

**KINERJA STAF UNIT PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)
PADA DINAS PENATAAN RUANG KOTA SEMARANG**

Muhammad Rizqi Maulana, Satria Aji Imawan

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405**

Laman: www.fisip.undip.ac.id

Email: fisip.undip.ac.id

ABSTRACT

The importance of staff performance in the implementation of public services is particularly evident in the Building Approval Service Unit (Persetujuan Bangunan Gedung/PBG) at the Semarang City Spatial Planning Office, which is required to provide services that are effective, efficient, and responsive to community needs. This study aims to analyze staff performance in the implementation of PBG services and to identify the factors influencing such performance. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis is conducted through the stages of data reduction, data presentation, and systematic conclusion drawing. The results indicate that, in general, the performance of PBG service staff has been relatively good, as reflected in aspects of productivity, service quality, responsiveness, and the utilization of information technology systems. However, several challenges remain, including delays in data updates, technical disruptions in the system, and less-than-optimal responsiveness in addressing public concerns. In addition, the ability to adapt to policy changes and consistency in implementing standard operating procedures still need improvement. The study concludes that although the performance of PBG service staff shows a positive trend, continuous improvement efforts are necessary through enhancing human resource capacity, optimizing service systems, and strengthening internal supervision to achieve higher-quality public services that are oriented toward community satisfaction.

Keywords: staff performance, public service, Building Approval (PBG), Semarang City Spatial Planning Office.

ABSTRAK

Pentingnya kinerja staf dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang yang dituntut mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja staf dalam pelaksanaan pelayanan PBG serta mampu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf pelayanan PBG secara umum telah berjalan cukup baik, ditinjau dari aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan pemanfaatan sistem teknologi informasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan pembaruan data, gangguan teknis pada sistem, serta kurang optimalnya responsivitas dalam menangani permasalahan masyarakat. Selain itu, kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan dan konsistensi dalam penerapan standar operasional prosedur juga masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa meskipun kinerja staf pelayanan PBG telah menunjukkan arah yang positif, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan, serta penguatan pengawasan internal guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kinerja staf, pelayanan publik, Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

PENDAHULUAN

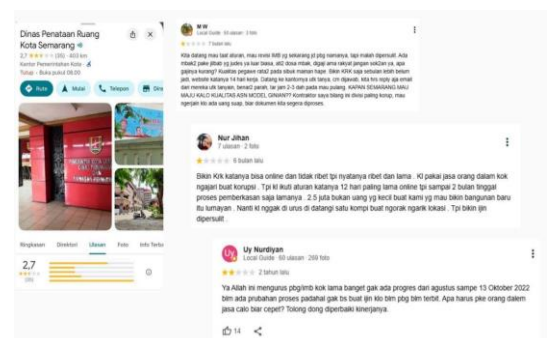
Birokrasi pemerintahan yang dijalankan oleh para aparatur pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengaturan mengenai kinerja aparatur negara telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara. Peraturan tersebut memuat ketentuan mengenai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), yaitu target kinerja yang harus dicapai oleh setiap pegawai dalam kurun waktu satu tahun.

Pencapaian kinerja memiliki peran penting dan strategis dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Informasi mengenai kinerja organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sangat penting untuk diketahui, dan hendaknya dapat dijadikan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepada aparatur pemerintah.

Dinas Penataan Ruang Kota Semarang memiliki peran strategis dalam pengelolaan tata ruang serta pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), yang menjadi instrumen legal penting dalam pengendalian pembangunan kota. PBG berfungsi memastikan kesesuaian

pembangunan dengan rencana tata ruang (RTRW dan RDTR) serta standar teknis bangunan, sehingga berkontribusi terhadap terciptanya tata kota yang tertib dan berkelanjutan.

Kinerja dalam staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) mempunyai cakupan pada beberapa jenis dimensi utama, yaitu: kecepatan waktu layanan, kemudahan proses dan prosedur, transparansi informasi, aksesibilitas sistem pelayanan, konsistensi terhadap rencana tata ruang, serta tingkat kepuasan masyarakat, (Fadri & Fil, 2024). Dimensi-dimensi ini menjadi tolak ukur nasional dalam penilaian reformasi birokrasi, termasuk melalui instrumen seperti Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Evaluasi Kepatuhan Ombudsman, dan Indeks Persepsi Korupsi di sektor pelayanan.



Gambar 1. Ulasan Masyarakat saat melakukan permohonan dokumen pada staf unit PBG di Distaru Semarang

Permasalahan lain juga terlihat dari keluhan masyarakat terkait prosedur yang

berbelit, kurang transparan, dan lamanya proses pelayanan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memiliki dokumen PBG atau enggan mengurusnya karena faktor biaya, prosedur, dan kurangnya informasi. Data kepatuhan bangunan juga menunjukkan fluktuasi yang tidak stabil setiap tahun, yang berdampak pada perencanaan tata ruang dan pembangunan kota.

Realitas yang terjadi di lapangan juga menunjukkan bahwa di Kota Semarang, masih terdapat masyarakat yang belum menyadari pentingnya kepemilikan dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dari instansi yang berwenang.

No	Indikator Kinerja	Target 2023	Realisasi 2023	Capaian (%)	Keterangan
1	Jumlah permohonan PBG yang diproses tepat waktu	1.200 permohonan	1.025 permohonan	85,4%	Hampir seluruh permohonan diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan
2	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PBG	85%	68%	80%	Kepuasan masyarakat melampaui dari target ditetapkan
3	Rata-rata waktu penyelesaian izin PBG	≤14	21 hari kerja	66,7%	Waktu pelayanan yang lebih cepat dari target
4	Jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan PBG	≤20	32 pengaduan	75%	Pengaduan relatif sedikit dan tertangani dengan baik
5	Tingkat digitalisasi layanan perizinan PBG melalui aplikasi	100%	70%	70%	Seluruh permohonan dilakukan melalui sistem digital (Online Single Submission)

Tabel 1 jumlah kepengurusan persetujuan bangunan gedung (PBG)

Ketidakpastian data menjadi salah satu bentuk yang berpengaruh dan menyulitkan pada perencanaan pembangunan infrastruktur pendukung dan berpotensi melanggar ketentuan tata ruang. Hal tersebut tentu berpengaruh pada kinerja staf unit pelayanan PBG Dinas

Penataan Ruang yang dinilai dari beberapa indikator, seperti kecepatan proses perizinan, kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat, kemudahan prosedur, kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana pendukung, (Noor, 2020).

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan PBG telah diatur dalam berbagai regulasi yang mengamankan adanya standar pelayanan, prosedur yang sederhana, serta waktu penyelesaian yang terukur. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip aparatur publik yang menekankan pada kepastian waktu, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan PBG telah diatur dalam berbagai regulasi yang mengamankan adanya standar pelayanan, prosedur yang sederhana, serta waktu penyelesaian yang terukur. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip aparatur publik yang menekankan pada kepastian waktu, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Masyarakat sebagai pemohon seringkali mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi, sehingga menimbulkan persepsi bahwa profesional staf yang

dilakukan masih bersifat seremonial. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi pelayanan informasi oleh staf belum berjalan secara maksimal. Beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah pegawai serta kurangnya peningkatan kapasitas aparatur berpotensi mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kinerja staf unit pelayanan PBG menjadi aspek penting untuk dikaji guna mengetahui tingkat optimalisasi pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi, sehingga dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KAJIAN TEORI

A. Produktivitas

Produktivitas merupakan salah satu faktor keterkaitan antara masukan (input) dan keluaran (output) dalam rangka melakukan realisasi untuk tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. produktivitas mencerminkan pada tingkat efisiensi suatu organisasi dalam menghasilkan output sesuai standar atau sasaran yang telah ditentukan..

B. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat mutu kepada layanan yang

mampu diselenggarakan oleh pegawai kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang dilaksanakan secara tepat serta sesuai dengan prosedur untuk mampu memberikan pengalaman yang positif guna meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap instansi dalam melakukan penyelenggara pelayanan.

C. Responsivitas

Responsivitas menjadi sebuah kemampuan dalam organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan dan pencapaian. Responsivitas yang baik menuntut adanya kesesuaian antara bentuk pelayanan yang diselenggarakan dengan kebutuhan nyata masyarakat, sehingga pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu menjawab permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan.kinerja.

D. Faktor Sistem

Sistem kerja berfungsi sebagai pedoman yang mengkoordinasikan berbagai unsur yang saling berkaitan agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara terstruktur dan terintegrasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem kerja diwujudkan melalui prosedur dan alur pelayanan yang diikuti oleh staf sebagai dasar pelaksanaan tugas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang menekankan pada analisis dan pemahaman akan fenomena dari kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dan faktor pendukung dan penghambat Kinerja staf Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dengan mengumpulkan data, menguraikan data, dan menafsirkan data. Penelitian dilaksanakan di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Informan yang ada ditentukan melalui teknik purposive sampling, yang terdiri atas Kepala Seksi Pemanfaatan Bangunan, Staf Pelayanan Administrasi Permohonan PBG dan Masyarakat Pemohon PBG.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian bersifat data kualitatif yang berupa kalimat atau teks berbentuk tulisan. diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Sumber data meliputi data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan, serta data sekunder yang diperoleh melalui dokumen resmi dengan menelusuri artikel, jurnal, dan situs internet. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan melalui subjek penelitian yang relevan, observasi, dan analisis dokumen. Analisis dan

kemampuan Interpretasi data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Memastikan pada kualitas data dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan melalui tahapan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, sehingga hasil penelitian memiliki kredibilitas yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang

a. kemampuan menyelesaikan kepengurusan PBG secara tepat waktu

Kemampuan menyelesaikan proses pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) secara tepat waktu merupakan salah satu wujud kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan PBG tidak hanya menunjukkan kemampuan individu atau instansi dalam mengelola pekerjaan secara efektif, tetapi juga mencerminkan tingkat kedisiplinan, ketelitian, serta pemahaman yang baik terhadap prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) pada umumnya telah berupaya menyelesaikan pelayanan

sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP). Namun demikian, terdapat kondisi-kondisi tertentu yang menyebabkan waktu penyelesaian menjadi bervariasi.

Kurangnya kemampuan dalam melakukan penjelasan menimbulkan akan penyebab kepada masyarakat yang mengalami keraguan dalam memahami prosedur yang harus dijalani. Akibatnya, masyarakat perlu mengajukan pertanyaan kembali untuk memperoleh kejelasan yang lebih lengkap mengenai alur pelayanan.

keterlambatan dalam melakukan penyelesaian kepengurusan dipengaruhi oleh adanya faktor teknis dan administratif dalam proses pelayanan, bukan semata-mata karena kurangnya kesigapan staf dalam menangani pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran penyelesaian pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan staf, tetapi juga oleh dukungan sistem dan efektivitas koordinasi dalam pelaksanaan tugas.

b. Informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP).

Informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan,

baik dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan proses, kejelasan informasi, maupun sikap aparatur dalam melayani. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Memberikan informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) memiliki posisi yang strategis karena dapat mencerminkan kualitas pelaksanaan tugas staf dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sedangkan tingkat informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang rendah dapat menjadi indikasi adanya aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. aspek komunikasi merupakan salah satu perhatian utama dalam upaya peningkatan informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam menyampaikan informasi secara tepat, jelas, dan responsif memiliki pengaruh yang besar terhadap penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Realitas yang terjadi terdapat variasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf sehingga, Kondisi ini

menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya seragam, baik dari segi kecepatan tanggapan, kejelasan penjelasan, maupun sikap petugas dalam melayani. Perbedaan tersebut dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

c. Kesigapan Staf dalam menanggapi permohonan atau keluhan masyarakat

Kesigapan staf dalam menanggapi permohonan maupun keluhan masyarakat merupakan salah satu aspek yang menunjukkan kualitas kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan. Kesigapan tersebut mencerminkan bahwa staf memiliki kemampuan kerja yang memadai dalam memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat, memberikan penjelasan yang relevan, serta mengarahkan langkah penyelesaian yang diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan pada dasarnya telah menunjukkan upaya untuk membantu masyarakat ketika pertanyaan atau kendala disampaikan selama proses pelayanan. Staf berusaha memberikan penjelasan yang dibutuhkan serta membantu masyarakat memahami permasalahan yang dihadapi. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, staf telah memiliki perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dan

berupaya menjalankan fungsi pelayanan sebagaimana mestinya.

Kesigapan staf dalam menanggapi pertanyaan, permohonan, dan keluhan masyarakat merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan. Respons yang cepat, tepat, dan solutif akan membentuk pengalaman pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, lambatnya tanggapan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, peningkatan kesigapan staf perlu menjadi perhatian utama dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

d. Peran sebagai verifikator administrasi pada sistem pelayanan untuk mempercepat proses penyelesaian permohonan.

Penerapan sistem yang terintegrasi memungkinkan setiap tahapan dalam proses pelayanan PBG dapat dilaksanakan secara sistematis, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini berimplikasi pada berkurangnya potensi kesalahan administratif, peningkatan konsistensi prosedur, serta kemudahan dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja. Kondisi tersebut berimplikasi pada berkurangnya potensi kesalahan administratif, meningkatnya konsistensi

dalam penerapan prosedur, serta kemudahan dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja. Sistem yang terintegrasi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas, karena seluruh aktivitas pelayanan dapat ditelusuri dan diawasi secara lebih terbuka.

Hasil penelitian menunjukkan pemahaman dan kemampuan staf dalam mengoperasikan sistem menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem tersebut. Staf dituntut tidak hanya mampu menggunakan sistem secara teknis, tetapi juga memahami alur kerja yang terintegrasi di dalamnya, mulai dari proses penginputan data, verifikasi berkas, hingga penerbitan persetujuan. Hal ini diperlukan adanya pemeliharaan sistem secara berkala serta peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi untuk mendukung kinerja yang optimal.

Peran sistem sebagai verifikator administrasi pada sistem pelayanan untuk mempercepat proses penyelesaian permohonan. kinerja staf unit pelayanan PBG tidak hanya terbatas sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Optimalisasi sistem yang didukung oleh peningkatan kompetensi staf serta pengelolaan teknologi yang baik akan berdampak signifikan terhadap efektivitas,

efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan PBG di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang

a. Produktivitas

Hasil penelitian menunjukkan target strategis yang ada dalam capaian kinerja yaitu penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Staf unit pelayanan PBG Dinas Penataan Ruang Kota Semarang memiliki kewajiban untuk merealisasikan target kepemilikan PBG sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, capaian target tersebut dalam beberapa tahun terakhir belum sepenuhnya terpenuhi.

Dalam pelaksanaan tugasnya staf dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan berbagai pembaruan regulasi, mekanisme kerja, maupun ketentuan administratif yang dapat berubah sesuai kebutuhan pelayanan dan perkembangan peraturan dalam perundang-undangan. Kemampuan ini menunjukkan bahwa staf tidak hanya memahami tugas pokoknya tetapi juga memiliki kesiapan untuk

mengikuti perubahan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab.

b. Kualitas Layanan

Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan mencerminkan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pelayanan yang tepat waktu menunjukkan adanya profesionalisme, disiplin, serta komitmen dalam memberikan kepastian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan bagi masyarakat perlu dilakukan dengan cara yang mudah, efisien, dan efektif. Instansi publik dituntut untuk menghindari prosedur yang rumit atau berbelit-belit karena dapat menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, Kemudahan pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan staf pelayanan dalam memberikan penjelasan yang memadai sehingga masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan.

Peran pemimpin mampu memberikan arahan terkait pelaksanaan tugas tetapi juga ikut membangun komunikasi yang terbuka dan bersifat dua arah sehingga pegawai memiliki ruang untuk menyampaikan masukan maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Pola kepemimpinan tersebut berkontribusi dalam menciptakan suasana

kerja yang kondusif dan menumbuhkan rasa saling menghargai serta memperkuat keterlibatan pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi.

c. Responsivitas

Hasil menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam menanggapi kebutuhan masyarakat telah diarahkan pada pemberian pelayanan yang cepat, jelas, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, masih terdapat kendala yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, antara lain tingginya jumlah permohonan yang masuk serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang ada. Kondisi tersebut menuntut staf untuk melakukan penyesuaian dalam memberikan pelayanan agar tetap responsif terhadap kebutuhan

Staf dalam pelayanan pada unit Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dilakukan melalui berbagai langkah strategis yang berkelanjutan. Upaya ini bertujuan untuk membekali staf agar mampu mengikuti perkembangan kebijakan dan sistem pelayanan yang terus berubah. Selain itu, peningkatan kemampuan adaptasi juga didukung melalui pelaksanaan evaluasi kinerja secara rutin serta pemberian arahan yang jelas dari pimpinan.

Komitmen staf dalam menjalankan tugas secara tepat waktu serta berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan

dalam penyelenggaraan pelayanan. dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, seperti adanya kekurangan dokumen dari pemohon maupun kendala teknis dalam proses administrasi. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam beberapa kasus tertentu.

d. Faktor Sistem

Hasil ini menunjukkan para staf unit pelayanan PBG telah menerapkan sistem kerja internal sebagai upaya mendukung kinerja pegawai dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan PBG. Sistem kerja tersebut dirancang untuk memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan secara konsisten sesuai dengan ketentuan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sistem yang digunakan dalam proses pelayanan memiliki peran yang cukup signifikan dalam mendukung pelaksanaan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Sistem tersebut telah dirancang mengikuti alur pelayanan yang terstruktur, sehingga membantu staf dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan secara lebih terarah dan sistematis.

SARAN

- a. Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota

Semarang perlu untuk menyusun strategi khusus tentang rencana kerja pelayanan kepada masyarakat yang lebih terarah pada penguatan sumber daya manusia terutama pada staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

- b. Meninjau kembali perbaikan prosedural oleh Distaru Kota Semarang yang diikuti oleh staf pelayanan PBG agar berjalan lebih efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penegasan tahapan pelayanan yang terstruktur dan sederhana diperlukan untuk membantu masyarakat dalam alur proses yang dilakukan, sehingga potensi keterlambatan akibat ketidaklengkapan dokumen dapat mampu diminimalisir.
- c. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi diperlukan untuk ditetapkan sebagai bentuk transparansi dan efisiensi pelayanan PBG. Sistem informasi ini digunakan sebagai wadah dalam pengelolaan informasi yang lebih komunikatif dan mudah dipahami oleh masyarakat.
- d. Staf Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang perlu untuk memperkuat mekanisme koordinasi internal

maupun lintas unit instansi yang terlibat dalam proses pelayanan PBG. Penetapan mekanisme koordinasi yang bersifat terjadwal menjadi hal penting untuk memastikan untuk memiliki pemahaman yang sama terhadap perkembangan proses pelayanan, kendala yang terjadi dan perubahan ketentuan.

- e. Perlunya penguatan untuk peran pimpinan dalam mengelola dinamika kerja staf pelayanan PBG secara lebih adaptif dan komunikatif. Pimpinan diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi berperan sebagai penghubung antarstaf dan pengarah dalam memastikan kelancaran alur pelayanan. Penyampaian arahan yang jelas, konsisten, serta ruang dialog terbuka dengan membantu pegawai dalam memahami prioritas kerja dan standar kinerja yang diharapkan.
- f. Perlunya mekanisme sosialisasi internal yang sistematis dan evaluasi berkala dalam melakukan penerapan sistem yang mendukung kinerja staf unit pelayanan PBG Distaru Kota Semarang. Sosialisasi internal yang dilakukan terencana mampu untuk membantu setiap

pegawai staf pelayanan memperoleh pemahaman yang tepat mengenai prosedur, kebijakan maupun pembaruan sistem yang diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cindy, A. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Pulau Aro Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah Akuntansi*, 4(1), 189-199.
- Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. (n.d.). *Rencana Strategis Dinas Penataan Ruang Kota Semarang*. Diakses 15 Mei 2025, dari <https://distaru.semarangkota.go.id/v2/renstra/index/2#document>
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61.

- Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., IAN, S., Sintani, L., Barsei, A. N., ... & Sarie, F. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Kurniawan, D.R., Fandiyanto, R., & Minullah. (2022). The Influence of Work Discipline as a Moderating Variable on the Effect of Work Motivation, Organizational Culture, and Work Environment on Employee Performance in Spatial Planning Agencies, *Jurnal Mahasiswa Enterprenaur (JME)*, 1(1), 548-563
- Mahendra, H. P., Suci, L., Fatimah, A., Nugraha, H. L., & Insan, H. I. (2024). DAMPAK PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI WILAYAH KECAMATAN CISARUA DITINJAU DARI HUKUM TATA RUANG. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 6(2), 312-322.
- Muhsin, N.A., Amang, B., & Wahid, M. (2023). “Analisis Budaya Organisasi, pengembangan Karier dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, ” *Journal Of Management*, 6 (1), 527-548.
- Nurmani, P. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Diunduh tanggal, 20*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Tahun 2023*. Diakses pada 15 Mei 2025, dari https://ombudsman.go.id/pruduk/?c=19&s=SUB_LH_5a1e838401cbc
- Pranata, Y. (2013). *Pemerintahan Daerah dalam*

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Panjaitan, P.H., Awal, M., Komardi, D., Tjahjama, S.W., & Purnama, I. (2023). Organizational Culture, Leadership, and Competency on Job Satisfaction and Employees Performance at the Public Works and Spatial Planning Office of Pekanbaru. *International Conference on Business Management and Accounting*, 1(2). 401-416

Renaldhy, D. A. S., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 428-491.

Ria, M. D. (2016). ANALISIS PENGARUH

REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KINERJA PEMERINTAH DAERAH. *Civil Service Journal*, 10.

Rizal, M. I. S. (2023). *Strategi Pemerintah Dalam Penataan Ruang Dan Wilayah Di Simpang Tujuh Ulee Kareng, Kota Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Rochmadditia, A. F. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik. *Publika*, 2(3).