

## **PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG (SIMBG) DALAM PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) KABUPATEN DELI SERDANG**

**Atikah Suri Hasibuan<sup>1\*</sup>, R. Sally Marisa Sihombing<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

\*Korespondensi : [atikahsrh@gmail.com](mailto:atikahsrh@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung di Kabupaten Deli Serdang. Sistem tersebut dihadirkan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan perizinan bangunan secara daring serta mendorong transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik. Implementasi sistem masih menghadapi kendala terkait keterbatasan pemahaman masyarakat dan minimnya sosialisasi dari pemerintah daerah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data berfokus pada tiga elemen keberhasilan implementasi program, yaitu dukungan, kapasitas, dan nilai publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan pemerintah baru terealisasi pada tingkat regulasi nasional melalui peraturan pemerintah, sedangkan regulasi turunan di daerah belum tersedia sehingga koordinasi antarinstansi belum optimal. Kapasitas pelaksanaan masih terbatas pada aspek sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan anggaran. Nilai publik belum sepenuhnya tercapai karena pelayanan tidak merata, sosialisasi belum menjangkau seluruh wilayah, dan fasilitas pendukung masih terbatas. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Kabupaten Deli Serdang belum optimal sehingga diperlukan peningkatan fasilitas, penguatan sumber daya, serta sosialisasi yang lebih luas untuk mendukung keberhasilan sistem.

**Kata Kunci :** *E-Government, Layanan Publik, Perizinan Bangunan, Sistem Informasi.*

### **ABSTRACT**

*This study evaluates the implementation of the Building Management Information System in the building permit approval service in Deli Serdang Regency. The system was designed to improve access to online licensing while fostering transparency, accountability, and efficiency in public services. Its implementation, however, still faces challenges, particularly limited public understanding and insufficient public outreach by local government. A descriptive qualitative approach was applied with data collected through interviews, observations, documentation, and literature review. Data analysis focused on*

*three elements of implementation success: support, capacity, and public value. The findings reveal that government support is limited to national regulations, with no implementing regulations at the regional level, resulting in weak interagency coordination. Capacity remains constrained by inadequate facilities, infrastructure, human resources, and budget. Public value has yet to be fully achieved since services are uneven, outreach is limited, and supporting facilities are insufficient. The study concludes that the system's implementation is not yet optimal, requiring enhanced institutional capacity, better facilities, and wider public outreach to ensure effective outcomes.*

**Keywords :** Building Permit, E-Government, Information System, Public Service.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi faktor utama dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dan penciptaan kesejahteraan. Pelayanan ini mencakup pemenuhan barang, jasa, dan administrasi yang harus diselenggarakan dengan kualitas dan kuantitas memadai. Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada peran sumber daya manusia dan pemerintah sebagai pemegang wewenang untuk memastikan masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap layanan (Mindarti, 2016). Konsep *good governance* menekankan akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan pemerataan pelayanan publik melalui inovasi serta tata kelola yang baik (Rhodes, 2007; Widanti, 2022).

Transformasi pelayanan publik di Indonesia dipengaruhi perkembangan teknologi informasi. Implementasi *Electronic Government (E-Governance)* memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan transparansi layanan. *E-Governance* mencakup penggunaan website, aplikasi, dan sistem digital lainnya yang mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu penerapan nyata *E-Governance* adalah Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG),

yang mengintegrasikan proses perizinan mendirikan bangunan, pengelolaan data, pengambilan keputusan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan administrasi publik (Sakti & Putri, 2007).

Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menjadi indikator penting keberhasilan layanan publik administrasi. PBG menjamin legalitas kepemilikan bangunan, kepatuhan terhadap standar teknis dan tata ruang, serta memudahkan pengawasan pemerintah. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2021 mengatur lima kategori fungsi bangunan, yaitu hunian, keagamaan, usaha, sosial dan budaya, serta fungsi khusus. Kabupaten Deli Serdang menerapkan Pelayanan Satu Pintu berbasis SIMBG sejak 2021, yang memungkinkan seluruh tahapan pengurusan PBG dilakukan terintegrasi dan daring.

Pelaksanaan SIMBG menghadirkan sejumlah manfaat, termasuk efisiensi proses, kemudahan akses, akuntabilitas, dan transparansi. Isu mutakhir yang muncul adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur PBG, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh, dan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Data penerbitan PBG dan realisasi retribusi pada 2022 menunjukkan penurunan dibanding periode manual,

menandakan tantangan serius dalam implementasi SIMBG. penerimaan retribusi di Kabupaten Deli Serdang, terlihat adanya penurunan jumlah penerbitan PBG pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Penerbitan PBG di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020–2022**

Tahun	Jumlah PBG	Sistem Pelayanan
2020	602	Manual
2021	630	Manual
2022	381	SIMBG

*Sumber : Diolah oleh Peneliti dari DPMPTSP, 2024*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Deli Serdang mengalami peningkatan pada periode sebelum penerapan SIMBG, namun setelah penerapan SIMBG pada tahun 2022 jumlah penerbitan PBG mengalami penurunan. Kondisi ini sejalan dengan data realisasi penerimaan retribusi PBG pada tahun 2021–2022 yang belum mencapai target yang ditetapkan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Retribusi PBG di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021–2022**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2021	77.919.175.000	21.722.910.421	19,39
2022	90.375.500.000	17.527.830.175	19,31

Berdasarkan Tabel 1.2, realisasi penerimaan retribusi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) belum mencapai target yang telah ditetapkan pada kedua tahun tersebut.

Penurunan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi SIMBG belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut antara lain rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengajuan PBG melalui SIMBG, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, baik di sisi pemohon maupun aparatur pelaksana. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu di Kabupaten Gowa (Abdul Gani & Hamsu, 2023), Kota Palangkaraya (Putra & Dewi, 2023), dan Kabupaten Tegal (Dayanti et al., 2022) menyoroti masalah

serupa, berupa ketidakpatuhan terhadap prosedur, kurangnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta keterbatasan SDM yang terampil dalam menggunakan sistem digital.

Permasalahan ini menegaskan perlunya evaluasi penerapan SIMBG untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan keterlibatan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan SIMBG terhadap pelayanan PBG di Kabupaten Deli Serdang, dengan fokus pada tiga indikator keberhasilan *e-government*: *support* (dukungan pemerintah), *capacity* (kapasitas pemerintah), dan *public value* (manfaat bagi masyarakat). Analisis diarahkan pada efektivitas pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta strategi peningkatan kualitas layanan digital.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan inovasi digital dalam pelayanan publik, sekaligus memberikan rekomendasi untuk penguatan kapasitas SDM, peningkatan sosialisasi, serta penyederhanaan prosedur PBG. Hasil penelitian diharapkan menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi sehingga manfaat SIMBG dapat dirasakan masyarakat secara optimal, efisien, dan merata.

### **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara rinci implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Deli Serdang. Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (CIKATARU) serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Deli Serdang sebagai instansi pelaksana SIMBG. Materi penelitian berupa pedoman wawancara mendalam, panduan observasi lapangan, serta dokumen resmi seperti Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Bangunan Gedung. Responden penelitian terdiri atas pejabat struktural, aparatur pelaksana SIMBG, serta masyarakat pengguna layanan PBG. Rancangan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* untuk menentukan informan. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses layanan SIMBG, misalnya Kepala Bidang Penyelenggaraan Bangunan Gedung, staf teknis, hingga pemohon PBG.

Prosedur pelaksanaan penelitian dilakukan melalui wawancara tatap muka menggunakan pedoman pertanyaan terbuka yang dicatat dengan alat perekam suara, kemudian ditranskripsi secara verbatim. Observasi lapangan dilakukan dengan mengamati ruang pelayanan, fasilitas digital, dan interaksi antara petugas dan pemohon. Selain itu, dokumen peraturan dan arsip perizinan dianalisis sebagai data pendukung. Analisis data menggunakan teknik analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Validitas data diuji dengan triangulasi sumber dan metode untuk memastikan konsistensi temuan.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan elemen sukses yang dikemukakan oleh Indrajit (2012) dan Sadikin (2011), yang merujuk pada hasil kajian *Harvard John F. Kennedy (JFK) School of Government*. Menurut hasil kajian tersebut (dalam Indrajit, 2017:25-27), penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik hanya dapat berhasil apabila memperhatikan tiga elemen utama, yaitu: 1) *Support* (dukungan pemerintah), 2) *Capacity* (kemampuan/kapasitas pemerintah), dan 3) *Value* (manfaat yang dirasakan masyarakat).

Berdasarkan kerangka tersebut, peneliti menjadikan ketiga elemen sukses tersebut sebagai landasan analisis dalam menelaah penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (CIKATARU) serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Deli

Serdang, yang selanjutnya akan diuraikan secara rinci pada bagian berikut.

### 1. Elemen *Support* (Dukungan Pemerintah)

Elemen *support* atau dukungan pemerintah merupakan aspek paling krusial dalam penerapan *e-government*. Indrajit (2017:25) menegaskan bahwa implementasi *e-government* tidak boleh hanya dipandang sebagai tren mengikuti perkembangan zaman, melainkan harus diwujudkan melalui kesungguhan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Dukungan yang dimaksud tidak sebatas pernyataan verbal, tetapi meliputi kebijakan, regulasi, dan penyediaan sumber daya yang mendukung penerapan *e-government*.

#### a. Dukungan Pemerintah dalam Penerapan *e-government* melalui SIMBG

Dukungan pemerintah menjadi landasan fundamental bagi keberhasilan implementasi *e-government*. Indrajit (2017) menjelaskan bahwa komitmen pemerintah harus ditunjukkan melalui pembangunan kelembagaan, kebijakan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam konteks pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Deli Serdang, bentuk dukungan diwujudkan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Penerapan SIMBG melibatkan dua instansi utama, yaitu Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (CIKATARU) sebagai pelaksana teknis, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi penerbit perizinan.

Hasil observasi dan wawancara memperlihatkan adanya keselarasan visi kedua instansi dalam mendukung prinsip *e-*

*government*. Visi CIKATARU menekankan peningkatan kualitas pelayanan dan pembangunan berkelanjutan berbasis tata ruang, sedangkan DPMPTSP berorientasi pada pelayanan perizinan yang mendukung iklim investasi daerah. Keselarasan visi tersebut mencerminkan koordinasi kelembagaan yang mendukung implementasi SIMBG.

Dukungan pemerintah juga terlihat melalui penerapan standar prosedur operasional (SOP) berbasis digital. Proses pengajuan PBG dapat dilakukan secara daring melalui laman resmi SIMBG, yang memungkinkan pemohon mengunggah dokumen administrasi secara langsung. Wawancara dengan operator SIMBG di CIKATARU mengindikasikan bahwa sistem ini mempercepat pengarsipan berkas, meningkatkan efisiensi proses administrasi, serta mempermudah alur pelayanan.

Masyarakat menilai penerapan SIMBG relatif membantu, terutama bagi pemohon yang sudah terbiasa dengan sistem digital. Kompleksitas dokumen administratif, termasuk persyaratan dokumen lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidup dan keterlibatan konsultan teknis, tetap menjadi kendala yang perlu disederhanakan. Keseluruhan temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan pemerintah melalui SIMBG telah berjalan efektif, meskipun masih memerlukan perbaikan pada aspek administrasi.

#### b. Sosialisasi Electronic Government

Sosialisasi merupakan faktor penting dalam memastikan masyarakat memahami dan menerima layanan berbasis digital. Indrajit (2017:27) menekankan bahwa penyebarluasan informasi mengenai *e-government* harus dilakukan secara

konsisten, merata, dan menyeluruh kepada pemerintah sebagai pelaksana maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa diseminasi *e-government* melalui SIMBG di Kabupaten Deli Serdang telah terlaksana dengan baik. Keselarasan visi antara CIKATARU dan DPMPTSP menjadi bukti bahwa prinsip *e-government* telah diinternalisasi dalam pelayanan PBG. Sosialisasi diwujudkan dalam bentuk penggunaan SOP berbasis digital dan pengoperasian laman resmi SIMBG.

Pemohon dapat mengunggah dokumen administrasi secara daring, sementara aparatur merasakan kemudahan dalam pengarsipan serta percepatan pemrosesan dokumen. Wawancara dengan operator SIMBG memperlihatkan bahwa sistem ini meningkatkan efisiensi kerja birokrasi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan.

Kompleksitas persyaratan administratif tetap menjadi hambatan, sehingga sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan literasi digital, pendampingan, serta penyederhanaan prosedur. Sejalan dengan pandangan Indrajit (2017), sosialisasi *e-government* melalui SIMBG berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi efektivitasnya masih perlu diperkuat dengan intensifikasi sosialisasi, penyajian informasi yang lebih sederhana, dan koordinasi antarinstansi.

#### c. Infrastruktur dan Superstruktur

Ketersediaan infrastruktur dan superstruktur yang memadai merupakan prasyarat bagi keberhasilan *e-government*. *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2017) menekankan pentingnya

infrastruktur teknologi informasi yang didukung regulasi serta kelembagaan yang jelas.

Penerapan SIMBG telah memiliki dasar hukum nasional melalui PP Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 mengenai Bangunan Gedung. Regulasi ini memberikan kepastian hukum atas penyelenggaraan bangunan gedung serta menjadi acuan bagi implementasi SIMBG.

Hasil penelitian memperlihatkan belum adanya regulasi daerah yang secara spesifik mengatur pelaksanaan SIMBG di Kabupaten Deli Serdang, sehingga kebijakan masih merujuk pada peraturan pusat. Dasar hukum kelembagaan diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, serta Peraturan Bupati Nomor 101 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Regulasi tersebut menjadi pijakan pelaksanaan layanan, meskipun belum menegaskan peran CIKATARU sebagai pelaksana teknis SIMBG secara eksplisit. Ambiguitas kewenangan antara CIKATARU dan DPMPTSP menjadi salah satu temuan utama penelitian. Kekosongan dasar hukum di tingkat daerah menunjukkan perlunya regulasi lokal yang lebih spesifik agar implementasi SIMBG memiliki legitimasi yang jelas. Regulasi tersebut tidak hanya mempertegas kedudukan kelembagaan, tetapi juga menjamin kesinambungan pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Deli Serdang.

#### 2. **Capacity Pemerintahan (Kapasitas**

Kapasitas pemerintah merupakan

aspek fundamental dalam penerapan *e-government*. *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2017) menegaskan bahwa kapasitas pemerintah meliputi kemampuan memahami, mengelola, dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Deli Serdang, penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) menunjukkan bahwa struktur organisasi telah menyesuaikan tugas dan fungsi teknis yang diperlukan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pegawai Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (CIKATARU) mampu beradaptasi dari sistem manual ke sistem berbasis elektronik, sehingga pelayanan tetap berjalan meskipun sosialisasi dilakukan secara terbatas. Kapasitas pegawai terlihat cukup baik dalam memahami dan mengoperasikan sistem teknologi informasi, meskipun masih terdapat kendala pada ketersediaan sumber daya manusia. Jumlah operator SIMBG yang terbatas menyebabkan keterlambatan pemeriksaan berkas dan memperpanjang waktu pelayanan, padahal posisi operator sangat krusial karena terlibat langsung dalam pengolahan data, verifikasi dokumen, hingga sidang teknis sebelum penerbitan PBG.

Selain sumber daya manusia, kapasitas pemerintah juga ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik. Penelitian ini menemukan bahwa perangkat komputer di Dinas CIKATARU hanya tersedia tiga unit, jumlah yang tidak sebanding dengan kebutuhan pegawai sehingga sebagian operator menggunakan perangkat pribadi. Akses internet melalui WiFi memang sudah tersedia dan cukup mendukung pelayanan, namun kondisi ruang kerja belum memadai

karena tidak terdapat ruang tunggu, ruang arsip, maupun ruang kerja representatif. Kondisi ini berbeda dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang memiliki fasilitas lebih lengkap, termasuk perangkat komputer yang cukup, ruang tunggu, ruang arsip, dan ruang kerja representatif, sesuai perannya sebagai lembaga perizinan sebelum nomenklatur dialihkan ke CIKATARU.

Kapasitas penggunaan SIMBG juga dipengaruhi oleh kualitas website yang disediakan Kementerian PUPR. Aplikasi dirancang cukup sederhana sehingga mudah digunakan baik oleh pegawai maupun masyarakat. Meski beberapa kali terjadi perawatan (maintenance) yang menyebabkan pelayanan terhenti sementara, secara umum sistem berjalan cukup efektif. Dengan demikian, kapasitas pemerintah dalam penerapan SIMBG di Kabupaten Deli Serdang sudah menunjukkan kemampuan adaptasi dan pemahaman yang baik terhadap sistem elektronik. Namun, hambatan utama masih terletak pada keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, khususnya perangkat kerja dan ruang pelayanan. Oleh karena itu, dukungan dari pemerintah pusat melalui penambahan operator dan penguatan sarana menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan PBG berbasis elektronik di daerah.

### 3. *Public Value (Manfaat yang Dirasakan Masyarakat)*

Elemen *public value* menurut *Harvard JFK School of Government* menekankan kebermanfaatan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Moore (1995) menyatakan bahwa keberhasilan layanan publik tidak cukup diukur dari efisiensi

birokrasi, melainkan dari sejauh mana manfaat dapat dirasakan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, penerapan SIMBG di Kabupaten Deli Serdang telah menghadirkan prosedur yang lebih sederhana, menghemat waktu, serta mengurangi biaya transaksi karena masyarakat tidak perlu lagi melakukan kunjungan langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi yang ditekankan Moore telah terwujud melalui digitalisasi layanan perizinan bangunan.

Benington (2009) menegaskan bahwa nilai publik juga mencakup keseimbangan antara transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Implementasi SIMBG memperlihatkan capaian pada aspek tersebut karena seluruh tahapan pengajuan terdokumentasi secara digital dan dapat dipantau langsung oleh pemohon. Mekanisme ini tidak hanya mengurangi potensi maladministrasi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas layanan publik. Di sisi lain, kewajiban melampirkan dokumen teknis sesuai regulasi memberi kepastian hukum bagi pemohon, meskipun sebagian masyarakat masih merasakan kompleksitas beban administratif.

Rose et al. (2015) menekankan pentingnya efisiensi, profesionalisme, pelayanan, dan keterlibatan dalam *e-government*. Penelitian ini menemukan bahwa SIMBG telah mendukung efisiensi dan profesionalisme layanan, namun dimensi keterlibatan publik masih menjadi tantangan. Sosialisasi SIMBG baru mencakup lima dari 22 kecamatan, sehingga kesadaran hukum masyarakat dalam mengurus izin bangunan masih rendah. Kondisi ini menuntut adanya strategi kolaboratif antara CIKATARU dan DPMPTSP untuk memperluas cakupan

sosialisasi serta meningkatkan keterlibatan warga.

Rose, Flak, dan Sæbo (2018) menegaskan bahwa *public value* dalam *e-government* hanya tercapai jika terdapat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa layanan konsultasi, baik secara daring maupun tatap muka, berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik. Respons cepat aparatur terhadap keluhan pemohon memperlihatkan potensi positif, tetapi penguatan partisipasi masyarakat tetap diperlukan agar manfaat SIMBG dirasakan secara lebih merata.

Dengan demikian, implementasi SIMBG di Kabupaten Deli Serdang dapat dikategorikan relatif berhasil dalam menciptakan *public value* melalui efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, aspek keterlibatan publik sebagaimana ditekankan dalam literatur masih perlu ditingkatkan agar sistem benar-benar memberikan nilai publik yang inklusif.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kabupaten Deli Serdang terhadap pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menunjukkan kontribusi positif dalam efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. *Support* (Dukungan Pemerintah) terlihat melalui regulasi nasional yang mengatur pelaksanaan SIMBG, meskipun regulasi turunan di tingkat daerah belum tersedia, sehingga koordinasi antarinstansi dan sosialisasi ke masyarakat belum optimal. *Capacity* (Kapasitas Pemerintah) masih terbatas, dengan jumlah operator dan fasilitas teknis yang belum memadai, yang berdampak pada waktu dan kualitas

pelayanan. *Public value* (Nilai Publik) telah dirasakan masyarakat melalui kemudahan akses, penghematan waktu, dan pengurangan biaya, tetapi keterlibatan masyarakat masih perlu diperkuat, terutama melalui literasi digital dan sosialisasi yang merata.

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital layanan publik tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga memerlukan kesiapan SDM, infrastruktur, dan partisipasi masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis implementasi SIMBG menggunakan tiga elemen keberhasilan penerapan *e-government* menekankan *Support* (Dukungan Pemerintah), *Capacity* (Kapasitas Pemerintah), dan *Public value* (Nilai Publik) di konteks pelayanan PBG, sekaligus menyoroti kebutuhan regulasi turunan dan strategi sosialisasi yang efektif. Secara ilmiah, penelitian ini memperkuat pemahaman administrasi publik mengenai digitalisasi layanan, sedangkan implikasinya bersifat universal: penguatan kapasitas pemerintah, pembentukan regulasi daerah, peningkatan sarana-prasarana, dan literasi masyarakat dapat diterapkan di seluruh Indonesia untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan inklusif.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Benington, J. (2009). *Public value: Theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Harvard John F. Kennedy School of Government. (2010). *Digital government: Principles and practice*. Cambridge, MA: Harvard University.

- Indrajit, R. (2012). *Implementasi e-government di Indonesia: Perspektif teori dan praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indrajit, R. (2017). *e-government: Teori dan praktik implementasi pelayanan publik digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mindarti, L. I. (2016). *Reformasi pelayanan publik dalam perspektif good governance*. Malang: UB Press.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Rhodes, R. A. W. (2007). *Understanding governance: Policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Maidenhead: Open University Press.
- Sadikin, S. (2011). *Manajemen pelayanan publik dan digitalisasi sektor publik*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

### Jurnal :

- Abdul Gani, A., & Hamsu, H. (2023). Evaluasi implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Abdul Gani, M., & Hamsu, H. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112–125.
- Dayanti, N., Santoso, R., & Lestari, P. (2022). Digitalisasi layanan perizinan di Kabupaten Tegal: Tantangan dan peluang. *Jurnal Ilmu*

- Administrasi Publik*, 10(2), 120–134.
- Dayanti, N., Wibowo, A., & Santosa, D. (2022). Penerapan SIMBG dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(1), 45–58.
- Putra, D., & Dewi, S. (2023). Implementasi sistem informasi digital dalam pelayanan publik di Kota Palangkaraya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(2), 89–102.
- Putra, R. D., & Dewi, A. K. (2023). Evaluasi implementasi SIMBG di Kota Palangkaraya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(3), 221–233.
- Sakti, A. P., & Putri, N. K. (2007). Sistem informasi manajemen bangunan gedung sebagai instrumen perizinan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 3(2), 77–89.
- Sakti, A., & Putri, N. (2007). *E-government* sebagai strategi transformasi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 15–28.
- Widanti, A. (2022). *Good governance* dan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(2), 145–160.
- Widanti, A. (2022). *Good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(1), 55–70.
- Rose, J., Persson, J. S., Heeager, L. T., & Irani, Z. (2015). Managing e-Government: value positions and relationships. *Information Systems Journal*, 25(5), 531–571. <https://doi.org/10.1111/isj.12052>
- Rose, J., Flak, L. S., & Sæbø, Ø. (2018). Stakeholder theory for the e-government context: Framing a value-oriented normative core. *Government Information Quarterly*, 35(3), 362–374. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.005>
- Rose, J., Flak, L. S., & Sæbø, Ø. (2018). *Public value and e-government: Towards a framework for analysis*. *Government Information Quarterly*, 35(2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.002>
- Rose, J., et al. (2015). *E-government and public value: Measuring success in digital government services*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 1–19. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu041>
- Benington, J. (2009). Creating the public in order to create *public value*? *International Journal of Public Administration*, 32(3–4), 232–249. <https://doi.org/10.1080/01900690902749578>
- Peraturan :**
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 mengenai Bangunan Gedung.
- Peraturan Bupati Kabupaten Deli Serdang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.
- Peraturan Bupati Kabupaten Deli Serdang Nomor 101 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.