

PELAKSANAAN PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG PADA DPMPTSP KOTA PEKANBARU TAHUN 2023

Oleh :Salsabilah

Pembimbing : Rico Purnawandi Pane, M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Public service is the most visible measure of government performance. The public can directly assess a government's performance based on the quality of public services received, as this quality is felt by all levels of society. Success in establishing professional, effective, efficient, and accountable public service performance is crucial. Therefore, the government must adhere to laws and continually strive to improve the quality of public services. The purpose of this study was to determine the implementation of public service principles in building approvals at the Pekanbaru City Public Works and Public Housing Agency (DPMPTSP) in 2023, referring to Mahmudi's (2007) theory of public service principles: procedural simplicity, clarity, timeliness, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, and discipline, politeness, and friendliness. This research is a descriptive qualitative study with primary and secondary data sources. Data collection techniques used were interviews and documentation. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are that the application of public service principles in PBG in Pekanbaru City has been implemented and the Pekanbaru City government has also begun to improve its services in building permit services, but it has not been running perfectly because there are several indicators that are still difficult for the public to understand and are not implemented properly by the Pekanbaru City DPMPTSP.

Keywords: *Implementation, Service Principles, and Building Approval*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab kepada rakyatnya. Fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan negara berdasarkan kewenangannya. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah adalah dasar bagi pembuatan sampai penetapan kebijakan. Peran pemerintah sangat menentukan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Permasalahan yang terjadi dimasyarakat

akan terselesaikan dengan baik melalui kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penentu dari penyelesaian masalah yang terjadi dimasyarakat bisa dilihat dari hasil kebijakan yang ditetapkannya. Perencanaan, penyusunan sampai penetapan kebijakan akan sangat menentukan efektifitas kebijakan itu sendiri.

Kebijakan harus mempunyai *output* yang signifikan dalam penyelesaian masalah yang sedang terjadi. Wiliiam N. Dunn (2003:132) “kebijakan publik

(*Public Policy*) merupakan pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah”. Pengertian kebijakan publik diatas mengatakan segala tindakan dari pemerintah baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan. Keputusan tersebut bersumber dari pilihan kolektifitas yang mempunyai keterkaitan satu sama lainnya dan dibuat lembaga yang berwenang.

Suatu kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja. Kebijakan harus diawasi, dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut adalah evaluasi kebijakan. Evaluasi biasanya ditunjukkan dalam menilai sejauh mana keefektifitasan suatu kebijakan publik. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Tujuan pokok evaluasi untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan suatu kebijakan. Dalam evaluasi mencari kekurangan dan menutup kekurangan dengan menemukan hal-hal yang strategis dalam meningkatkan kinerja kebijakan. Evaluasi dapat diartikan sebagai proses penilaian, proses pengukuran akan efektifitas yang digunakan dalam pencapaian tujuan kebijakan atau program.

Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Dalam mewujudkannya pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaturan pelayanan publik.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan

kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut. Ruang lingkup pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Riau yang sekaligus sebagai ibukota provinsi Riau. Kota Pekanbaru memiliki jumlah penduduk 950,572 jiwa. Kota ini membawahi sebanyak 12 kecamatan dan 63 kelurahan. Sejalan dengan hal diatas sehubungan dengan padatnya jumlah penduduk maka masalah pembangunan merupakan salah satu masalah yang serius bagi pemerintah kota Pekanbaru yang harus lebih diperhatikan mengenai perizinan.

Untuk mengurus urusan mengenai perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pemerintah membentuk dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru berdasarkan peraturan daerah kota Pekanbaru Nomor 10 tahun 2013 tentang perubahan peraturan daerah kota Pekanbaru nomor 9 tahun 2008 tentang susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok Lembaga Teknis Daerah di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru.

Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) mencakup berbagai aspek

untuk memastikan bangunan yang dibangun sesuai dengan standar keamanan, keselamatan, dan tata ruang yang berlaku. Pelayanan didalam PBG ada beberapa hal yaitu Konsultasi pra-pengajuan PBG yang tujuannya memberikan informasi awal dan arahan kepada pemohon mengenai persyaratan, prosedur, dan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan PBG, kemudian pengajuan PBG yang bertujuan untuk menerima dan memproses permohonan PBG dari pemilik bangunan, selanjutnya Pemeriksaan dokumen teknis yang bertujuan memastikan bahwa dokumen teknis yang diajukan memenuhi standar teknis bangunan gedung, penilaian kesesuaian yang bertujuan menilai kesesuaian rencana bangunan dengan persyaratan tata ruang, lingkungan dan standar teknis, Penerbitan PBG yang bertujuan untuk menerbitkan PBG jika semua persyaratan telah dipenuhi, Pengawasan pelaksanaan pembangunan yang bertujuan untuk memastikan pembangunan dilaksanakan sesuai dengan PBG yang telah diterbitkan, Perubahan PBG yang bertujuan untuk memproses permohonan perubahan PBG jika terdapat perubahan desain atau spesifikasi bangunan, PBG bangunan yang sudah terbangun yang tujuannya untuk menerbitkan PBG untuk bangunan yang sudah berdiri namun belum memiliki PBG, Layanan informasi dan pengaduan yang bertujuan untuk menyediakan informasi terkait PBG dan menerima pengaduan dari masyarakat dan yang terakhir Pembinaan dan sosialisasi tujuannya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan pelaku pembangunan mengenai PBG.

Namun ada beberapa hal yang menjadi masalah dalam penelitian ini yaitu efektivitas aplikasi SIMBG meskipun sebenarnya aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat perizinan tetapi terkadang masih banyak kesulitan yang di alami dalam menggunakan aplikasi ini, kemudian kebijakan yang ada karna kurangnya pemahaman dari sebagian

masyarakat dan masih belum lengkapnya peraturan yang ada di kota pekanbaru

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru merupakan pendukung tugas walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal. Tugas dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru adalah melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota Pekanbaru pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dan penanaman modal dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi. keamanan dan kepastian.

Menurut ketentuan Undang – Undang No. 28 Tahun 2002 pasal 8 ayat 1 tentang bangunan gedung, PBG diartikan sebagai surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan. Fungsi dan pentingnya keberadaan izin mendirikan bangunan yaitu memberikan perlindungan hukum yang maksimal, meningkatkan harga jual, jaminan agunan kepada bank, mempermudah transaksi jual beli dan sewa, dan syarat untuk merubah HGB menjadi SHM. Jenis bangunan yang dapat melakukan pembuatan surat izin mendirikan bangunan adalah semua jenis bangunan, baik permanen, semi permanen, maupun darurat, yang akan dibangun di kota Pekanbaru. Pemerintah kota pekanbaru juga menerbitkan PERDA Kota Pekanbaru Nomor 02 tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung yang berfungsi agar bangunan memenuhi syarat bangunan dan keamanan diperlukan penataan dan pengendalian pembangunan agar sesuai dengan rencana tata ruang wilayah, sehingga terwujudnya pembangunan berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan PBG sebaiknya melibatkan koordinasi antar beberapa instansi, antara lain Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), serta Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Ketiganya memiliki peran strategis yaitu DPMPTSP dalam penerbitan izin, PUPR dalam verifikasi teknis dan pengawasan pembangunan, serta Satpol PP dalam penegakan peraturan daerah.

Semakin bertambahnya tahun dan meningkatnya jumlah pemilik gedung yang ada di kota Pekanbaru dan meningkat pula seharusnya jumlah yang mengurus persetujuan bangunan gedung yang ada di Pekanbaru karena merupakan hal penting sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan yang lainnya dan tercapainya tertib hukum di bidang perizinan bangunan sehingga menjamin kepastian hukum maka perlu perhatian yang serius dalam upaya mensukseskan program ini seperti yang sudah tertera pada PERDA Kota Pekanbaru Yang mengatur retribusi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) adalah Perda Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Tetapi dalam beberapa hal Masih ditemukan kurangnya ketepatan dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh dpmptsp yang bahwasanya masyarakat masih banyak mengalami kendala dalam membuat persetujuan bangunan gedung karena masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai proses pengurusan surat persetujuan bangunan gedung masih terlihat kurang kesadaran dari masyarakat untuk segera melakukan atau membuat surat izin mengenai persetujuan bangunan gedung yang ada di kota Pekanbaru. Dari permasalahan di atas maka penting dilakukan penelitian awal dengan tema yaitu : Pelaksanaan Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik Dalam Persetujuan Bangunan Gedung Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023.

Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Pelaksanaan Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik Dalam Persetujuan Bangunan Gedung Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023?

KERANGKA TEORITIS

1. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Mahmudi (2007) instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur

Kesederhanaan prosedur pelayanan publik adalah prosedur yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Kesederhanaan ini penting untuk masyarakat agar dapat menghadapi berbagai penyimpangan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan publik penting untuk diperhatikan dalam hal teknis dan administrasi. Kejelasan ini penting agar masyarakat dapat menghadapi berbagai penyimpangan.

3. Kepastian waktu

kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak hanya harus dibuat dalam bentuk laporan tertulis tetapi juga diperlukan konsistensi dalam pelaksanaan waktu di setiap kegiatan.

4. Kelengkapan sarana dan prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan peralatan dan pendukung lainnya merupakan hal terpenting dalam pelayanan suatu pekerjaan.

5. Kemudahan akses

Kemudahan akses tak kalah penting dalam menunjang pelayanan seperti tempat dan lokasi, sarana pelayanan, dan juga manfaat teknologi informasi.

6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Bersikap disiplin, sopan, dan santun serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif dan disajikan secara deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data, yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan – laporan dokumenter yang terkait dengan penerapan Pelaksanaan Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik Dalam Persetujuan Bangunan Gedung Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023.

Sedangkan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, berupa hasil wawancara dengan informan penelitian dan selanjutnya didukung oleh data sekunder terkait dengan Pelaksanaan Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik Dalam Persetujuan Bangunan Gedung Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG PADA DPMPTSP KOTA PEKANBARU TAHUN 2023.

1. Pelaksanaan Prinsip – prinsip pelayanan publik dalam persetujuan bangunan gedung pada DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Persetujuan Bangunan Gedung Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023 berfokus pada penyederhanaan proses, peningkatan transparansi, dan optimalisasi waktu

pelayanan. Hal ini dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, peningkatan kompetensi petugas, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk kemudahan akses dan monitoring. SOP PBG di DPMPTSP Kota Pekanbaru adalah aturan yang mengatur tahapan dan Persyaratan dalam proses pengurusan PBG yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang Transparan, Efisien, dan Efektif bagi masyarakat yang ingin membangun gedung di Kota Pekanbaru. Perda nomor 2 tahun 2014 tentang bangunan gedung perda ini mengatur jenis bangunan gedung berdasarkan fungsinya, misalnya bangunan gedung tertentu, bangunan gedung umum dan bangunan gedung fungsi khusus, detail klasifikasi ini penting untuk memastikan setiap bangunan sesuai dengan rencana tata ruang wilayah dan memiliki standar keamanan yang sesuai.

1. Kesederhanaan Prosedur

Kesederhanaan prosedur pelayanan publik adalah prosedur yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Kesederhanaan ini penting untuk masyarakat agar dapat menghadapi berbagai penyimpangan. kesederhanaan dalam konteks pelayanan publik berarti prosedur pelayanan harus mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prinsip ini menuntut adanya tata cara yang jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat, serta menghindari prosedur yang rumit dan berbelit-belit. Prosedur pelayanan harus dirancang sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mendapatkan layanan. Prosedur pelayanan tidak boleh menyertakan langkah-langkah yang tidak perlu atau berlebihan. Tujuannya adalah agar masyarakat tidak merasa kesulitan atau terbebani dalam mengakses layanan.

Penerapan kesederhanaan prosedur dapat diketahui dengan cara mengakses laman <https://simbg.pu.go.id>. bangunan lama yang ada di Pekanbaru yang

mengalami renovasi atau perubahan signifikan, termasuk perubahan struktur, penambahan luas, atau perubahan fungsi, harus memiliki Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang diterbitkan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Pekanbaru. Kemudian Ada sanksi yang berlaku jika suatu bangunan tidak memiliki Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang dikeluarkan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pekanbaru. Sanksi tersebut bisa berupa peringatan tertulis, pembatasan kegiatan pembangunan, penghentian sementara atau tetap pada pekerjaan pelaksanaan pembangunan, penghentian sementara atau tetap pada pemanfaatan bangunan gedung, pembekuan PBG, pencabutan PBG, hingga pembongkaran bangunan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan publik penting untuk diperhatikan dalam hal teknis dan administrasi. Kejelasan ini penting agar masyarakat dapat menghadapi berbagai penyimpangan dan merupakan elemen penting yang memastikan bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat memahami dan mengakses informasi serta prosedur yang dibutuhkan dengan mudah. Kejelasan ini mencakup aspek teknis dan administratif dari pelayanan, serta penting untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan transparansi.

Pada dasarnya penyelenggaraan PBG berbasis online, sehingga masyarakat dapat mencari kejelasan informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya dan waktu dengan cara mengakses laman <https://simbg.pu.go.id>. Apabila ada hal-hal yang dirasa kurang jelas dapat ditanyakan langsung ke DPMPTSP dan chat WA CS SIMBG +62 815-1000-0158. Kemudian ada Beberapa media informasi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat memahami proses perizinan di DPMPTSP Pekanbaru. mengenai kejelasan informasi

DPMPTSP kota pekanbaru memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan public yg transparan, akuntabel, dan efisien, termasuk dalam hal pelayanan perizinan gedung. Untuk menjamin kejelasan informasi dalam pelayanan tersebut. Tersedia juga media informasi yang cukup lengkap dan mudah akses. PBG ini juga berguna dalam memberikan perlindungan hukum yang jelas kepada pemilik bangunan. Perlindungan ini mencakupnberbagai aspek penting, baik dari sisi legalitas, administrasi, maupun perlindungan terhadap risiko sanksi.

3. Kepastian Waktu

Kepastian Waktu merupakan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak hanya harus dibuat dalam bentuk laporan tertulis tetapi juga diperlukan konsistensi dalam pelaksanaan waktu di setiap kegiatan. kepastian waktu dalam pelayanan publik berarti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ini berarti bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan harus jelas dan diketahui oleh penerima layanan.

DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Pekanbaru memiliki standar waktu pelayanan untuk setiap jenis perizinan gedung yang dikeluarkan. Standar waktu ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru dan peraturan perundangundangan terkait perizinan. DPMPTSP Pekanbaru memiliki standar waktu yang telah ditentukan untuk setiap jenis perizinan gedung, seperti IMB (Izin Mendirikan Bangunan), PBG (Persetujuan Bangunan Gedung), dan SLF (Sertifikat Laik Fungsi), Dan Standar waktu pelayanan ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan: Peraturan perundang-undangan terkait perizinan bangunan gedung, baik di tingkat pusat maupun daerah, menjadi dasar utama

dalam menetapkan standar waktu pelayanan. Mengurus PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) di DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pekanbaru memiliki jangka waktu tertentu. Setelah pendaftaran dan dinyatakan lengkap oleh operator teknis, proses PBG diperkirakan memakan waktu 28-35 hari kerja, DPMPTSP memastikan bahwa pelayanan perizinan Gedung diselesaikan tepat waktu sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan cara menempatkan petugas yang memiliki kapabilitas dan komitmen pada setiap tahapan proses, membuat sistem informasi berbasis elektronik yang dapat selalu mengingatkan batas waktu proses pada setiap permohonan. Jika terjadi keterlambatan dalam penyelesaian PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) di DPMPTSP Pekanbaru, Anda dapat menyampaikan keluhan melalui beberapa cara: pertama, melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas DPMPTSP Pekanbaru, bisa juga disampaikan melalui kotak saran yang tersedia di kantor DPMPTSP atau dikirim melalui pos; kedua, melalui telepon ke nomor yang tersedia, atau melalui email ke alamat dpmptsp.pekanbaru@gmail.com

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan peralatan dan pendukung lainnya merupakan hal terpenting dalam pelayanan suatu pekerjaan. Kelengkapan sarana dan prasarana merujuk pada semua fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan suatu kegiatan atau fungsi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sarana dan prasarana ini menjadi alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam berbagai bidang, termasuk pelayanan publik.

Secara fisik ada loket khusus yang disediakan untuk pelayanan perizinan gedung dan secara digital disediakan aplikasi layanan perizinan simbg secara online (Aplikasi simbg dibuat oleh

Pemerintah pusat melalui Kementerian PUPR). DPMPTSP sudah menyediakan pelayanan publik seperti ruang tunggu, loket Pelayanan, komputer, alat bantu disabilitas dan layanan informasi digital. Dpmptsp mempunyai fasilitas pendukung lain seperti jaringan internet publik, mesin antrian dan layanan informasi digital dan tersedianya help desk dan Sudah tersedianya loket khusus disabilitas, tempat parkir disabilitas toilet khusus disabilitas, kursi roda dan tongkat tunanetra dan lansia. DPMPTSP dalam memelihara dan memperbaiki sarana dan prasarana agar tetap layak dan mendukung layanan prima. Dengan menyediakan anggaran pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, sdm pemeliharaan (tenaga IT).

5. Kemudahan Akses

Kemudahan akses tak kalah penting dalam menunjang pelayanan seperti tempat dan lokasi, sarana pelayanan, dan juga manfaat teknologi informasi. Kemudahan akses dalam konteks pelayanan publik berarti tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika. Dalam arti lain, kemudahan akses ini mencakup kemudahan dalam menemukan lokasi pelayanan, kemudahan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan, serta kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan melalui teknologi.

DPMPTSP menyediakan perizinan Gedung secara online yang aplikasinya dibuat oleh pemerintah pusat (Kementerian PUPR) masyarakat bisa mengakses langsung laman <https://simbg.pu.go.id> dan DPMPTSP menyediakan helpdesk bagi masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan kemudian Sosialisasi sudah melalui medsos, website dan tatap muka dengan masyarakat. Sistem pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Pekanbaru telah mengalami beberapa pembaruan untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan terhadap peraturan. Berikut adalah tahapan dan mekanisme umum dalam proses pengajuan PBG di Pekanbaru. Kemudian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru telah mengambil berbagai langkah inovatif untuk mempermudah akses masyarakat dalam pengajuan perizinan. Berikut adalah beberapa upaya yang telah dilakukan yaitu Penerapan Tanda Tangan Elektronik, Layanan Perizinan Online, Antrean Online, Penambahan Petugas Layanan, Aplikasi SIMOLEK (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik). Untuk layanan online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru menyediakan layanan perizinan gedung secara online melalui platform digital. Salah satu sistem utama yang digunakan adalah Online Single Submission (OSS), yang terintegrasi dengan sistem perizinan berbasis risiko dan memfasilitas DPMPTSP Kota Pekanbaru menerapkan beberapa strategi agar masyarakat selalu mendapatkan informasi terbaru terkait perubahan atau pembaruan prosedur perizinan gedung, sehingga proses pengajuan tetap lancar dan sesuai aturan dengan cara Situs Resmi dan Portal Online, Media Sosial Resmi, Siaran Pers dan Pengumuman di Media Lokal, Pengumuman di Mal Pelayanan Publik (MPP), Newsletter dan Email Blast, Pelatihan dan Sosialisasi Langsung, Layanan Call Center dan Helpdesk, penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

6. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.

Bersikap disiplin, sopan, dan santun serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam pelayanan publik adalah sikap dan perilaku

petugas yang harus ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah, dan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

Ada pembekalan khusus dan pelatihan khusus petugas pelayanan minimal sekali setahun. Untuk memantau kegiatan yang dilakukan oleh petugas pemerintah memantau langsung melalui CCTV, memberikan kuisiner kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan kemudian kami juga menyediakan kotak saran untuk mengetahui kepuasan dalam pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan terkait Pelaksanaan Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik Dalam Persetujuan Bangunan Gedung Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023. Maka penulis mencoba untuk menarik kesimpulan bahwasannya penerapan prinsip – prinsip pelayanan publik dalam persetujuan bangunan gedung di kota pekanbaru belum berjalan maksimal pada indikator kesederhanaan prosedur ada bagian yang sulit untuk di pahami masyarakat mengenai Perhitungan beban listrik dan Perhitungan kebutuhan harian (berapa liter air yang harus dikeluarkan dalam sehari/perbulan) diluar bidang, ada juga beberapa tahapan yang sulit dimengerti masyarakat sehingga perlu disederhanakan lagi, didalam indikator kejelasan mengenai sistem online masih banyak yang mengalami kesulitan untuk memahami tahapannya, dan kepastian waktu yang diberikan oleh pihak DPMPTSP terkadang masih ada yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal dalam melakukan Persetujuan Bangunan Gedung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka peneliti mengemukakan saran-saran yaitu :

1. DPMPTSP diharapkan dapat meningkatkan kesederhanaan prosedur PBG dan meningkatkan kemudahan akses baik dalam sistem online maupun offline agar masyarakat bisa lebih mudah untuk melakukan tahapan – tahapan dalam pembuatan PBG di kota Pekanbaru.
2. DPMPTSP juga diharapkan dapat meningkatkan kepastian waktu dan sistem kerjanya di dalam pembuatan surat PBG sehingga masyarakat yang membutuhkan juga dapat memiliki surat PBG agar kepemilikan bangunan jauh lebih aman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Komaruddin (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta : Gensindo.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik : Unit Penerbitan dan Percetakan*.
- Sudarwan Danin, 2001, Pengantar Ilmu Pemerintahan Bandung
- Sugiyono, P.D. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&. Bandung : Alfabeta,cv
- Syafrida Hafni Sahir, 2022, Metodologi Penelitian, Universitas Medan Area

Jurnal

- Aridha, Rolly. (2019). Upaya Peningkatan Prestasi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman dalam Olahraga Sepak Bola. *Naskah Publikasi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*
- Asshiddiqie, Jimly. (2010). Perihal Undang-Undang. Jakarta: Rajawali Press
- Bungin, Burhan. (2019). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Putra Grafika.
- Hadjon, P. M. (2015). Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Samarinda: Bina Ilmu
- Husdarta. (2011). Hukum Tata Negara Indonesia. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

- Isra, J. Ridwan. (2010). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa Cendikia
- Jihad, Nurul. (2016). Peran Pemerintah Daerah pada Pembinaan Olahraga di Kota Makassar. *Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar*
- Kusumah, Wijaya dan Dwitagama, Dewi. (2012). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: PT Indeks.
- Labolo, Muhadam. (2010). Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya. Jakarta: Rajawali Press
- Lahmita. (2021). Kebijakan Dinas Pemuda dan Olahraga dalam Pembinaan Atlet (Studi Kasus Dispora Muara Bulan Kabupaten Batang Hari Jambi). *Skripsi: Universitas Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*
- Maulidiah, Sri, (2014). Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu. Kecamatan). Bandung: Indra Prahasta
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Musanef. (2012). Manajemen Kepegawaian Daerah. Jakarta: PT. GunungAgung
- Napitupulu, Paiman. (2012). Seri Ilmu Pemerintahan-pelayanan publik & Customer Satisfaction, Bandung: PT. Alumni
- Ndraha, Talizuduhu. (2012). Kybernologi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Pratiwi, Y, Amin, M. J, dan Budiman. (2018). Peran Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dalam Pembinaan Atlet Usia Dini di Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 6 (3): 1127-1140*
- Purwodarminto. (2016). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Rasyid, M. Ryaas. (2012). Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.

Santoso, Purwo. (2010). Menembus Ortodoksi Kajian Kebijakan Publik. Yogyakarta: FISIPOL UGM

Sedarmayanti. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara

Strong, C.F. (2011). Konstitusi-Konstitusi Politik Modern. Bandung: Nusa Media

Sukardi. (2013). Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, I. Kencana. (2016). Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara

Toha, Miftah. (2017). Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT. Raja. Grafindo

Peraturan perundang – undangan

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaturan pelayanan publik.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 169 tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

PP No. 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

Permen PUPR No. 22 Tahun 2018 tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara.