

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKAT LAIK FUNGSI MELALUI SIMBG DAN DUKUNGAN TIM PROFESI AHLI DI KABUPATEN PEKALONGAN

Esti Yuwana Pambudi¹, Antonius², Prabowo Setiyawan³

^{1,2,3} Program Studi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung Semarang
azkabina2@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The Certificate of Feasibility of Function (SLF) is a crucial instrument to ensure building safety, comfort, and compliance; however, achieving public service targets in Pekalongan Regency still faces governance challenges. Digitalization through the Building Management Information System (SIMBG) and support from the Expert Professional Team (TPA) is considered strategic for enhancing service effectiveness. This study aims to analyze the effect of SIMBG implementation on the effectiveness of SLF public services, with TPA support as a moderating variable. An explanatory quantitative approach was employed, surveying 120 respondents, including SLF applicants, service providers, and TPA members. Data were analyzed using structural equation modeling (SEM-PLS) to examine the relationships among variables. The results indicate that SIMBG implementation has a significant positive effect on user satisfaction ($\beta = 0.46$; $p < 0.01$), while TPA support strengthens this relationship ($\beta = 0.31$; $p < 0.05$). The integration of SIMBG and TPA proved effective in enhancing accountability, accelerating service processes, and reducing policy-practice gaps. However, procedural consistency and human resource limitations at the operational level remain. In conclusion, improving SLF service targets requires an integrated approach with SIMBG as a technological enabler and TPA as a professional enabler. Recommendations include enhancing digital literacy among officials, refining technical regulations, and strengthening the role of TPA in procedural assistance. This study is limited to the context of Pekalongan Regency; thus, generalization should be cautious, and future research is recommended to expand locations and include additional variables such as leadership and central regulations to enrich the understanding of SLF governance in Indonesia.

Sertifikat Laik Fungsi (SLF) merupakan instrumen penting dalam menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kepatuhan bangunan, namun pencapaian target pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan masih menghadapi kendala tata kelola. Digitalisasi melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dan dukungan Tim Profesi Ahli (TPA) dipandang strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh implementasi SIMBG terhadap efektivitas pelayanan publik SLF dengan dukungan TPA sebagai variabel moderator. Pendekatan kuantitatif eksplanatori digunakan dengan survei terhadap 120 responden yang terdiri dari pemohon SLF, penyedia layanan, dan anggota TPA. Data diolah menggunakan structural equation modeling (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMBG berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0,46$; $p < 0,01$), sementara dukungan TPA memperkuat hubungan tersebut ($\beta = 0,31$; $p < 0,05$). Integrasi SIMBG dan TPA terbukti meningkatkan akuntabilitas, mempercepat proses layanan, serta mengurangi kesenjangan kebijakan-praktik, meskipun terdapat variasi konsistensi prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia di tingkat pelaksana. Kesimpulannya, peningkatan target pelayanan SLF memerlukan pendekatan terpadu dengan SIMBG sebagai enabler teknologi dan TPA sebagai enabler profesional. Rekomendasi meliputi peningkatan literasi digital aparatur, penyempurnaan regulasi teknis, serta penguatan peran TPA dalam asistensi prosedural. Studi ini terbatas pada konteks Kabupaten Pekalongan sehingga generalisasi hasil perlu hati-hati, dan disarankan penelitian lanjutan memperluas lokasi serta memasukkan variabel tambahan seperti kepemimpinan dan regulasi pusat untuk memperkaya pemahaman tentang tata kelola SLF di Indonesia.

Keyword :

Public service, Building governance, SIMBG, Certificate of Feasibility of Function (SLF), Expert Professional Team (TPA), Digitalization, Local government

1. PENDAHULUAN

Bangunan gedung merupakan salah satu kebutuhan fundamental dalam pembangunan peradaban manusia, tidak hanya sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai penopang aktivitas sosial, ekonomi, dan budaya. Seiring dengan perkembangan fungsi, bentuk, serta kebutuhan akan bangunan yang semakin kompleks, muncul tuntutan agar penyelenggaraan bangunan dilakukan sesuai standar teknis yang berlaku. Oleh karena itu, pengaturan, pengawasan, dan pembinaan bangunan gedung oleh pihak berwenang menjadi kebutuhan mutlak (Sadyohutomo, 2008; Kumar & Pushplata, 2017). Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja beserta Peraturan Pelaksananya, yakni Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021, telah mengubah paradigma perizinan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Regulasi baru ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan bangunan (Irawan & Arsiyah, 2016).

Perubahan regulasi tersebut membawa konsekuensi pada sistem perizinan dan pengelolaan bangunan, salah satunya melalui pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) sebagai instrumen digitalisasi layanan publik. SIMBG dirancang untuk mempercepat proses perizinan, memperluas akses informasi, serta meningkatkan akuntabilitas penerbitan perizinan bangunan, termasuk penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Namun, studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa hambatan implementasi perizinan umumnya berkaitan dengan rendahnya pemahaman masyarakat, lemahnya koordinasi antarinstansi, serta kendala adaptasi pemerintah daerah dalam mengikuti perubahan regulasi (Tua & Irawan, 2015; Herdiana, 2019; Kiptiyah dkk., 2019). Hal ini juga terlihat di Kabupaten Pekalongan, di mana rendahnya pemahaman masyarakat terkait regulasi baru, lambannya adaptasi pemerintah daerah dalam implementasi SIMBG, serta belum optimalnya kolaborasi lintas pemangku kepentingan berdampak pada rendahnya capaian target pelayanan publik SLF.

Dalam konteks ini, keberadaan Tim Profesi Ahli (TPA) menjadi penting sebagai elemen moderasi dalam menjamin kualitas teknis, mempercepat verifikasi dokumen, serta memastikan kesesuaian perencanaan dan konstruksi dengan standar bangunan (Mandi, dkk., 2019; Asante & Sasu, 2018). TPA diharapkan dapat memperkuat implementasi SIMBG melalui validasi profesional, sehingga mendorong percepatan penerbitan SLF. Namun demikian, meskipun urgensinya tinggi, peran TPA dalam ekosistem SIMBG dan kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik SLF belum banyak diangkat dalam kajian akademik. Secara empiris, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada isu-isu terkait manfaat IMB,

regulasi bangunan, maupun aspek hukum perizinan (Jayadi, 2012; Dwi, 2008), sementara kajian mengenai efektivitas implementasi SIMBG serta mekanisme dukungan TPA dalam meningkatkan target pelayanan publik SLF relatif terbatas. Dengan demikian, terdapat research gap yang perlu diisi, khususnya terkait bagaimana SIMBG sebagai instrumen digitalisasi pelayanan publik dapat dioptimalkan dengan dukungan TPA untuk meningkatkan kinerja penerbitan SLF di tingkat daerah.

Penelitian ini memiliki signifikansi teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas literatur mengenai transformasi regulasi bangunan di Indonesia, khususnya implementasi SIMBG dan moderasi TPA dalam pencapaian target pelayanan publik. Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya Kabupaten Pekalongan, dalam merumuskan strategi percepatan penerbitan SLF melalui penguatan peran TPA dan optimalisasi SIMBG. Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi SIMBG berkontribusi terhadap peningkatan target pelayanan publik Sertifikat Laik Fungsi (SLF), dengan dukungan Tim Profesi Ahli (TPA) sebagai variabel moderasi dalam konteks Kabupaten Pekalongan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Transformasi Perizinan Bangunan, Digitalisasi SIMBG, dan Peran TPA dalam Peningkatan Pelayanan Publik SLF

Perubahan paradigma regulasi perizinan bangunan di Indonesia dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 menandai upaya pemerintah untuk menyederhanakan birokrasi, memperkuat kepastian hukum, dan meningkatkan kualitas tata kelola pembangunan gedung. Regulasi baru ini menegaskan bahwa penyelenggaraan bangunan harus memenuhi standar teknis yang menjamin keamanan, kenyamanan, dan keberlanjutan (Media Center Kabupaten Sumenep, 2023). Salah satu instrumen penting dalam implementasi regulasi ini adalah Sertifikat Laik Fungsi (SLF), yang berfungsi sebagai indikator kelayakan sebuah bangunan untuk digunakan (Fatma Cholida et al., 2020). Namun, sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa penerbitan SLF di berbagai daerah masih menghadapi tantangan serius, antara lain keterbatasan koordinasi antarinstansi, rendahnya kesadaran masyarakat, dan keterbatasan sumber daya teknis (Rani & Hanif, 2021).

Oleh karena itu, diperlukan inovasi dan strategi baru agar target pelayanan publik SLF dapat tercapai secara optimal.

Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, pemerintah meluncurkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di bidang konstruksi. SIMBG diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas proses perizinan bangunan, termasuk percepatan penerbitan SLF. Penelitian mengenai e-government secara umum telah menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mendorong kualitas layanan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah (Brown, 2005). Namun demikian, implementasi SIMBG di tingkat daerah masih menghadapi kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, resistensi birokrasi, serta minimnya sosialisasi regulasi baru (Media Center Kabupaten Sumenep, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan SIMBG belum sepenuhnya efektif dalam mendukung pencapaian target pelayanan publik, sehingga masih dibutuhkan dukungan faktor lain yang bersifat teknis maupun kelembagaan.

Dalam konteks ini, keberadaan Tim Profesi Ahli (TPA) menjadi elemen krusial. TPA berperan dalam memastikan dokumen teknis sesuai standar, membantu verifikasi perencanaan, serta memberikan legitimasi profesional dalam setiap tahapan pembangunan gedung. Beberapa studi di bidang tata kelola pembangunan menunjukkan bahwa keterlibatan tenaga ahli independen dapat meningkatkan kualitas hasil, mempercepat proses persetujuan, serta menekan risiko kesalahan teknis yang berpotensi merugikan masyarakat maupun pemerintah (Simanjuntak & Budiman, 2020). Namun, literatur yang secara khusus menyoroti peran TPA dalam memperkuat implementasi SIMBG dan kontribusinya terhadap percepatan penerbitan SLF masih sangat terbatas.

Dengan demikian, kajian sebelumnya lebih banyak membahas aspek regulasi IMB atau PBG, serta manfaat umum digitalisasi pelayanan publik, tanpa mengaitkannya secara langsung dengan capaian target pelayanan publik SLF. Sementara itu, meskipun peran TPA diakui penting, belum banyak penelitian yang menempatkan TPA sebagai faktor moderasi dalam hubungan antara implementasi SIMBG dan peningkatan kinerja pelayanan publik SLF. Gap inilah yang menunjukkan bahwa penelitian mengenai hubungan antara SIMBG, SLF, dan TPA tidak hanya relevan, tetapi juga urgen untuk dilakukan, baik untuk memperkaya literatur akademik maupun untuk memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan tata kelola pembangunan gedung.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif eksplanatori yang bertujuan menguji hubungan antarvariabel, bukan sekadar mendeskripsikan fenomena. Fokus penelitian adalah bagaimana implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) berkontribusi terhadap pencapaian target pelayanan publik Sertifikat Laik Fungsi (SLF), dengan dukungan Tim Profesi Ahli (TPA).

Lokasi dan Partisipan Penelitian

Penelitian dilakukan di Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah, Indonesia, dengan dua locus utama: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPU TARU). Partisipan penelitian meliputi aparatur sipil negara dari kedua instansi, anggota TPA, serta masyarakat sebagai pengguna layanan SLF. Berdasarkan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, margin of error 0,15, dan standar deviasi 1, diperoleh jumlah sampel sebanyak 200 responden.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survei dan wawancara semi-terstruktur dengan pejabat pemerintah, anggota TPA, dan penerima layanan. Data sekunder dikumpulkan dari regulasi pemerintah, dokumen kebijakan, jurnal ilmiah, serta literatur relevan. Instrumen utama berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin (dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju), dilengkapi observasi langsung dan analisis dokumen.

Variabel dan Indikator

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibangun dari empat konstruk utama yang saling berkaitan. Pertama, Pelayanan Publik SLF yang diukur melalui empat indikator, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, kepuasan pengguna, serta jenis layanan yang diberikan. Kedua, Implementasi SIMBG melalui OSS-RBA dan KKPR yang direpresentasikan oleh indikator intensitas pelaksanaan, ketersediaan tenaga ahli, tingkat inovasi yang diterapkan, serta pertukaran informasi antar pemangku kepentingan. Ketiga, Proses PBG dan PL yang dianalisis melalui indikator sosialisasi regulasi, penyederhanaan regulasi, pembaruan data secara terintegrasi, serta tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses tersebut. Keempat, Dukungan Tim Profesi Ahli (TPA) yang mencakup indikator penilaian teknis, perbaikan regulasi, panduan prosedural, dan kapasitas dalam menyelesaikan permasalahan. Keempat konstruk ini dipilih

karena diyakini merepresentasikan faktor utama yang memengaruhi efektivitas implementasi SIMBG dan pencapaian target pelayanan publik terkait penerbitan SLF.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis. Analisis kuantitatif digunakan untuk menilai kekuatan dan signifikansi hubungan antarvariabel serta menguji hipotesis penelitian. Statistik deskriptif digunakan untuk memprofilkan responden, sedangkan statistik inferensial diaplikasikan untuk menguji hubungan kausal dan peran moderasi antara implementasi SIMBG, dukungan TPA, dan pencapaian pelayanan publik SLF.

4. TEMUAN PENELITIAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis empiris mengenai pelayanan publik Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Kabupaten Pekalongan, dengan fokus pada efektivitas layanan, implementasi SIMBG melalui OSS-RBA dan KKPR, peran dukungan Tim Profesi Ahli (TPA), serta integrasi antar variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan disusun secara kuantitatif eksplanatori untuk mengeksplorasi hubungan antar variabel, sekaligus menyoroti bagaimana kualitas layanan, teknologi informasi, dan kapasitas profesional saling berinteraksi dalam mendukung percepatan penerbitan SLF. Penyajian ini bertujuan memberikan pemahaman yang menyeluruh, menyoroti faktor-faktor kunci yang dapat meningkatkan target pelayanan, serta membuka ruang bagi strategi perbaikan kebijakan dan praktik yang lebih efektif sebelum memasuki paparan rinci hasil temuan lapangan.

Efektivitas Pelayanan Publik SLF

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik SLF di Kabupaten Pekalongan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan, kepuasan penerima layanan, dan jenis layanan yang tersedia. Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh dari 200 responden, skor rata-rata kepuasan pengguna mencapai 4,1 (Skala Likert 1–5), yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Analisis regresi linier berganda mengindikasikan bahwa persepsi penyedia layanan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan ($\beta = 0,42$; $p < 0,01$), sementara jenis layanan yang disediakan juga memiliki pengaruh signifikan ($\beta = 0,36$; $p < 0,05$). Tabel 1 memperlihatkan ringkasan hasil analisis kuantitatif antar indikator Pelayanan Publik SLF.

Tabel 1. Indikator Pelayanan Publik SLF

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata (Likert 1–5)	Standar Deviasi	Koefisien Regresi (β)	Signifikansi (p)	Keterangan
Pelayanan Publik SLF	Penyedia layanan	4,2	0,56	0,42	0,001	Persepsi penyedia layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
	Penerima layanan	4,1	0,62	0,38	0,003	Pengalaman penerima layanan berhubungan signifikan dengan kepuasan
	Kepuasan pengguna	4,1	0,58	-	-	Variabel dependen, hasil integrasi kualitas layanan dan interaksi
	Jenis layanan	3,9	0,65	0,36	0,015	Jenis layanan yang tersedia memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan

Selanjutnya, uji korelasi Pearson antara persepsi penyedia layanan dan pengalaman penerima layanan menunjukkan hubungan yang kuat dan positif ($r = 0,68$; $p < 0,01$), mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara penyedia dan penerima layanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas SLF. Analisis residual juga mengungkap adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik lapangan, terutama terkait penerapan prosedur standar, yang meskipun tidak mengurangi kepuasan secara keseluruhan, menjadi titik perhatian dalam upaya peningkatan mutu layanan.

Hasil temuan ini memperkuat hipotesis bahwa kepuasan pengguna SLF tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan konsistensi pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, strategi perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan sebaiknya memfokuskan pada peningkatan kualitas penyedia layanan, pengalaman penerima layanan, serta diversifikasi jenis layanan, untuk mencapai efektivitas SLF yang optimal.

Implementasi SIMBG melalui OSS-RBA dan KKPR

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelaksanaan Proses Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Pemeliharaan Laik Fungsi (PL) di Kabupaten Pekalongan dipengaruhi oleh sosialisasi regulasi, simplifikasi prosedur, pembaruan data terintegrasi, serta keterlibatan masyarakat. Data dari 200 responden mengungkap bahwa sosialisasi regulasi masih berada pada tingkat rata-rata 3,7 (Skala Likert 1–5), menunjukkan adanya kesenjangan informasi bagi masyarakat terkait kewajiban memperoleh SLF. Simplifikasi prosedur memperoleh skor 4,0,

mengindikasikan bahwa upaya penyederhanaan birokrasi telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan agar lebih mudah diakses oleh pemilik bangunan.

Analisis regresi linier berganda menegaskan bahwa pembaruan data terintegrasi berperan signifikan dalam mempercepat proses PBG dan PL ($\beta = 0,37$; $p < 0,01$), sementara keterlibatan masyarakat memiliki pengaruh moderat namun positif ($\beta = 0,29$; $p < 0,05$), menandakan bahwa partisipasi aktif masyarakat mampu mendorong kepatuhan terhadap standar teknis bangunan. Uji korelasi menunjukkan hubungan positif yang kuat antara sosialisasi regulasi dan keterlibatan masyarakat ($r = 0,64$; $p < 0,01$), yang berarti semakin baik masyarakat menerima informasi, semakin tinggi tingkat partisipasi mereka dalam proses PBG. Tabel berikut merangkum temuan kuantitatif untuk indikator Proses PBG dan PL.

Tabel. 2. Indikator Proses PBG dan PL

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata (Likert 1–5)	Standar Deviasi	Koefisien Regresi (β)	Signifikansi (p)	Keterangan
Proses PBG & PL	Sosialisasi regulasi	3,7	0,68	0,26	0,025	Informasi yang disampaikan perlu diperkuat untuk meningkatkan pemahaman
	Simplifikasi prosedur	4,0	0,60	0,32	0,012	Penyederhanaan prosedur mempercepat pelayanan
	Pembaruan data terintegrasi	3,9	0,62	0,37	0,001	Data yang terintegrasi meningkatkan efektivitas proses
	Keterlibatan masyarakat	3,6	0,65	0,29	0,018	Partisipasi masyarakat mendukung kepatuhan terhadap standar

Pendekatan naratif-kuantitatif ini menekankan bahwa kelancaran Proses PBG dan PL tidak semata-mata bergantung pada prosedur administratif, melainkan pada keseimbangan antara penyebaran informasi, penyederhanaan mekanisme, pembaruan data yang akurat, dan partisipasi masyarakat. Implikasi praktisnya adalah perlunya strategi komunikasi yang lebih intensif, digitalisasi data yang menyeluruh, serta program keterlibatan masyarakat agar standar teknis bangunan dapat dipenuhi secara lebih konsisten dan SLF dapat diterbitkan secara optimal.

Peran Dukungan Tim Profesi Ahli (TPA)

Hasil analisis menunjukkan bahwa keberadaan Dukungan Tim Profesi Ahli (TPA) menjadi faktor kunci dalam memperkuat implementasi SIMBG dan meningkatkan efektivitas layanan SLF di Kabupaten Pekalongan. TPA berperan sebagai fasilitator teknis dan pengarah regulasi, yang dapat meminimalkan kesenjangan antara kebijakan dan praktik lapangan. Dari 200 responden, skor rata-rata penilaian teknis TPA mencapai 4,2 (Skala Likert 1–5), menunjukkan bahwa mayoritas pemangku kepentingan menilai dukungan teknis dari TPA sangat memadai. Analisis regresi moderasi menegaskan bahwa dukungan TPA memperkuat hubungan antara intensitas implementasi SIMBG dan kepuasan pengguna SLF (β moderasi = 0,31; $p < 0,01$), sehingga menunjukkan bahwa SIMBG lebih efektif bila didampingi oleh TPA yang kompeten.

Lebih lanjut, indikator perbaikan regulasi, panduan prosedural, dan kapasitas pemecahan masalah juga berkontribusi positif terhadap percepatan proses PBG dan PL. Tabel berikut merangkum hasil kuantitatif dukungan TPA.

Tabel 3. Analisa Dukungan TPA

Variabel	Indikator	Skor Rata-rata (Likert 1–5)	Standar Deviasi	Koefisien Regresi (β)	Signifikansi (p)	Keterangan
Dukungan TPA	Penilaian teknis	4,2	0,55	0,36	0,002	Dukungan teknis memperkuat implementasi SIMBG
	Perbaikan regulasi	4,0	0,60	0,33	0,005	Koreksi regulasi meningkatkan konsistensi layanan
	Panduan prosedural	3,9	0,62	0,30	0,008	Panduan prosedural mempermudah pelaksanaan PBG dan PL
	Kapasitas pemecahan masalah	4,1	0,58	0,35	0,003	Kemampuan TPA menyelesaikan masalah mendukung kepuasan pengguna

Analisis korelasi menunjukkan bahwa kemampuan TPA dalam memberikan panduan teknis berkorelasi kuat dengan intensitas penggunaan SIMBG ($r = 0,65$; $p < 0,01$), mengindikasikan bahwa pendampingan profesional memungkinkan sistem digital bekerja optimal. Secara dinamis, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan target pelayanan publik SLF bukan hanya soal keberadaan sistem digital semata, tetapi sangat tergantung pada dukungan ahli yang dapat menyesuaikan regulasi, memandu prosedur, dan menyelesaikan masalah di lapangan. Dengan demikian, strategi peningkatan pelayanan SLF di Kabupaten

Pekalongan harus mengintegrasikan implementasi SIMBG yang intensif dengan fasilitasi aktif TPA agar target pelayanan dapat tercapai secara maksimal.

Integrasi Antar Variabel dan Dampaknya terhadap Pelayanan SLF

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan SLF di Kabupaten Pekalongan sangat dipengaruhi oleh integrasi antara implementasi SIMBG dan dukungan TPA. Analisis jalur (path analysis) mengungkapkan bahwa interaksi antara intensitas penggunaan SIMBG dan kapasitas TPA secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna SLF (β total = 0,54; $p < 0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa sinergi antara sistem digital dan fasilitasi profesional menjadi kunci dalam pencapaian target pelayanan publik.

Subtema analisis menunjukkan bahwa dukungan TPA, baik melalui panduan prosedural, perbaikan regulasi, maupun pemecahan masalah teknis, secara nyata memperkuat implementasi SIMBG. Data kuantitatif dari 200 responden menunjukkan bahwa skor rata-rata dukungan TPA mencapai 4,1, sedangkan skor intensitas penggunaan SIMBG 3,8. Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif signifikan antara intensitas SIMBG dan kepuasan pengguna ($r = 0,62$; $p < 0,01$), yang diperkuat oleh moderasi TPA ($r = 0,65$; $p < 0,01$). Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital lebih efektif bila didampingi pendampingan profesional.

Tabel 4. Integrasi SIMBG dan Dukungan TPA terhadap Kepuasan Pengguna SLF

Variabel Utama	Indikator	Skor Rata-rata (Likert 1–5)	Standar Deviasi	Koefisien Jalur (β)	Signifikansi (p)	Keterangan
Implementasi SIMBG	Intensitas penggunaan sistem	3,8	0,62	0,33	0,004	Penggunaan sistem digital meningkatkan efisiensi layanan
Dukungan TPA	Kapasitas pendampingan profesional	4,1	0,55	0,34	0,002	Dukungan TPA memperkuat implementasi SIMBG dan kepuasan pengguna
	Panduan prosedural	3,9	0,60	0,31	0,005	Panduan TPA mempermudah pemanfaatan SIMBG
Kepuasan Pengguna SLF	Persepsi pengalaman layanan	4,2	0,57	0,54 (total)	<0,001	Kepuasan pengguna meningkat ketika SIMBG dan TPA terintegrasi optimal

Berdasarkan temuan diatas, pencapaian target pelayanan publik SLF di Kabupaten Pekalongan sangat tergantung pada sinergi antara sistem digital (SIMBG) dan dukungan TPA. Integrasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga strategi perbaikan layanan sebaiknya berfokus pada penguatan kedua variabel ini secara simultan.

5. DISKUSI

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa efektivitas pelayanan publik SLF di Kabupaten Pekalongan sangat dipengaruhi oleh implementasi SIMBG dan dimoderasi oleh dukungan TPA. Intensitas pemanfaatan SIMBG berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, menguatkan bukti bahwa digitalisasi proses perizinan mempercepat layanan publik dan meningkatkan akuntabilitas (Sakapurnama, 2024). Namun, pengaruh positif ini semakin nyata ketika didukung oleh kapasitas TPA, termasuk panduan prosedural, pemecahan masalah teknis, dan perbaikan regulasi, yang memastikan konsistensi penerapan standar layanan. Hasil ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya kombinasi teknologi dan dukungan profesional dalam meningkatkan kualitas layanan publik (Simanjuntak et al., 2023).

Selain itu, integrasi SIMBG dan dukungan TPA menciptakan sinergi yang memperkuat persepsi penyedia layanan dan pengalaman pengguna. Analisis korelasi dan jalur menunjukkan hubungan positif signifikan antara intensitas penggunaan SIMBG, kapasitas TPA, dan kepuasan pengguna, menegaskan bahwa teknologi saja tidak cukup tanpa fasilitasi manusia yang kompeten. Meskipun sebagian prosedur belum sepenuhnya konsisten diterapkan, data menunjukkan bahwa kombinasi sistem digital dan pendampingan profesional mampu mengurangi kesenjangan kebijakan-praktik secara substansial.

Dengan demikian, strategi peningkatan target SLF harus bersifat terpadu, menggabungkan SIMBG sebagai enabler teknologi dan dukungan TPA sebagai enabler profesional. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat kapasitas institusi dalam menjalankan pelayanan publik yang efisien dan responsif terhadap regulasi nasional, membuka peluang bagi pengembangan kebijakan daerah yang adaptif dan berkelanjutan.

6. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Kabupaten Pekalongan sangat ditentukan oleh keterpaduan antara efektivitas pelayanan, implementasi SIMBG melalui OSS-RBA dan KKPR, serta dukungan Tim Profesi

Ahli (TPA). Analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan penerima layanan, dan jenis layanan yang tersedia berpengaruh signifikan terhadap efektivitas SLF. Implementasi SIMBG terbukti meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan, meskipun masih menghadapi tantangan pada aspek sumber daya manusia dan adaptasi teknologi. Dukungan TPA berperan sebagai moderator yang memperkuat hubungan antara kebijakan dan praktik, terutama melalui penilaian teknis, penyusunan regulasi, dan pemecahan masalah lapangan. Integrasi antar variabel memperlihatkan adanya sinergi positif, di mana penerapan SIMBG yang optimal dan dukungan TPA yang kuat mampu meningkatkan kepuasan pengguna SLF secara signifikan. Hal ini menegaskan bahwa upaya peningkatan target pelayanan publik SLF tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan sistemik yang menekankan interaksi antara regulasi, teknologi, dan profesionalisme, sehingga memberikan kontribusi teoretis bagi literatur pelayanan publik digital sekaligus bukti empiris bagi transformasi birokrasi di tingkat daerah.

Namun demikian, penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan. Pertama, cakupan penelitian hanya berfokus pada satu wilayah, yakni Kabupaten Pekalongan, sehingga generalisasi temuan ke daerah lain dengan konteks kelembagaan dan sumber daya berbeda harus dilakukan dengan hati-hati. Kedua, data yang digunakan lebih banyak bersifat kuantitatif eksplanatori, sehingga nuansa kualitatif terkait dinamika birokrasi, resistensi sosial, atau inovasi lokal belum tergali secara mendalam. Ketiga, variabel yang diteliti hanya terbatas pada implementasi SIMBG, dukungan TPA, dan kepuasan pengguna, padahal faktor lain seperti kepemimpinan organisasi, anggaran daerah, atau kapasitas regulasi nasional juga berpotensi memengaruhi pencapaian target pelayanan publik SLF. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas lokasi kajian, mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif, serta memasukkan variabel tambahan yang relevan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tata kelola pelayanan publik SLF di Indonesia.

Berdasarkan temuan dan keterbatasan tersebut, beberapa rekomendasi strategis diajukan untuk memperkuat pencapaian target pelayanan publik SLF. Pertama, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan intensif sangat diperlukan agar aparatur teknis dan penyedia layanan mampu mengoperasikan SIMBG secara optimal serta meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Kedua, sistem SIMBG perlu dioptimalkan dengan integrasi data yang lebih mutakhir, antarmuka yang ramah pengguna, dan mekanisme pemantauan real-time guna mengurangi hambatan administratif. Ketiga, peran TPA harus diperluas tidak hanya sebagai lembaga penilai teknis, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam perumusan regulasi, penyusunan panduan praktis, dan pusat keahlian pemecahan masalah. Keempat, sinergi

antarunit kerja perlu diperkuat melalui koordinasi lintas sektor yang solid agar kebijakan konsisten dengan praktik lapangan. Kelima, perbaikan kebijakan berbasis bukti perlu dijadikan prioritas dengan melakukan evaluasi berkala menggunakan indikator kinerja yang terukur.

Dengan demikian, pelayanan publik SLF di Kabupaten Pekalongan tidak hanya mampu mencapai target yang ditetapkan, tetapi juga berpotensi menjadi model praktik terbaik bagi daerah lain di Indonesia dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Asante. A. L., & Sasu, Alexander, (2018). The challenge of reducing the incidence of building collapse in Ghana: Analyzing the perspectives of building inspectors in Kumasi. *International Journal of Sustainable Built Environment*, 8(2). Kumasi Technical University. <https://doi.org/10.1177/2158244018778109>
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241–254. <https://doi.org/10.1177/0020852305053883>
- Dwi, Y. (2008). Panduan praktis mengurus izin mendirikan bangunan. Pustaka Grahatama.
- Fatma Cholida, N. F., Purwanti, H., Sudarmanto, B., & Anggraini, L. (2020). Kesiapan instansi pemerintah Kota Semarang dalam menghadapi peraturan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) bangunan gedung. *Teknika*, 15(2), 76–87. <https://doi.org/10.26623/teknika.v15i2.2668>
- Herdiana, A. (2019). Studi proses izin mendirikan bangunan pada gedung komersil [Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia]. Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pendidikan Indonesia. <http://repository.upi.edu/id/eprint/41876>
- Irawan, N. A., & Arsiyah, A. (2016). Implementasi aturan izin mendirikan bangunan (IMB) di kawasan sekitar bencana lumpur Sidoarjo. *JKM*, 4(1), 101-116. DOI:[10.21070/jkmp.v4i1.202](https://doi.org/10.21070/jkmp.v4i1.202)
- Jayadi, S. (2012). Tata cara mengurus tanah rumah serta segala perizinannya. Buku Pintar.
- Kiptiyah, M., Pudyaningsih, R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB). *Jurnal EMA: Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 4(1), 1–10. Universitas Merdeka Pasuruan. <http://dx.doi.org/10.47335/ema.v4i1.36>

- Kumar, A., & Pushplata (2017). Problems and prospects of building regulations in Shimla, India – A step towards achieving sustainable development. *International Journal of Sustainable Built Environment*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.ijbsbe.2017.03.009>
- Mandi, N.B.R., Adnyana, I.B.P., Gunapatniyatsunu, I.P.E., 2019. Factors Affecting the Success of the Building Permit Licensing Service in Denpasar City, Bali Province. *International Journal of Technology*. Volume 10(1), pp. 94-104. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i1.1543>
- Media Center Kabupaten Sumenep. (2023). *Transformasi perizinan melalui PBG dan SLF melalui SIMBG*. Retrieved from <https://sumenepkab.go.id/berita/baca/transformasi-perizinan>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Bangunan Gedung.
- Tua, H. & Irawan, H. (2015). Pelaksanaan pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru terhadap bangunan yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan di Kecamatan Tampan. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial*. Universitas Riau. <https://www.neliti.com/publications/32068/pelaksanaan-pengawasan-dinas-tata-ruang-dan-bangunan-kota-pekanbaru-terhadap-ban>
- Rani, H. A., & Hanif, M. (2021). Penerapan Sertifikat Laik Fungsi terhadap bangunan publik di Kota Banda Aceh. *Tameh: Journal of Civil Engineering*, 10(1). <https://doi.org/10.37598/tameh.v10i1.120>
- Sadyohutomo, M. (2008). *Manajemen kota dan wilayah: Realitas dan tantangan*. PT Bumi Aksara.
- Sakapurnama, E. (2024). The strategy of public services through digitalization in Indonesia: A comparative study from South Korea success story. *Journal La Sociale*, 5(3), 651–658. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i3.1140>
- Simanjuntak, M. R. A., & Budiman, D. (2020). Kajian identifikasi faktor-faktor peran konsultan dalam menguji laik fungsi pasca serah terima konstruksi di Kota Bekasi. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil UMS*. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/10863>
- Simanjuntak, P., Purnomo, C. C., Filipus, C., & Haryady, H. (2023). Digital technology usage influence on the effectiveness of the construction implementation team. *International Journal of Social Service and Research*, 3(2). <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i2.267>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.