Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil

Available *online* at: http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jirs/

Revolusi Pembangunan Kota: Dampak Aplikasi SIMBG Terhadap Kepuasan Pemohon Izin Bangunan Gedung

[1]Datuk Tua Pulungan, [2]Khadavi, [3*]Martalius Peli

[1,2,3] Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung Hatta

*Corresponding author: martaliuspeli@bunghatta.ac.id

Abstract

Building Construction Management is the implementation of Government Laws and Regulations for all people who apply for building permits. So that the manual system is replaced with a digital system through the SIMBG application in order to provide efficiency and satisfaction to the public in applying for building permits. This research aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of Building Approval (PBG) applicants on the Building Management Information System (SIMBG) application, and the usefulness of the SIMBG application on the satisfaction of PBG applicants implemented in Padangsidimpuan City. The research uses quantitative methods where research variables include service quality, usefulness and satisfaction of PBG applicants with SIMBG. The research population and sample were selected using the accidental sampling method, with a total sample of 99 respondents. The data analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS 4.0 application. The results of the Partial Least Square (PLS) test on service quality were 0.038 and on usefulness <0.001, where this value is less than the significance level of 0.05. This shows that the quality of SIMBG services has an influence on the satisfaction of PBG applicants and there is a positive influence between the usefulness of the SIMBG application and the satisfaction of PBG applicants. Next, the first stage that needs to be carried out to improve the quality of SIMBG services is to increase system reliability, application responsiveness and service politeness. Second, intensive outreach and education is needed to the public about the existence and benefits of the SIMBG application. And third, processing PBG requirements needs to be simplified by adopting a one-stop approach to simplify the application process. Finally, ongoing evaluation and monitoring is needed to evaluate the implementation and quality of SIMBG services and address PBG problems that still occur.

Keywords: revolution, PBG, SIMBG, structural equation modelling, permit aplication

Abstrak

Penyelenggaran Bangunan Gedung merupakan implementasi pelaksanaan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah kepada seluruh mayarakat yang mengajukan permohonan izin bangunan gedung. Sehingga system manual digantikan dengan system digital melalui aplikasi SIMBG dalam rangka memberikan efisiensi dan kepuasan terhadap mayarakat dalam mengajukan permohonan izin Bangunan Gedung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), dan kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG yang diimplementasikan di Kota Padangsidimpuan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dimana Variabel penelitian meliputi kualitas pelayanan, kebermanfaatan, dan kepuasan pemohon PBG terhadap SIMBG. Populasi dan sampel penelitian yang dipilih menggunakan metode *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil pengujian Partial Least Square (PLS) pada kualitas pelayanan sebesar 0,038 dan pada kebermanfaatan sebessar <0,001, dimana nilai tersebut kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIMBG memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemohon PBG serta terdapat pengaruh positif antara kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG. Selanjutnya, tahap pertama yang perlu dilakukan pada perbaikan kualitas layanan SIMBG adalah meningkatkan kehandalan sistem, responsivitas aplikasi, dan kesopanan layanan. Kedua, diperlukan sosialisasi dan edukasi yang intensif kepada masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi SIMBG. Ketiga, pengurusan persyaratan PBG perlu disederhanakan dengan mengadopsi pendekatan satu pintu untuk mempermudah proses pengajuan. Terakhir, evaluasi dan pemantauan berkelanjutan diperlukan untuk mengevaluasi implementasi dan kualitas layanan SIMBG serta menangani masalah PBG yang masih terjadi.

Kata kunci: revolusi, PBG, SIMBG**,** *structural equation modelling*, permohonan izin

Informasi Artikel

Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

1. Pendahuluan

Kota Padang Sidimpuan merupakan kota yang terletak di provinsi Sumatra Utara, Indonesia, dimana kota tersebut sedang menghadapi tantangan dalam perizinan Bangunan Gedung (PBG). Dari data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kota Padang Sidimpuan, hanya 15,53% dari total 387.253 gedung yang telah memiliki izin pada tahun 2022. Keberadaan bangunan tanpa izin dapat menyebabkan pelanggaran tata ruang kota yang mengakibatkan masalah di tengah masyarakat.

Masalah perizinan menjadi penting bagi pemerintah daerah sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan Bangunan Gedung sejak diundangkannya UU Nomor 28 Tahun 2002 [1] tentang Bangunan Gedung dan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi hal utama dalam UU tersebut. Namun, dengan berlakunya UU Nomor 11 Tahun 2020 [2] tentang Cipta Kerja, terjadi perubahan substansial dalam proses perizinan bangunan gedung, termasuk penggantian IMB dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 [3]. PBG adalah perizinan kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, memperluas, mengubah, merawat bangunan gedung sesuai standar teknis yang ditetapkan [4].

Menindaklanjuti perubahan tersebut, Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen Cipta Karya Kementerian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). SIMBG diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan bangunan gedung, menjadikannya lebih tertib dan transparan sesuai prosedur. Namun, implementasi dari SIMBG terdapat sejumlah masalah yang diidentifikasi melalui indikator- indikator seperti komunikasi, kemampuan, akses, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan, jaminan, kesopanan, mengerti kebutuhan pelanggan, dan bukti langsung, yang *directly* berdampak pada kepuasan pemohon [5].

Kehandalan SIMBG menjadi kendala utama, terkait gangguan jaringan yang mengurangi kepercayaan pemohon terhadap kehandalan sistem. Responsivitas aplikasi juga menjadi perhatian, dimana kesulitan mendapatkan respons atau validasi cepat dari pihak terkait menghambat proses penertiban Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Selain itu, panduan pada SIMBG kurang jelas dan dukungan teknis kurang memadai sehingga menciptakan ketidakpuasan pemohon, khususnya terkait kelengkapan persyaratan dan pemahaman klasifikasi bangunan.

Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kota Padang Sidimpuan, dalam proses pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dengan menggunakan aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan, terdapat 38 pemohon pada tahun 2022 dan 46 pemohon pada tahun 2023. Pada tahun 2022, dari 38

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

pemohon yang telah mengajukan permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui aplikasi SIMBG, terdapat 3 pemohon yang tidak berhasil dalam pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu biaya retribusi yang mahal, waktu pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang lama, dan mekanisme pengurusan yang rumit. Sementara itu, pada tahun 2023, terjadi peningkatan jumlah pemohon menjadi 46 orang, dimana dari jumlah tersebut terdapat 7 pemohon yang tidak berhasil dalam pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Hal ini masih disebabkan oleh retribusi yang mahal, waktu pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang lama, dan mekanisme pengurusan yang rumit. Selain itu ditambah lagi dengan sosialisasi dan sumber daya manusia yang kurang dari dinas terkait, dan biaya pengurasan jadi lebih mahal disebabkan karena pemohon menyerahkan kepada pihak ke-3 untuk melengkapi dokumen persyaratan data administrasi dikarenakan ketidakmampuan pemohon dalam melengkapi administrasi yang yang menjadi persyaratan dalam pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Selain itu, pengurusan izin bangunan gedung di Kota Padang Sidimpuan juga menghadapi berbagai kendala, seperti akses sulit bagi pemohon yang kurang familiar dengan teknologi, layanan SIMBG yang kurang bersahabat, kesulitan dalam komunikasi, keamanan aplikasi yang dipertanyakan, dan kualitas layanan yang belum memuaskan. Perbaikan kualitas layanan perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pemohon.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik terutama dalam persetujuan bangunan gedung dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemohon. Dampak positifnya meliputi peningkatan efisiensi perizinan, pengurangan hambatan administratif, dan peningkatan akses pemohon terhadap izin. Penelitian ini juga mendorong inovasi dalam layanan publik melalui aplikasi SIMBG untuk meningkatkan kepuasan pemohon, namun masih ada kendala pada kualitas layanan aplikasi tersebut. Perbaikan pada kualitas layanan menjadi penting untuk menciptakan peningkatan yang signifikan dalam kepuasan pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi langsung dengan kebutuhan masyarakat, memastikan bahwa pembangunan gedung sesuai standar teknis, dan meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh. Selain manfaat praktis, penelitian ini juga memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen layanan publik dan dapat menjadi referensi penting untuk penelitian lanjutan dan perubahan kebijakan.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini mencakup dampak positif yang luas, dari pelayanan publik yang lebih baik hingga kontribusi pada pengetahuan dan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul, “Revolusi Pembangunan Kota: Mengungkap Dampak Aplikasi SIMBG terhadap Kepuasan Pemohon Izin Bangunan.”

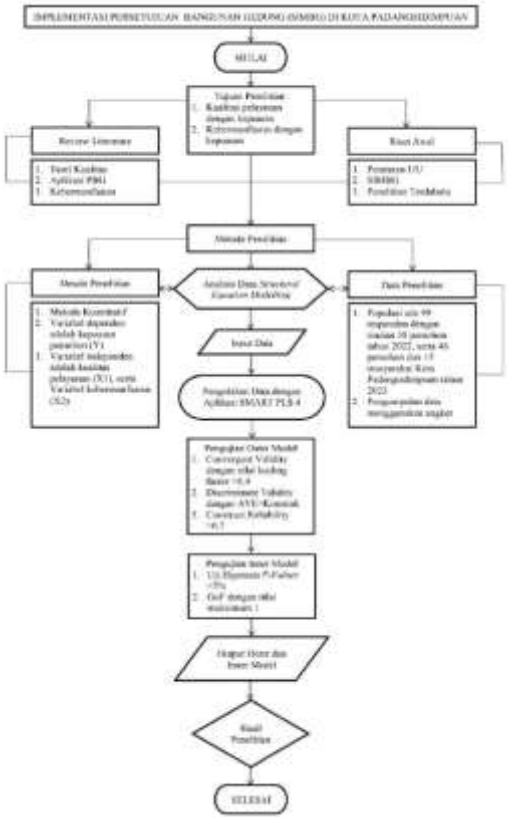
Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

2. Metode Penelitian

Variabel penelitian mencakup kualitas pelayanan, kebermanfaatan masyarakat, dan kepuasan pemohon PBG. Variabel independen melibatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pemohon PBG. Operasionalisasi variabel dilakukan untuk mengukur faktor-faktor tersebut.

Populasi penelitian melibatkan masyarakat atau pelaku usaha yang menjadi pemohon PBG pada aplikasi SIMBG di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Padang Sidimpuan. Sampel penelitian menggunakan metode accidental sampling dengan 99 responden. Teknik pengumpulan data melibatkan angket yang diisi oleh responden menggunakan skala Likert [6].

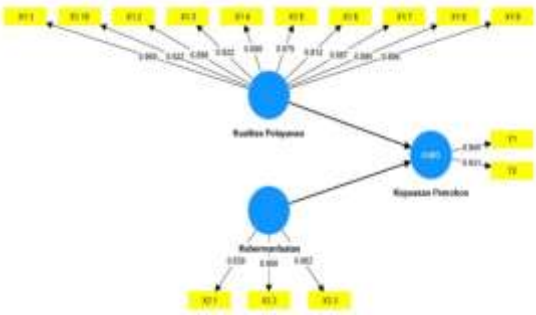
Analisis data *menggunakan Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi SmartPLS 4.0 [7,8]. Pengujian model melibatkan pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Gambar 1 merupakan flowchart penelitian.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. *Outer Model*



Gambar 2. *Outer Model*

Pada gambar 2 menunjukkan bahwa model pengukuran kualitas pelayanan sudah merefleksikan konstruk laten kualitas pelayanan secara akurat. Serta, model pengukuran kepuasan pemohon sudah

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

merefleksikan konstruk laten kepuasan pemohon secara akurat.

3.1.1. *Convergent Validity*

Tabel 1 merupakan hasil uji *convergent validity*. Berdasarkan hasil uji *convergent validity* pada tabel dapat dilihat indikator dari setiap variabel memiliki nilai *outer loading* di atas 0,4. Dalam konteks ini, hasil uji *convergent validity* ini melalui korelasi antara *component score* dapat disimpulkan valid.

Tabel 1 *Convergent Validity*

Konstruk	Indikator	*Validity*	Titik Kritis	Kesimpulan
Kepuasan Pemohon	Y1	0.945	0.40	Valid
	Y2	0.931	0.40	Valid
Kualitas Layanan	X1_1	0.969	0.40	Valid
	X1_2	0.922	0.40	Valid
	X1_3	0.896	0.40	Valid
	X1_4	0.922	0.40	Valid
	X1_5	0.896	0.40	Valid
	X1_6	0.875	0.40	Valid
	X1_7	0.812	0.40	Valid
	X1_8	0.867	0.40	Valid
	X1_9	0.895	0.40	Valid
	X1_10	0.896	0.40	Valid
Kebermanfaatan	X2_1	0.839	0.40	Valid
	X2_2	0.900	0.40	Valid
	X2_3	0.931	0.40	Valid

3.1.2. *Discriminant Valdity*

Tabel 2 merupakan hasil uji discriminant validity dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk, menandakan bahwa konstruk dalam model memiliki validitas diskriminan yang baik [9,10].

Tabel 2 Discriminant Validity

Variabel	AVE	Konstrak	Kesimpulan
Kepuasan Pemohon	0.938	0,931	Valid
Kualitas Pelayanan	0.896	0,812	Valid
Kebermanfaatan	0.867	0,839	Valid

3.1.3 *Construct Realiability*

Tabel 3 merupakan hasil uji construct reliability harus menunjukkan nilai masing-masing variabel berada diatas nilai Composite Reliability, yaitu 0,70.

Tabel 3 Construct Reliability

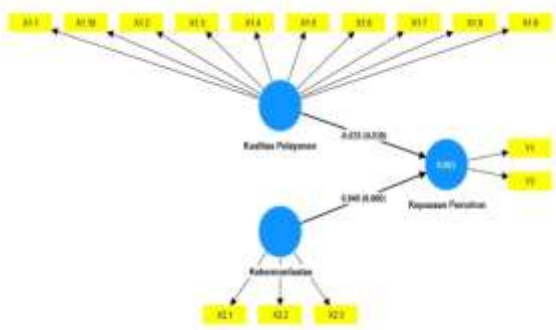
Variabel	AVE	Konstrak	Kesimpulan
Kepuasan Pemohon	0.865	0,70	Reliebel
Kualitas Pelayanan	0.973	0,70	Reliebel
Kebermanfaatan	0.836	0,70	Reliebel

Hasil uji construct reliability yang menunjukkan nilai masing-masing variabel di atas nilai Composite Reliability (0,70) memastikan bahwa setiap variabel yang diukur memiliki reliabilitas yang memadai.

3.2 Inner Model

Pengujian model struktural (inner model) bertujuan untuk menganalisis tujuan penelitian yang diperoleh dari hasil uji hipotesis dan digunakan untuk memvalidasi atau menolak hipotesis yang diusulkan dalam penelitian dan GoF (*Goddness Fit Model*). Dalam konteks tujuan penelitian, untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon PBG, pengujian model struktural menguji hubungan antara variabel laten kualitas sistem dengan kepuasan pemohon PBG. Hal yang sama berlaku untuk tujuan penelitian menguji hubungan antara kebermanfaatan dengan kepuasan pemohon PBG. Gambar 3 merupakan hasil uji inner model.

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025



Gambar 3. *Inner Model*

3.2.1. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk mengukur signifikasi korelasi antara variable laten dengan uji t sesuai parameter jalur strukturalnya. Apabila masing-masing variabel memiliki nilai probabilitas < 5%, maka variabel tersebut signifikan dan apabila masing-masing variabel memiliki nilai probabilitas > 5%, maka variabel tersebut tidak signifikan [11,12].

Tabel 4 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	P-Values
Kebermanfaatan → Kepuasan Pemohon	0.945	0.000
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pemohon	-0.035	0.038

Pada tabel 4 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon PBG pada aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan. Hasil pengujian Partial Least Square (PLS) menunjukkan hasil P-Values kualitas pelayanan sebesar 0,038, dan nilai lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0,05 [13], maka dapat diketahui hasil penelitian dari tujuan pertama yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon PBG pada aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan.

Pada tabel 4 juga dapat dilihat pengaruh kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG di Kota Padang Sidimpuan. Hasil pengujian Partial Least Square (PLS) menunjukkan hasil P-Values kebermanfaatan sebesar <0,001, dan nilai lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0,05 maka dapat diketahui hasil penelitian dari tujuan kedua yaitu terdapat pengaruh kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG di Kota Padang Sidimpuan.

3.2.2. *Goodness-fit Model*

Uji Goodness-fit Model dengan menggunakan hasil uji R-Square adalah langkah penting dalam menganalisis tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya. Tabel 5 merupakan hasil uji GoF.

Tabel 5 *Goodness-fit Model*

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pemohon	0.903	0.901

Berdasarkan hasil uji R^2 dalam penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 0,903 atau 90,3%. Artinya, variabel kualitas pelayanan dan kebermanfaata mampu menjelaskan variasi kepuasan pemohon PBG di Kota Padang Sidimpuan. Sisanya 9,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

3.3 Pembahasan

3.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon PBG pada aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan

Fakta riil dari data Dinas PMPTSP tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 15,53% dari total

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

387.253 gedung yang memiliki izin. Meskipun bertujuan meningkatkan efisiensi perizinan, menghadapi kendala seperti kehandalan sistem, responsivitas aplikasi, kurangnya panduan, dan kesopana layanan. Dengan temuan ini, diperlihatkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan SIMBG untuk memastikan proses perizinan yang lebih efisien dan memuaskan bagi pemohon di Kota Padang Sidimpuan.

Implikasi praktis dari hasil penelitian ini terletak pada perbaikan sistem perizinan bangunan di Kota Padang Sidimpuan. Dengan menanggapi temuan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIMBG berpengaruh negatif terhadap kepuasan pemohon PBG, pemerintah setempat dapat memprioritaskan langkah-langkah yang mendukung perbaikan operasional. Diantaranya [14,15] peningkatan kehandalan sistem, responsivitas aplikasi, panduan teknis, dan aksesibilitas teknologi secara langsung memperbaiki pengalaman pemohon.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu perbaikan Kualitas layanan SIMBG, yaitu dengan melakukan perbaikan pada kehandalan sistem, responsivitas aplikasi, dan pelayanan SIMBG. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan infrastruktur teknologi, pelatihan bagi petugas layanan, serta peningkatan komunikasi antara petugas dan pemohon untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik [16]. Kemudian sosialisasi dan edukasi yang intensif, yaitu dengan melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi SIMBG. Pemerintah daerah dan instansi terkait dapat mengadakan seminar, workshop, atau kampanye sosialisasi [17] untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait penggunaan aplikasi tersebut.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi kebijakan yang berfokus pada aspek-aspek ini, pemerintah dapat menciptakan perubahan positif yang dapat diukur secara langsung. Pemohon mendapatkan manfaat langsung dalam bentuk proses perizinan yang lebih lancar, pengalaman pengguna yang lebih baik, dan respons yang lebih cepat dari pihak terkait [18]. Secara keseluruhan, perbaikan ini dapat meningkatkan efisiensi, kepercayaan, dan kepuasan pemohon dalam mengurus persetujuan bangunan gedung melalui aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan.

3.3.2. Pengaruh kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG di Kota Padang Sidimpuan

Pengaruh kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG di Kota Padang Sidimpuan, dapat dijelaskan sebagai refleksi langsung dari respons positif pemohon terhadap manfaat yang mereka peroleh dari penggunaan aplikasi tersebut. Fakta riil yang menjadi landasan temuan ini adalah partisipasi aktif pemohon dalam pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui SIMBG pada tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022, sebanyak 38 pemohon mengajukan permohonan PBG melalui aplikasi SIMBG, yang meningkat menjadi 46 pemohon pada tahun 2023. Selain pemohon, terdapat juga partisipasi dari 15 masyarakat yang memberikan tanggapan atau umpan balik terhadap proses PBG melalui SIMBG.

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

Data ini mengindikasikan bahwa pemohon dan masyarakat aktif menggunakan aplikasi SIMBG, menunjukkan kebermanfaatan yang diperoleh dari aplikasi tersebut. Dengan SIMBG, pemohon dapat mengajukan permohonan PBG secara lebih efisien, mengakses informasi dengan cepat, dan mendapatkan pembaruan secara real-time. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan tanggapan juga mencerminkan adanya kebermanfaatan dalam hal transparansi dan partisipatifnya proses perizinan bangunan.

Implikasi praktis dari temuan bahwa kebermanfaatan aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon PBG. Partisipasi aktif pemohon dan masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini pada tahun 2022 dan 2023 mencerminkan manfaat praktis yang diperoleh, seperti efisiensi dalam pengajuan permohonan, akses cepat terhadap informasi, dan transparansi proses perizinan. Implikasi praktisnya adalah pentingnya pemerintah menjaga dan meningkatkan fitur-fitur yang memberikan manfaat langsung, melalui pemeliharaan sistem, dukungan teknis responsif, serta kampanye sosialisasi yang lebih intensif, untuk memastikan kelancaran penggunaan aplikasi dan meningkatkan kepuasan pemohon PBG di masa mendatang [19].

Langkah-langkah praktis untuk meningkatkan kepuasan pemohon PBG melalui aplikasi SIMBG di Kota PadangSidimpuan melibatkan pemeliharaan kehandalan sistem, dukungan teknis yang responsif, dan penyediaan informasi yang jelas. Penggunaan umpan balik dari pemohon menjadi kunci untuk identifikasi area perbaikan. Pentingnya memastikan kebermanfaatan aplikasi ini menuntut kampanye sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi yang kuat terkait fitur-fitur yang memberikan manfaat konkret. Keseluruhan, memahami implikasi praktis dari kebermanfaatan aplikasi SIMBG menjadi landasan untuk pengelolaan yang berkelanjutan, meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam proses perizinan bangunan.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu pengurusan persyaratan yang lebih mudah [20], yaitu dengan mengadopsi pendekatan satu pintu dalam pengurusan persyaratan PBG untuk mempermudah proses pengajuan. Hal ini melibatkan koordinasi antar instansi terkait untuk menyederhanakan prosedur pengurusan persyaratan, sehingga pemohon tidak lagi merasa kesulitan dan prosesnya menjadi lebih efisien [21]. Kemudian Evaluasi dan Pemantauan Berkelanjutan, yaitu dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi dan kualitas layanan SIMBG, serta penanganan masalah-masalah PBG yang masih terjadi. Memantau dampak dari perbaikan yang dilakukan untuk memastikan peningkatan yang signifikan dalam kepuasan pemohon PBG.

4. Kesimpulan

Hasil pengujian Partial Least Square (PLS) menunjukkan hasil P-Values kualitas pelayanan sebesar 0,038, dan nilai lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0,05, maka dapat diketahui hasil penelitian dari tujuan pertama yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon PBG pada

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan. Dengan menanggapi hasil penelitian ini, maka diharapkan pemerintah setempat dapat memprioritaskan langkah-langkah yang mendukung perbaikan operasional, seperti; peningkatan kehandalan sistem aplikasi SIMBG, peningkatan responsivitas layanan dan sistem PBG, dan perbaikan panduan teknis dan aksesibilitas layanan PBG.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah, pemerintah dapat menciptakan perubahan positif pemohon, karena proses perizinan yang lebih lancar, pengalaman pengguna yang lebih baik, dan respons yang lebih cepat dari pihak terkait. Maka, peningkatan kualitas pelayanan PBG pada aplikasi SIMBG dapat berdampak pada kepuasan pemohon PBG. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon PBG pada aplikasi SIMBG di Kota Padang Sidimpuan.

Selanjutnya, hasil pengujian Partial Least Square (PLS) menunjukkan hasil P-Values kebermanfaatan sebesar <0,001, dan nilai lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0,05 maka dapat diketahui hasil penelitian dari tujuan kedua yaitu terdapat pengaruh kebermanfaatan aplikasi SIMBG dengan kepuasan pemohon PBG di Kota Padangsidimpuan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pemohon dan masyarakat aktif menggunakan aplikasi SIMBG, memperoleh kebermanfaatan dari aplikasi tersebut. Berdasarkan itu, maka diharapkan langkah-langkah praktis untuk meningkatkan kepuasan pemohon, seperti; pemeliharaan kehandalan sistem SIMBG untuk meningkatkan produktivitas pemohon, dukungan teknis yang responsif untuk meningkatkan kinerja proses perizinan bangunan, penyediaan informasi yang jelas untuk memberikan manfaat bagi pemohon, seperti mengakses informasi lebih cepat dan mendapatkan pembaruan secara real-time, mengadopsi pendekatan satu pintu dalam pengurusan persyaratan PBG untuk menyederhanakan prosedur pengurusan persyaratan dan mempermudah proses perizinan bagunan.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, permohonan PBG lebih efisien, maka penting bagi pemerintah menjaga dan meningkatkan fitur-fitur yang memberikan manfaat langsung, melalui pemeliharaan sistem, dukungan teknis responsif, serta kampanye sosialisasi yang lebih intensif, untuk memastikan kelancaran penggunaan aplikasi dan meningkatkan kepuasan pemohon PBG di masa mendatang. Oleh karena itu, kebermanfaatan aplikasi SIMBG berpengaruh terhadap kepuasan pemohon PBG di Kota Padang Sidimpuan.

Daftar Rujukan

[1] UU No. 28 Tahun 2002. Database Peraturan | JDIH BPK.
[2] UU No. 11 Tahun 2020. Database Peraturan | JDIH BPK. PP No. 16 Tahun 2021. Database Peraturan | JDIH BPK.
[3] Candra A., & Dinata, Surya. 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.
[4] Adhi Darma, I. P. R., Astana, I. N. Y., & Dewi, A. A. D. P. 2022. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Imb Melalui Aplikasi Simbg Di Kota Denpasar. Jurnal Spektran 10(1), 44.
[5] Sugiyono, S. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Alfabeta.
[6] Hair, J. F. 2019. Multivariate data analysis (Eighth edition). Cengage.
[7] Messina, D., Barros, A. C., Soares, A. L., & Matopoulos, A. (2020). An information management approach for supply chain disruption recovery. The International Journal of Logistics Management, 31(3), 489–519.

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025

[8] Marliana, R. R. 2019. Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi, 16(2), 174-186
[9] Cheung, G.W., Cooper-Thomas, H.D., Lau, R.S. et al. 2023. Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. Asia Pacific Journal Management.
[10] Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. 1988. Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychological Bulletin, 103(3), 411–423.
[11] Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. 2019. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. Sustainability, 11(4).
[12] Vavra, T. G. 1997. Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs. Choice Reviews Online, 35(04).
[13] Di Leo, G., Sardanelli, F. 2020. Statistical significance: p value, 0.05 threshold, and applications to radiomics—reasons for a conservative approach. Eur Radiol Exp 4, 18.
[14] Sugiarto, S., & Octaviana, V. 2021. Service Quality (SERVQUAL) Dimension Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business, 1(2), 93–106
[15] Wijaya, M dan Syafhendry. 2023. Persetujuan Bangunan Gedung; Inovasi Kebijakan atau Involusi Kebijakan. Jurnal Aplikasi Kebijakan Politik & Bisnis Vol. 4 No. 1.
[16] Daryanti, D., Sunu Astuti, R., & Kismartini, K., 2022. Inkubasi Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal (Studi Kasus: Inovasi SIMBG Pada Pelayanan PBG). Matra Pembaruan. 6(2), 119-131
[17] Farrah Miftah, Nabillah Firdauzi, & Bambang Arwanto. 2022. Kepastian Hukum Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dalam Penerbitan Izin Usaha di Kota Surabaya. ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(7).
[18] Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A., & Elçi, A. 2019. Knowledge management, decision-making style and organizational performance. Journal of Innovation & Knowledge, 4(2), 104–114.
[19] Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. 2022. The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty: The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. Journal of Consumer Sciences, 7(1), 34–50.
[20] Prabadewi Apsari, I. A., & Putra Astika, I. B. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna SIMDA. E-Jurnal Akuntansi, 30(3), 611.
[21] Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. 2020. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Klabat Accounting Review, 1(2), 1.

Informasi Artikel
Diterima Redaksi: 05-04-2024 | Selesai Revisi: 30-06-2024 | Diterbitkan Online: 24-04-2025