktu penyelesaian (X2.2) dan keterbatasan SDM pemerintah (X3.4), keduanya memperoleh mean 4,61. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keterlambatan dalam penerbitan PBG dan SLF bukan semata akibat masalah teknis, melainkan hasil dari interaksi kompleks antara faktor teknologi, manusia, dan kebijakan. Efektivitas pelayanan publik digital sangat bergantung pada *human-system interaction*—kualitas sistem yang baik tidak akan optimal tanpa operator yang kompeten dan koordinasi lintas lembaga yang efisien. Kesenjangan ini menyebabkan lemahnya *policy feedback loop*, di mana kendala lapangan tidak segera direspon oleh pembuat kebijakan pusat. Dalam konteks ini, penguatan kapasitas SDM daerah dan sinkronisasi regulasi pusat-daerah menjadi kunci untuk mempercepat reformasi perizinan berbasis e-government.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterlambatan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SMBG) di Kota Denpasar disebabkan oleh kombinasi faktor teknis, administratif, dan sumber daya manusia.

Secara empiris, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel, menegaskan kelayakan instrumen penelitian. Dari empat kelompok faktor yang diteliti: sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, sumber daya manusia, dan kebijakan pemerintah, dua faktor dominan ditemukan paling berpengaruh terhadap keterlambatan, yaitu:

1. Ketidakpastian waktu penyelesaian (X2.2) dengan nilai mean 4,61, yang mencerminkan lemahnya kepastian layanan publik dan tidak efektifnya koordinasi antar-dinas; dan
2. Keterbatasan jumlah serta kompetensi SDM pemerintah (X3.4) dengan nilai mean 4,61, yang menunjukkan rendahnya kapasitas kelembagaan dalam mengoperasikan dan memelihara sistem SIMBG.

Selain itu, aspek sarana prasarana (mean 4,25) dan kompleksitas kebijakan pemerintah (mean 4,59) turut berkontribusi terhadap lambatnya proses perizinan.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas SIMBG tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, dan keselarasan kebijakan pusat-daerah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas operator, perbaikan sistem, dan penyederhanaan regulasi menjadi langkah strategis untuk mempercepat pelayanan perizinan berbasis digital.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep *integrated governance* dan institutional capacity, yang menekankan bahwa keberhasilan sistem digital pemerintah ditentukan oleh interaksi harmonis antara kebijakan, teknologi, dan kompetensi manusia

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan pemerintah daerah dan instansi pengelola SIMBG untuk mempercepat penerbitan PBG dan SLF di Kota Denpasar, yaitu:

1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM):

Pemerintah perlu menambah jumlah operator dan staf teknis di sekretariat SIMBG serta menyelenggarakan pelatihan rutin mengenai operasional sistem, pelayanan publik, dan

manajemen aduan masyarakat. Hal ini akan memperkuat kemampuan staf dalam mengatasi gangguan teknis dan memberikan edukasi kepada pemohon.

2. Optimalisasi Manajemen Waktu dan Proses:

Diperlukan sistem *time tracking* berbasis digital yang dapat memantau setiap tahapan perizinan secara *real-time* untuk menghindari penundaan administratif. Transparansi waktu penyelesaian akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan perizinan daring.

3. Perbaikan Infrastruktur dan Teknologi:

Pemerintah daerah perlu memperkuat jaringan server dan memperbarui perangkat pendukung agar *error* sistem dapat diminimalisir. Dukungan teknis dari pemerintah pusat harus ditingkatkan agar tidak terjadi ketergantungan satu arah yang memperlambat pemrosesan.

4. Penyederhanaan dan Sinkronisasi Regulasi:

Diperlukan revisi dan harmonisasi ketentuan yang tumpang tindih antara KKPR, PBG, dan SLF, terutama pada aspek prosedural dan pemenuhan intensitas ruang. Sosialisasi kebijakan secara berkala sangat penting untuk mengurangi kebingungan di tingkat pelaksana.

5. Kolaborasi Antar-Instansi:

Dinas-dinas terkait (DPMPTSP, DPU, DLH, DPKP) perlu membangun mekanisme koordinasi terpadu melalui one-stop service digital platform sehingga seluruh verifikasi dapat dilakukan secara paralel, bukan berjenjang.

Dari sisi akademis, penelitian ini memiliki relevansi tinggi bagi pengembangan teori kebijakan publik dan sistem pelayanan digital:

1. Penguatan Konsep *Institutional Capacity*

Hasil penelitian membuktikan bahwa kapasitas kelembagaan (manusia, sistem, dan prosedur) menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi *e-government*.

Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat mengembangkan model integratif yang mengukur governance readiness dari tiap pemerintah daerah.

2. Kontribusi terhadap Studi Transformasi Digital Pemerintahan

Penelitian ini memperkaya literatur tentang efektivitas digitalisasi pelayanan publik di sektor konstruksi.

Kajian mendalam dapat dilakukan untuk menilai hubungan antara faktor-faktor non-teknis (seperti budaya organisasi dan kepemimpinan) terhadap efektivitas sistem SIMBG.

3. Riset Lanjutan Menggunakan Pendekatan SEM-PLS atau AHP

Untuk memperoleh model yang lebih prediktif, penelitian selanjutnya dapat menguji hubungan kausal antarvariabel penyebab keterlambatan (teknologi, SDM, kebijakan) menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Structural Equation Modeling*(AHP). Hal ini akan membantu merumuskan prioritas kebijakan yang lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal BASICEDU*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Candra, A., & Adinata, S. (2022). Analisis Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dengan Menggunakan Aplikasi SIMBG di Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022. *Jurnal Perangkat Lunak*, 4(3), 160–171. <https://doi.org/10.32520/jupel.v4i3.2408>
- Kimsan, M., & Andarwan, Z. (2025). KOMPLEKSITAS REKAYASA DALAM PERIZINAN KONSTRUKSI GEDUNG. *Jurnal Visi Konstruksi Dan Analisis Sipil Aktual*, 1(3), 229–241.
- Kumara, I. N. I., Ariana, I. N., & Ariana, K. A. (2022). Kendala Pada Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 5(1), 72–79. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v5i1.3749>
- Lamdu, A. K. A., Koreh, A. W., & Fernandez, R. L. (2024). Analisis Pelaksanaan Sertifikat Laik Fungsi Pada Perumahan Subsidi Di Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Al Ulum LPPM Universitas Al Washliyah Medan*, 12(2), 171–179.
- Muhamad, J., Khoiron, & Anadza, H. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Dalam Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Pada Dinas PUPRPKP Kota Malang.

Respon Publik, 18(6), 62–69.

- Ramdhani, J., Miswan, M., & Suryaman, W. (2023). Pengaruh Implementasi SIMBG Terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan PBG di Dinas PUPR Kota Cimahi. *Jurnal Publisitas*, 10(1), 101–109. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v10i1.381>
- Rino, Mulyani, R., & Khadavi. (2024). Kajian Kinerja Pelaksanaan Pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas PUPR Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Talenta Sipil*, 7(2), 627–640. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v7i2.558>
- Situngkir, R. (2021). Peralihan Izin Mendirikan Bangunan Menjadi Persetujuan Bangunan Gedung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 2, 664–672. <https://doi.org/10.55357/is.v2i3.192>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Susanti, M., & Putera, R. E. (2023). Implementasi Persetujuan Bangunan dan Gedung (PBG) Berbasis Web (SMBG) di Kecamatan Ampek Angkek. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 326–333.
- Wahyudin, Lutfi, M., & Rusliandy. (2024). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG (SMBG) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) DI KABUPATEN BOGOR. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6(2), 36–50.