

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan suatu negara pada tingkat nasional tersusun atas berbagai satuan kerja dengan nomenklatur yang beragam, seperti kementerian, departemen, direktorat jenderal, badan, dan biro. Sebagian satuan kerja tersebut memiliki unit kerja yang tersebar di berbagai wilayah negara. Di samping itu, terdapat pula aparatur pemerintahan daerah yang memiliki struktur organisasi mulai dari tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan, kelurahan, hingga desa. Keseluruhan struktur organisasi, baik pada tingkat pusat maupun daerah, pada akhirnya membentuk suatu sistem birokrasi pemerintahan yang kompleks dan berjenjang yang dikenal dengan istilah *civil service*.

Pemerintah juga memiliki peran sebagai salah satu sumber inovasi dan gagasan baru. Seiring dengan perkembangan kondisi masyarakat, kebutuhan serta tuntutan terhadap layanan publik terus mengalami peningkatan. Kondisi ini menuntut aparatur pemerintah untuk menjalankan peran strategis dalam tata kelola pemerintahan. Prinsip efisiensi dan efektivitas harus senantiasa dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas rutin maupun dalam penyelenggaraan pembangunan nasional. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan yang dihadapi pemerintah, seperti dana, sumber daya, sarana, prasarana, tenaga ahli, keterampilan, serta waktu yang tersedia (Lijan Poltak Sinambela, dkk., 2010:66).

Birokrasi pemerintahan yang dijalankan oleh para aparatur pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, para birokrat dituntut memiliki kesadaran mengenai kapan mereka harus menjalankan fungsi berdasarkan otoritas dan kewenangan negara, serta kapan mereka harus menempatkan diri sebagai pelayan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pengaturan mengenai kinerja aparatur negara telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara. Peraturan tersebut memuat ketentuan mengenai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), yaitu target kinerja yang harus dicapai oleh setiap pegawai dalam kurun waktu satu tahun. Selain itu, peraturan ini juga mengatur mengenai ekspektasi kinerja yang berkaitan dengan hasil kerja dan perilaku pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.

Kinerja berasal dari upaya yang dilakukan oleh individu/kelompok dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka, memanfaatkan pengalaman, kreativitas, dan dedikasi mereka, serta waktu yang diinvestasikan. Ada kebutuhan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi untuk memastikan bahwa tujuannya terpenuhi secara efektif. Menurut mangkunegara (2011), kinerja mencerminkan output, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, yang dicapai karyawan sambil memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang dipercayakan kepada mereka. Kinerja optimal ditandai dengan standar output yang tinggi, dimana karyawan memenuhi kriteria yang memfasilitasi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Pencapaian kinerja memiliki peran penting dan strategis dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Informasi mengenai kinerja organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sangat penting untuk diketahui, dan hendaknya dapat dijadikan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepada aparatur pemerintah. Oleh karena itu implementasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Selain itu, kinerja yang baik akan memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan maupun pelayanan publik yang diberikan. Hal ini penting karena pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya bertujuan untuk menjalankan fungsi administratif semata, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Dinas Penataan Ruang Kota Semarang merupakan perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan penataan ruang serta pelayanan di bidang bangunan gedung di wilayah Kota Semarang. Kinerja Dinas Penataan Ruang Kota Semarang sangat berpengaruh terhadap terciptanya tata ruang kota yang tertib, aman, dan berkelanjutan, karena berkaitan langsung dengan pengendalian pemanfaatan ruang dan penyelenggaraan bangunan gedung. Dinas Penataan Ruang Kota Semarang bertanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi berbagai kebijakan yang berkaitan dengan penataan ruang serta pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Pelaksanaan tugas tersebut memiliki peran penting dalam mendukung

menciptakan lingkungan yang tertata, serta menunjang kegiatan masyarakat di berbagai bidang, seperti ekonomi, sosial, dan pelayanan publik.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) juga merupakan salah satu proses instrumen legal yang ada pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang sebagai prasyarat utama dalam melakukan pendirian sebuah bangunan. Hal ini merupakan sebuah mekanisme kontrol dari setiap bangunan yang didirikan sesuai dengan ketentuan tata ruang, struktur teknis, dan estetika kota yang berlaku. Melalui PBG, pemerintah daerah dapat memastikan bahwa pembangunan berlangsung sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) dan Rencana Detail Tata Ruang (RDTR), yang menjadi acuan dalam penataan kawasan. Tanpa adanya PBG yang terintegrasi sistem perencanaan dan pengendalian pembangunan, maka akan sangat sulit penyesuaian antara pertumbuhan fisik kota dengan rencana tata ruang yang ada. (Mahendra *et al.*, 2024).

Ukuran kinerja termasuk Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), telah ditetapkan secara sistematis oleh pemerintah Indonesia melalui berbagai regulasi dan pedoman teknis. Penetapan ukuran ini ditujukan menjamin standar pelayanan yang setara antar daerah serta memberikan dasar objektif dalam menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan fungsi pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menggariskan bahwa indikator kinerja publik harus mencakup efektivitas, efisiensi, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas, dan keadilan. Dalam praktiknya, indikator-indikator ini diterjemahkan ke dalam

variabel yang lebih operasional, seperti waktu penyelesaian layanan, jumlah berkas tertunda, jumlah pengaduan masyarakat, serta tingkat kepuasan layanan.

Tabel 1.1 Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Indonesia

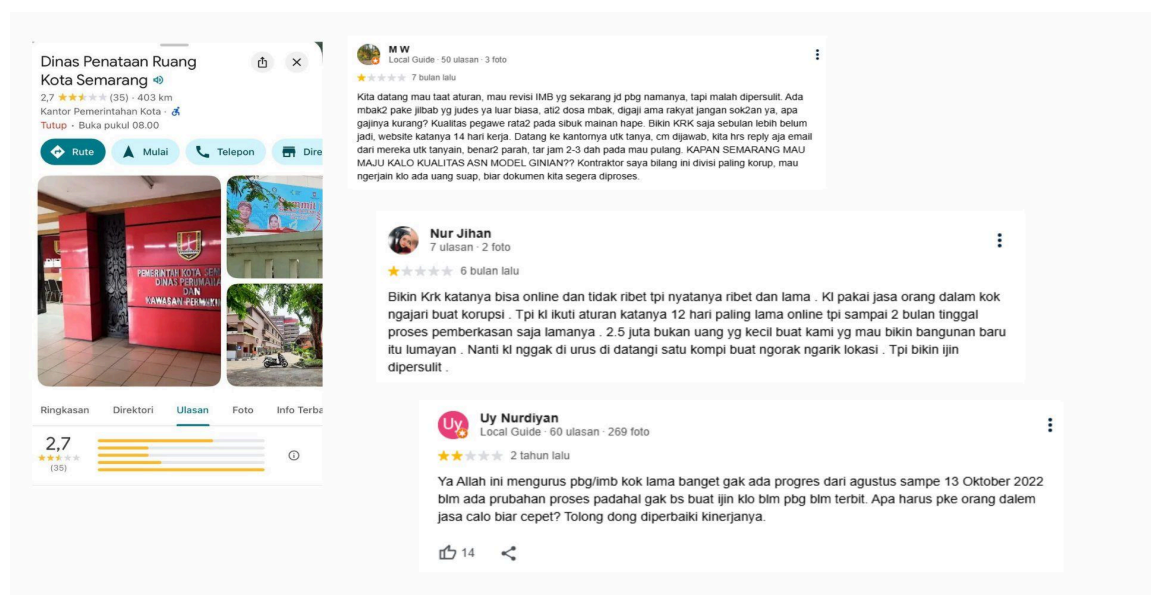
Unsur Pelayanan	Nilai SKM 2023	Status	Keterangan
Mutu Layanan Penanganan Laporan	3,23	Baik (B)	Kinerja unit pelayanan dinilai baik
Kecepatan Waktu Pelayanan	2,76	Di bawah standar	Perlu peningkatan
Kesesuaian Layanan dengan Standar	3,02	Di bawah standar	Perlu peningkatan

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia. (2023).

Tabel 1.1 menunjukkan pada indikator pada kepuasan masyarakat terhadap layanan penanganan laporan atau pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman RI tahun 2023. Walaupun secara umum pelayanan dinilai “Baik” dengan skor 3,23, aspek kecepatan pelayanan dan kesesuaian layanan dengan standar. Namun demikian, pada aspek kecepatan waktu pelayanan, nilai yang diperoleh adalah 2,76, yang berarti berada di bawah standar, sehingga menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan peningkatan dalam hal efisiensi dan responsivitas waktu pelayanan. Hal serupa juga terjadi pada aspek kesesuaian layanan dengan standar, yang memperoleh skor 3,02, masih di bawah standar. Masih adanya nilai yang rendah pada aspek kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian layanan dengan standar menunjukkan bahwa Ombudsman RI perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

Kinerja dalam staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) mempunyai cakupan pada beberapa jenis dimensi utama, yaitu: kecepatan waktu layanan, kemudahan proses dan prosedur, transparansi informasi, aksesibilitas sistem pelayanan, konsistensi terhadap rencana tata ruang, serta tingkat kepuasan masyarakat, (Fadri & Fil, 2024). Dimensi-dimensi ini menjadi tolak ukur nasional dalam penilaian reformasi birokrasi, termasuk melalui instrumen seperti Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Evaluasi Kepatuhan Ombudsman, dan Indeks Persepsi Korupsi di sektor pelayanan. Pelayanan PBG sebagai bagian dari sistem perizinan dasar beririsan langsung dengan kepentingan masyarakat luas, sehingga menjadi barometer utama dalam menilai keberhasilan birokrasi lokal menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Gambar 1.1 Ulasan Masyarakat Saat Melakukan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang



Sumber : Laman Website Dinas Penataan Ruang Kota Semarang

Gambar 1.1 diatas menunjukkan kepada beberapa bukti mengenai keluhan yang diajukan masyarakat Kota Semarang terhadap permasalahan yang dihadapi ketika melakukan proses permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) kepada staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Banyak masyarakat merasa prosedur dan pelayanan yang dilakukan dirasa tidak efisien dan berbelit-belit. Proses pengurusan izin seringkali memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan, dengan alur birokrasi yang rumit dan tidak transparan. Situasi ini mencerminkan rendahnya kinerja staf pelayanan, khususnya dalam aspek kecepatan, transparansi, akurasi informasi, dan profesionalitas.

Realitas yang terjadi di lapangan juga menunjukkan bahwa di Kota Semarang, masih terdapat masyarakat yang belum menyadari pentingnya kepemilikan dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dari instansi yang berwenang. Namun, masih terjadi dari adanya sebagian masyarakat yang mendirikan, menambah atau mengurangi suatu bangunan tanpa mengurus Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dengan alasan yang bermacam-macam seperti tingginya biaya pengurusan, prosedur yang berbelit-belit, tidak transparan dan sebagainya. Mengacu pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pada Nomor:63/KEP/M.PAN/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan.

**Tabel 1.2 Jumlah Kepatuhan Bangunan Yang Memiliki Dokumen
Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	54,25%	54,49%	100,24%
2020	55,25%	55,04%	99,38%
2021	55,45%	55,60%	100,19%
2022	59,60%	51,25%	85,88%
2023	62,18%	96,65%	155,44%

Sumber : Dinas Penataan Ruang Kota Semarang Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa bangunan yang memiliki kepatuhan dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Semarang setiap tahunnya memiliki perubahan kenaikan yang cukup signifikan. Meskipun terdapat realisasi dokumen kepemilikan PBG yang melampaui target yang diperkirakan, tetapi pada dasarnya realisasi yang terjadi dalam jumlah bangunan yang memiliki kepatuhan bangunan yang memiliki dokumen PBG pada tahun 2019,2020,2021, dan 2022 mengalami kenaikan yang stagnan. Pada tahun 2022 realisasi dokumen yang memiliki PBG mengalami penurunan sebesar 4,35% dari tahun sebelumnya, tetapi pada tahun berikutnya yaitu 2023 realisasi kepatuhan bangunan yang memiliki dokumen mengalami kenaikan sebesar 69,56%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase bangunan yang memiliki dokumen PBG mengalami fluktuatif setiap tahunnya secara jumlah pelayanan. Kondisi ini juga menimbulkan beberapa dampak serius.

Ketidakpastian data menjadi salah satu bentuk yang berpengaruh dan menyulitkan pada perencanaan pembangunan infrastruktur pendukung dan berpotensi melanggar ketentuan tata ruang. Hal tersebut tentu berpengaruh pada kinerja staf unit pelayanan PBG Dinas Penataan Ruang yang dinilai dari beberapa indikator, seperti kecepatan proses perizinan, kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat, kemudahan prosedur, kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana pendukung, (Noor, 2020). Indikator-indikator tersebut penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga memberikan kemudahan, keadilan, dan kepastian hukum bagi masyarakat atau pelaku usaha dalam mendirikan bangunan.

Digitalisasi merupakan salah satu bentuk inovasi yang dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas kinerja, khususnya dalam mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi maupun mengurus berbagai bentuk perizinan. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan terstruktur, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat serta mendukung kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Meskipun demikian, implementasi digitalisasi dalam belum sepenuhnya berjalan optimal. Dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas Berdasarkan data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Kota Semarang Tahun 2023 mengenai kinerja pegawai terutama pada staf unit pelayanan PBG Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam memberikan PBG Tahun 2023, diuraikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3 Jumlah Data Kepengurusan Pelayanan
Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)**

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

Sumber : Dinas Penataan Ruang Kota Semarang Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2023, menjelaskan bahwa para staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang mempunyai pencapaian target dan realisasi keberhasilan pelayanan yang dilakukan. Terdapat jumlah permohonan PBG yang diproses tepat waktu yang memiliki persentase sebesar 85,4% dari total target

tahun 2023 sebesar 1.200 permohonan pengajuan PBG. Pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang memiliki tingkat capaian 80% dirasa masih belum cukup dari target yang ditetapkan sebesar 85% oleh Dinas Penataan Ruang Kota pada Tahun 2023. Hal tersebut berpengaruh pada waktu penyelesaian dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang memiliki standar sesuai Peraturan Menteri PUPR Nomor 05/PRT/M/2016 Tentang Izin Mendirikan Bangunan bahwa standar pelayanan PBG selama <14 hari, Namun pada realisasi terdapat kelambatan menjadi selama 21 hari masa kerja. Selain itu, transisi ke sistem pengajuan online belum optimal, karena penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) baru mencapai 70%.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan PBG telah diatur dalam berbagai regulasi yang mengamanatkan adanya standar pelayanan, prosedur yang sederhana, serta waktu penyelesaian yang terukur. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip aparatur publik yang menekankan pada kepastian waktu, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kinerja staf unit pelayanan PBG seharusnya mampu mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menunjukkan belum optimalnya kinerja staf dalam pelayanan PBG. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah adanya keterlambatan dalam proses penerbitan PBG yang tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.

Selain itu, terdapat permasalahan lainnya yang berkaitan transparansi dan kejelasan informasi kepada masyarakat juga masih menjadi kendala. Masyarakat sebagai pemohon seringkali mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi, sehingga menimbulkan persepsi bahwa profesional staf yang dilakukan masih bersifat seremonial. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi pelayanan informasi oleh staf belum berjalan secara maksimal. Beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah pegawai serta kurangnya peningkatan kapasitas aparatur berpotensi mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan berdasarkan standar pelayanan publik dengan realitas yang terjadi di lapangan pada kinerja staf unit pelayanan PBG masih perlu dievaluasi dan ditingkatkan.

Berdasarkan segala bentuk permasalahan yang terjadi dalam staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung, masih terdapat berbagai tanggapan dari masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan. Sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan tersebut sudah membantu proses pengajuan PBG. Namun, ada masyarakat yang menilai bahwa proses pelayanan masih memerlukan waktu yang cukup lama dan penjelasan yang lebih jelas mengenai persyaratan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja staf pelayanan memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan responsif. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengenai **“Kinerja Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan**

Ruang Kota Semarang”, untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah berjalan optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Kinerja staf unit Pelayan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang masih belum optimal dalam memberikan kualitas layanan kepada masyarakat dalam kepengurusan PBG.
2. Kinerja staf unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang masih belum mempunyai kelayakan dalam menjalankan prinsip responsivitas dalam pelayanan PBG.
3. Perubahan kebijakan dan regulasi yang tidak konsisten mempengaruhi faktor sistem dalam kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.
4. Disfungsi kinerja staf pelayanan PBG Dinas Penataan Ruang Kota Semarang yang masih memiliki ketergantungan kepada pemerintah pusat.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Staf Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kinerja staf Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendorong penghambat kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Pengembangan ilmu administrasi publik yakni kinerja staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang sebagai upaya peningkatan capaian kinerja dan meningkatkan antusias masyarakat terhadap melakukan permohonan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Proses pembelajaran dan menambah pengetahuan proses perkuliahan, menambah informasi mengenai Kinerja staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

2. Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan guna meningkatkan Kinerja pada staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada sejumlah penelitian yang telah dilakukan berbagai peneliti sebelumnya dan mempunyai kesamaan dengan penelitian ini. Kajian literatur ini bertujuan menunjukkan bahwa terdapat beberapa penelitian serupa yang telah mengkaji aspek-aspek terkait, namun dengan pendekatan, lokus penelitian, atau variabel yang berbeda. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak memplagiasi penelitian yang sudah ada.

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Muhsin, N.A., Amang, B., & Wahid, M. (2023). “Analisis Budaya Organisasi, pengembangan Karier dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, ” <i>Journal Of Management</i> , 6 (1), 527-548.	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Makassar serta menganalisis pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja pegawai pada kantor tersebut	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana menunjukkan bahwa semakin tinggi budaya organisasi maka kinerja pegawai Pada Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Makassar semakin meningkat terhadap variabel Pengembangan karier yang berpengaruh positif
2.	Sari, D.L., Elfiswandi., & Yulismi. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Padang, <i>Journal of Business and Economics (JBE)</i> 7(3), 437-445.	Mengetahui Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Padang yang dilatarbelakangi oleh terjadinya ketidakstabilan kinerja pegawai.	Kualitatif Deskriptif	pengaruh positif dan tidak signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Padang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Padang.

3.	Wicaksono, E., & Ilyas, S.M. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Desa Karanggeger Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo), <i>Jurnal Bina Bangsa Ekonomika</i> , 15(1), 61-70.	Untuk mengetahui kecakapan administrasi aparat Desa dalam pelayanan publik di Desa Karanggeger dengan maksud untuk mengetahui Kinerja Aparatur Desa Karanggeger Dalam Memberikan Pelayanan Publik.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian kali ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis aparat administrasi Desa Karanggeger belum bisa tergolong baik. Hal ini dikarenakan mayoritas aparat desa di Desa Karanggeger hanya menempuh pendidikan paling tinggi sebatas SMA saja tidak terkecuali kepala desa itu sendiri.
4.	Ulin, T.T., & Aisyah, S. (2023). "Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan," <i>Jurnal Minfo Polgan</i> , 12(2), 1946-1952.	Untuk melakukan analisis akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk Elektronik (KTP-EL) yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik adalah faktor kunci dalam menilai efektivitas dan transparansi layanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah.	Kualitatif Deskriptif	Hal ini menunjukkan bahwa dinas tersebut telah berhasil mempertanggungjawabkan kinerja mereka dalam proses pelayanan, biaya pelayanan, dan produk pelayanan, baik kepada masyarakat maupun kepada pimpinan sebagai upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan menerapkan strategi turun langsung melayani masyarakat secara door-to-door.

5.	<p>Cindy, A. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Pulau Aro Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. <i>Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah Akuntansi</i>, 4(1), 189-199.</p>	<p>Menganalisis sejauh mana aparatur desa menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Serta, melihat faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas kinerja aparatur desa, termasuk aspek kompetensi, profesionalisme, tata kelola administrasi</p>	<p>Kuantitatif Deskriptif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Desa Pulau Aro, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13, yang jika dikategorikan berdasarkan skala penilaian, berada pada interval "baik". Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum aparatur desa telah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dengan cukup optimal.</p>
6.	<p>Kurniawan, D.R., Fandiyanto, R., & Minullah. (2022). The Influence of Work Discipline as a Moderating Variable on the Effect of Work Motivation, Organizational Culture, and Work Environment on Employee Performance in Spatial Planning Agencies, <i>Jurnal Mahasiwa Enterprenaur (JME)</i>, 1(1), 548-563</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis terhadap pengaruh motivasi kerja budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dinas penataan ruang kabupaten situbondo secara disiplin terhadap kerja sebagai variabel modernisasi</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan sebagai nilai variabel moderasi dalam memperkuat antara motivasi kerja, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penataan Ruang Kabupaten Situbondo yang memaksimalkan terhadap potensi motivasi internal dan eksternal dengan selaras terhadap organisasi</p>

7.	Sukardin, S., Dharmayanda, H., & Hidayati, S. (2023). The effect Of E-Report Application on the Performance of State Civil Apparatus in Bima City (Case Study of Public Works and Spatial Planning Department of Bima City). <i>Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan</i> . 7(1), 364-375	Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi E-Lapor terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kota Bima. Secara khusus, penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana pemanfaatan sistem pelaporan berbasis digital ini mampu meningkatkan efektivitas kerja, akuntabilitas, dan responsivitas aparatur.	Kuantitatif deskriptif	Penerapan aplikasi E-Lapor memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kota Bima. Melalui penggunaan aplikasi ini, proses pelaporan, penanganan pengaduan masyarakat, serta penyampaian aspirasi menjadi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. ASN dituntut untuk lebih responsif dan akuntabel dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk, sehingga memicu peningkatan kedisiplinan, efisiensi, serta efektivitas kerja.
8.	Sahetapy, P. (2021). Analysis Public Service Performance through Strengthening Employee Motivation in the Organization and Society Sub-Sector in the National and Political Unity Agency of Maluku Province. <i>International Journal of Social Sciences and Humanities</i> , 5(3), 203-213.	Penelitian ini bertujuan untuk melihat kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pegawai pada Sub Bidang Organisasi dan Kemasyarakatan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Maluku, serta mengevaluasi penguatan motivasi pegawai berkontribusi terhadap peningkatan kinerja tersebut.	Kuantitatif Deskriptif	Penguatan motivasi kerja pegawai pada Sub Bidang Organisasi dan Kemasyarakatan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan melalui adanya peningkatan tanggung jawab, kedisiplinan, serta semangat kerja para pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka sehari-hari.
9.	Salam, R. (2021). The Importance Performance Assessment and. Its Impact on Improving Performance of Public	Penelitian ini mencoba menyajikan tentang analisis penilaian kinerja pegawai dengan menekankan kepada kualitas-kualitas yang	Kualitatif Deskriptif	Penilaian kinerja memegang peran krusial dalam meningkatkan efektivitas organisasi pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Dengan sistem evaluasi yang terstruktur, organisasi dapat

	Service Organizations In South Tangerang City. <i>Jurnal-Ilmu Sosial dan Humaniora</i> , 23(2), 226-233.	ditentukan (kompetensi) dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi layanan publik di Indonesia sehingga dapat dilihat pengukuran kinerja dapat dijadikan acuan sebagai ukuran kinerja suatu organisasi		mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja pegawai, sehingga memungkinkan penyusunan strategi pengembangan yang lebih terarah. Penilaian kinerja juga mendorong akuntabilitas dan transparansi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
10	Panjaitan, P.H., Awal, M., Komardi, D., Tjahjama, S.W., & Purnama, I. (2023). <i>Organizational Culture, Leadership, and Competency on Job Satisfaction and Employees Performance at the Public Works and Spatial Planing Office of Pekanbaru</i> . <i>International Conference on Business Management and Accounting</i> , 1(2). 401-416.	Penelitian ini menganalisis pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Studi ini dilakukan karena faktor-faktor tersebut dianggap sebagai determinan kunci yang mempengaruhi produktivitas dan efektivitas organisasi	Kuantitatif Deskriptif	Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, yang artinya budaya organisasi yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sehingga, peran kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang artinya kepemimpinan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan kerja.

Sumber : Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber jurnal

Dalam melakukan pelaksanaan penelitian ini, penulisan ini tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu sebagai dasar dan eksplorasi pengetahuan serta informasi landasan teoritis serta sumber yang berdasarkan informasi untuk mampu mendukung perumusan masalah dan hasil penelitian. Berdasarkan tema yang sama tentang mengenai kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), peneliti mengambil sejumlah 10 jurnal

studi yang terdahulu sebagai kerangka referensi pada studi ini. Dari berbagai temuan studi terdahulu yang telah dirangkum di dalam tabel penelitian terdahulu, Kinerja dapat dipahami sebagai hasil dari proses kerja yang mencerminkan sejauh mana suatu organisasi pemerintah mampu mencapai tujuan dan sasaran pelayanan yang telah ditetapkan.

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk mengkaji pada sebagian besar penelitian yang telah dilakukan. Fokus akan mempunyai kualitas yang baik pada pengaruh faktor-faktor internal seperti motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai, (Amang & Wahid, 2023). Hal ini menggarisbawahi pentingnya pijakan dalam memahami bagaimana dinamika internal lembaga dapat membentuk kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja juga mempunyai peran terhadap kinerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai perantara, untuk membahas evaluasi terhadap kemampuan dan kinerja pada aparatur desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik administratif. (Sari & Elfiswandi, 2022)

Referensi yang dibutuhkan peneliti, menunjukkan dalam menambahkan referensi dilihat dalam kesamaannya dalam membahas kinerja unit staf pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu banyak membahas yang menelaah topik serupa, peneliti memperoleh dasar teori dan kerangka konseptual yang lebih kuat untuk menjelaskan dinamika kinerja

secara menyeluruh. Selain itu, referensi tersebut juga memberikan gambaran tentang berbagai pendekatan analisis yang dapat digunakan, baik kualitatif maupun kuantitatif, serta indikator-indikator yang umum diterapkan dalam mengukur kinerja birokrasi publik di sektor tata ruang. Kesamaan fokus dalam referensi tersebut sangat penting untuk memastikan bahwa studi yang dilakukan dengan tahapan tepat dan dapat berkontribusi secara signifikan terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang administrasi publik dan perizinan berbasis tata ruang. Namun, Hal tersebut belum ada yang secara mendalam mengkaji kinerja staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) yang memiliki prinsip dasar yang berpengaruh pada pelayanan masyarakat kepada Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Penjelasan diatas menyatakan bahwa penelitian sebelumnya memiliki persamaan pada penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu kinerja pegawai pada sektor pemerintahan, khususnya dinas Penataan Ruang Kota, hal ini berfokus pada variabel-variabel internal dalam organisasi, seperti motivasi kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan disiplin kerja. Dapat dilihat, bahwasanya masih sedikit adanya penelitian yang mengkaji kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), terutama dalam melihat sinergi antara proses administratif internal dan pengalaman pengguna layanan secara langsung. Selain itu, pendekatan partisipatif yang melibatkan persepsi masyarakat dan stakeholder eksternal dalam mengevaluasi kualitas layanan juga belum banyak diangkat. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang dapat diisi oleh studi terkini dengan fokus pada kinerja staf pelayanan

PBG di Kota Semarang, yang tidak hanya menilai dari sisi internal aparatur, tetapi juga mempertimbangkan faktor kepuasan, kecepatan layanan, digitalisasi, dan efektivitas kebijakan tata ruang di tingkat kota.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan salah satu perkembangan dari sebuah ilmu sosial yang fokus pada tahapan dari adanya implementasi kebijakan publik, penyelenggaraan pemerintahan, serta pelayanan terhadap masyarakat. Secara umum, administrasi publik mencakup seluruh proses manajemen dalam sektor publik, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan kebijakan publik. Administrasi publik menjadi alat utama pemerintah dalam menjalankan fungsi fungsinya untuk memenuhi kebutuhan kolektif masyarakat melalui pelayanan yang profesional dan sistematis. Administrasi Publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggara negara (Panjaitan & Pardede, 2021).

Administrasi publik merupakan hal berbeda dengan ilmu manajemen, manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen departemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat (Pasolong, 2020). Kajian ini termasuk mengenai tentang birokrasi;

penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian pada kebijakan publik; administrasi pembangunan; pemerintahan daerah; dan good governance. Awalnya lokus studi administrasi publik adalah lembaga-lembaga yang ada pada pemerintah (aparatur negara/birokrasi) saja dengan mempunyai fokus untuk mampu melaksanakan kebijakan-kebijakan negara/pemerintah. Saat ini lokus dan fokus pada studi administrasi publik telah bergeser. Lokus studi administrasi publik tidak lagi semata-mata hanya pada lembaga-lembaga/institusi pemerintah (aparatur negara/ birokrasi), tetapi juga mencakup berbagai institusi lain yang terkait dengan upaya memenuhi kepentingan publik organisasi non-pemerintah (NGO), militer, kelompok kepentingan (interest group), partai politik, media massa, dan masyarakat sipil lainnya (Kadir, 2020).

Sebagai kesimpulan, administrasi publik dipahami sebagai suatu proses atau sistem yang terstruktur dalam menjalankan sebuah kebijakan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam konteks pemerintahan. Fokus utama yang ada pada administrasi publik adalah dengan melakukan penyediaan barang jasa, serta memastikan keadilan pelayanan tersebut sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah sesuai ditetapkan oleh pemerintah. . Dengan demikian, administrasi publik memegang peran kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan responsif terhadap kebutuhan publik. Good governance melalui administrasi publik ini tercermin dari kemampuan birokrasi memberikan pelayanan yang maksimal dengan menjaga kualitas.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik merujuk pada cara pandang atau pendekatan teoritis yang berkembang dalam melihat peran, fungsi, dan praktik administrasi pemerintahan. Paradigma yang muncul mencerminkan perspektif para ahli mengenai peran dan tantangan administrasi publik dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul. Secara historis, paradigma administrasi publik berkembang dari model birokrasi tradisional yang menekankan hierarki dan kepatuhan terhadap aturan, ke arah pendekatan yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif. Pergeseran paradigma dalam ilmu pengetahuan tentu memiliki dasar yang kuat (Basuki, 2021). Pergeseran terjadi biasanya ada ketidakpuasan yang dirasakan akibat dari paradigma yang dijalankan dengan bahasa lain bahwa pergeseran paradigma ini merupakan antitesis dari paradigma sebelumnya. Meskipun perdebatan dalam suatu paradigma tidak dapat dihindari, secara umum para ahli mengidentifikasi adanya empat perkembangan utama dalam paradigma administrasi publik.

Menurut Denhardt & Denhardt (2000 & 2003), terdapat tiga paradigma utama dalam perkembangan administrasi publik:

1. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma Old Public Administration (OPA) atau dikenal juga sebagai Administrasi Publik Klasik atau Administrasi Publik Lama diawali dari sebuah gerakan perubahan yang digagas oleh seorang tokoh bernama Woodrow Wilson tentang dikotomi antara politik dan administrasi yang berpikir bahwa

administrasi publik harus dipisahkan dengan dunia politik (Natalia, 2022). Fokus ilmu administrasi publik terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan, politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik. Administrasi dipandang sebagai ilmu yang berfungsi mendukung pelaksanaan kebijakan secara tertib dan efisien, sementara politik dan kebijakan publik dianggap sebagai ranah ilmu politik. Lokus paradigma ini adalah mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi publik berada. pada masa ini dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik Negara.

2. New Public Administration (NPA)

Fokus dari administrasi Negara baru atau New Public Administration meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain ataupun membuat organisasi dapat berjalan ke arah dan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsive dan mengundang partisipasi serta dapat memberikan secara merata jasa-jasa yang diperlukan masyarakat. Fokus administrasi publik yang sebelumnya lebih kepada manajemen yang efisien, ekonomis dalam memberikan pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, dalam New Public Administration (NPA) ditambah dengan menekankan kepada pelayanan yang dapat meningkatkan keadilan sosial (Alamsyah, 2022).

3. *New Public Management (NPM)*

Paradigma New Public Management lebih dikenal melalui Reinventing government yang lebih dipahami sebagai privatisasi seluruh kegiatan yang berkenaan dengan pemerintahan (Kurniawan, 2007). Harapannya negara akan lebih cepat maju dan dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Atas dasar itu munculah anggapan bahwa tidak mungkin pemerintahan dapat disamakan dengan sektor privat karena tujuannya sudah sangat berbeda dimana sektor pemerintah mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat (Public service) untuk kesejahteraan masyarakat (Social Welfare) dan bukan untuk mencari laba, sedangkan sektor privat lebih mengedepankan mencari laba sebanyak-banyaknya. Antitesa itu memunculkan paradigma baru dalam administrasi publik yaitu New Public Service.

4. *New Public Services (NPS)*

Paradigma New Public Service merupakan antitesa dari New Public Management yang mengkritisi sekaligus menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pada pelayanan kepada masyarakat. mengatakan New Public Service (NPS) lebih berfokus pada "*Democracy, pride, and citizen*" dibandingkan dengan "*market, competition, and customers*" yang menjadi ciri khas sektor privat (Denhardt dalam Pasolong, 2016). Menurutnya, peran birokrasi publik bukan hanya sekedar menyediakan layanan sebagaimana perusahaan melayani pelanggan, melainkan memperkuat

demokrasi dan partisipasi masyarakat. NPS menekankan bahwa pemerintah dan aparatur sipil negara harus berperan sebagai pelayan masyarakat (*public servants*) yang mengutamakan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. *Public servants do not delivery customers service, they delivery democracy.* Pernyataan ini mempertegas bahwa esensi pelayanan publik dalam NPS adalah memperkuat relasi warga negara dan negara dalam semangat demokrasi yang partisipatif dan inklusif. Dengan demikian, NPS ikut mendorong terwujudnya pelayanan publik yang bukan hanya responsif, tetapi juga demokratis.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah ilmu dan seni dalam mengelola organisasi sektor publik secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan kebijakan publik. Manajemen publik adalah koordinasi kegiatan pemerintah yang ditujukan untuk melayani masyarakat, berbeda dari sektor privat dalam tujuan sosial dan pertanggungjawaban politik, (Rosenbloom et al., 2015). Manajemen publik juga ikut mencakup pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dalam konteks pemerintahan, (Hughes, 2003)

Manajemen publik juga bertujuan untuk mendorong inovasi dalam birokrasi pemerintahan agar mampu merespons kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, (Basrowi, 2024). Dalam konteks pelayanan PBG, manajemen publik dapat digunakan untuk menyederhanakan prosedur, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan keterbukaan informasi.

Organisasi publik yang dikelola dengan prinsip manajemen modern akan cenderung lebih adaptif terhadap teknologi digital, seperti penerapan Online Single Submission (OSS), yang merupakan sebuah bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis sistem (Andry, 2017).

Selain itu, manajemen publik tidak hanya bicara soal struktur dan proses internal birokrasi, tetapi juga menyangkut manajemen kinerja, termasuk pengukuran hasil, pencapaian target pelayanan, serta evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan. Konsep seperti performance management dan result based management kini menjadi bagian tak terpisahkan dari reformasi birokrasi, termasuk dalam sektor perizinan. Dengan demikian, lembaga pemerintah dapat bertindak secara profesional dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.5. Kinerja

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan job performance atau actual performance, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, semacam bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan

tertentu. Kinerja pada dasarnya memiliki banyak arti berdasarkan sudut pandang atau pendapat para ahli.

Baik atau buruknya sebuah organisasi dalam mencapai tujuan dapat dilihat dari kinerja yang dicapainya sehingga kinerja akan mencerminkan sejauh mana hasil kerja yang telah organisasi capai. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari kata performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai suatu penampilan, unjuk kerja atau prestasi, (Yeremias Keban, 2008)..

Kinerja juga merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan, (Rivai, 2014). Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2017). Kinerja juga merupakan salah satu bentuk dari catatan hasil yang diproduksi atau dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode tertentu. Hal tersebut lebih menekankan kinerja berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh organisasi pada periode waktu tertentu, (Bernadin dalam Sudarmanto, 2009)

Dengan berbagai definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah merupakan suatu pencapaian atau hasil yang telah dicapai oleh karyawan berdasarkan waktu yang telah ditentukan dan berkaitan dengan suatu interaksi antara kemampuan karyawan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan bagaimana kinerja memberikan kontribusi pada ekonomi di

lingkungan. Selain itu, kinerja dapat menunjukkan seberapa cepat dan tepat dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan demi tercapainya tujuan perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya.

Terkait dengan konsep kinerja yang telah diuraikan diatas, Rummler dan Brache dalam (Sudarmanto, 2014:7) mengemukakan tiga level kinerja yaitu:

1. Kinerja Organisasi, merupakan pencapaian hasil pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi dan manajemen organisasi.
2. Kinerja Proses, merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.
3. Kinerja Individu, merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, manajemen pekerjaan, serta karakteristik individu.

Senada dengan Rummler dan Brance dalam (Keban, 2008) juga mengelompokkan pencapaian hasil (kinerja) dapat dinilai menurut pelaku yaitu:

1. Kinerja individu yang menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang telah ditetapkan oleh kelompok atau instansi.
2. Kinerja kelompok, yaitu menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana telah ditetapkan oleh instansi
3. Kinerja organisasi, yaitu berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu instansi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai suatu visi atau misi institusi.
4. Kinerja program, yaitu berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program yang telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan dari program tersebut.

Di dalam konsep kinerja kita dapat lebih mudah mengetahui bahwa suatu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan sudah mencapai level mana dan juga faktor yang mempengaruhi kinerja itu. Kinerja organisasi dipengaruhi tujuan organisasi yang menuntut kinerja dilakukan secara organisasi untuk mencapai tujuan dengan membuat rancangan organisasi dan dengan menerapkan manajemen organisasi sehingga kinerja yang dilakukan bisa sesuai tujuan awal organisasi.

Kinerja proses dipengaruhi oleh tujuan proses yang mendukung suatu manajemen dalam pelayanan dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan dengan membuat perancangan proses sehingga manajemen proses dapat berjalan

dengan lancar dalam penyediaan pelayanan. Kinerja individu/pekerjaan dipengaruhi dalam tujuan pekerjaan yang bersifat pribadi untuk lebih memberikan kepuasan dalam diri individu dengan menggunakan manajemen pekerjaan secara individu dan dalam proses memberikan pelayanan dipengaruhi juga karakteristik individu.

1.5.6 Kinerja Pegawai

Owais & Kiss (dalam Susanti, 2021) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja menggambarkan informasi atau umpan balik pada aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan tujuan strategis dan harapan pelanggan, yang akan memastikan bahwa efisiensi dan kualitas keduanya dapat ditingkatkan.

Ukuran kinerja dapat dikelompokkan dalam salah satu dari enam kategori berikut (Sulisworo, 2009), yaitu:

1. Efektivitas. Karakteristik proses yang mengindikasikan derajat di mana keluaran proses (layanan) sesuai dengan persyaratan (standar yang 38 ditetapkan). Efektivitas akan menjawab apakah organisasi telah menyelenggarakan sesuatu yang benar (doing the right things).
2. Efisiensi. Karakteristik proses yang mengindikasikan derajat dimana proses berjalan dengan menggunakan pembiayaan sumber daya yang paling kecil untuk mencapai hasil yang diharapkan. Efisiensi memberikan jawaban bahwa organisasi telah dijalankan dengan benar (doing things right?)
3. Kualitas. Derajat dimana layanan telah memenuhi persyaratan dan harapan pengguna layanan

4. Waktu. Ukuran di mana satuan aktivitas dijalankan dengan benar pada waktu yang telah ditentukan. Kriteria ini pada umumnya berdasar pada persyaratan dari pengguna layanan
5. Produktivitas. Nilai tambah yang dihasilkan dari proses layanan terhadap sumber daya yang digunakan.
6. Safety. Ukuran keseluruhan kesehatan organisasi dan lingkungan kerja bagi para pengguna layanan dan pegawai.

Menurut Bangun dalam Asnawi (2019) menyatakan bahwa untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus diukur dan dipahami secara jelas (Hidayat et al., 2024). Dimensi kinerja tersebut dapat dilihat dari sebagai berikut:

1. Kuantitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus dihasilkan per orang per jam kerja.
2. Kualitas pekerjaan. Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.
3. Ketepatan waktu. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan.

4. Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.
5. Kemampuan kerja sama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

1.5.7 Pengukuran Kinerja

Menurut Bernardin dalam (Sudarmanto, 2009), ada enam dimensi kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja:

1. Quality, yang mengacu pada tingkat kesempurnaan atau keidealannya dalam mencapai maksud dan tujuan.
2. Quantity, yang berkaitan dengan jumlah unit yang dihasilkan.
3. Timeliness, yang menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas atau menghasilkan produk.
4. Cost-effectiveness, yang mencakup penggunaan sumber daya organisasi secara efisien dalam mencapai hasil.
5. Need for Supervision, yang menggambarkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tanpa pengawasan langsung.
6. Interpersonal Impact, yang berhubungan dengan kemampuan individu dalam memperkuat hubungan dan kerjasama di antara rekan kerja.

Selanjutnya, menurut (Moehariono, 2012), terdapat tiga konsep dasar dalam menilai kinerja organisasi:

- 1) Responsiveness, yang mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 2) Responsibilities, yang mencakup pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.
- 3) Accountability, yang menilai sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi sesuai dengan harapan masyarakat.

Pendapat tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh (Dwiyanto, 2017), dengan tambahan dua dimensi lainnya:

- 1) Produktivitas, yang mengukur efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh organisasi.
- 2) Kualitas Layanan, yang dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.
- 3) Responsivitas, yang menunjukkan kesesuaian kegiatan organisasi dengan 40 kebutuhan masyarakat.
- 4) Responsibilitas, yang mengacu pada pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip administrasi yang tepat.
- 5) Akuntabilitas, yang menilai konsistensi kegiatan organisasi dengan keinginan masyarakat.

Dengan demikian, indikator kinerja digunakan sebagai alat untuk menilai pencapaian tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, untuk mengukur

kinerja organisasi, digunakan pernyataan dari Dwiyanto, yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas:

1.5.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut (Amstrong dan Baron, 2017) adalah:

1. Personal factors (Faktor personal/individu) meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
2. Leadership factors (Faktor kepemimpinan) meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader;
3. Team factors (Faktor tim) meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, dan kekuatan anggota tim;
4. System factors (Faktor sistem) meliputi sistem kerja fasilitas kerja, infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi;
5. Contextual/situational factors (Faktor kontekstual/situasional) meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Hubungan fungsional antara kinerja dengan atribut kinerja yang dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu pengetahuan, skill, dan motivasi (Campbell seperti dikutip dalam Mahmudi, 2015). Pengetahuan mengacu pada pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, skill mengacu pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan, dan motivasi merupakan dorongan dan semangat untuk melakukan kerja. Selain tiga faktor tersebut, juga terdapat faktor peran. Hilangnya salah satu faktor tersebut akan mengganggu kinerja di dalam organisasi.

Kinerja yang dilakukan oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, selain itu juga dipengaruhi oleh indikator kinerja. Secara umum, terdapat beberapa faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor personal, kepemimpinan, tim, sistem dan kontekstual. (Amstrong dan Baron, 2017)

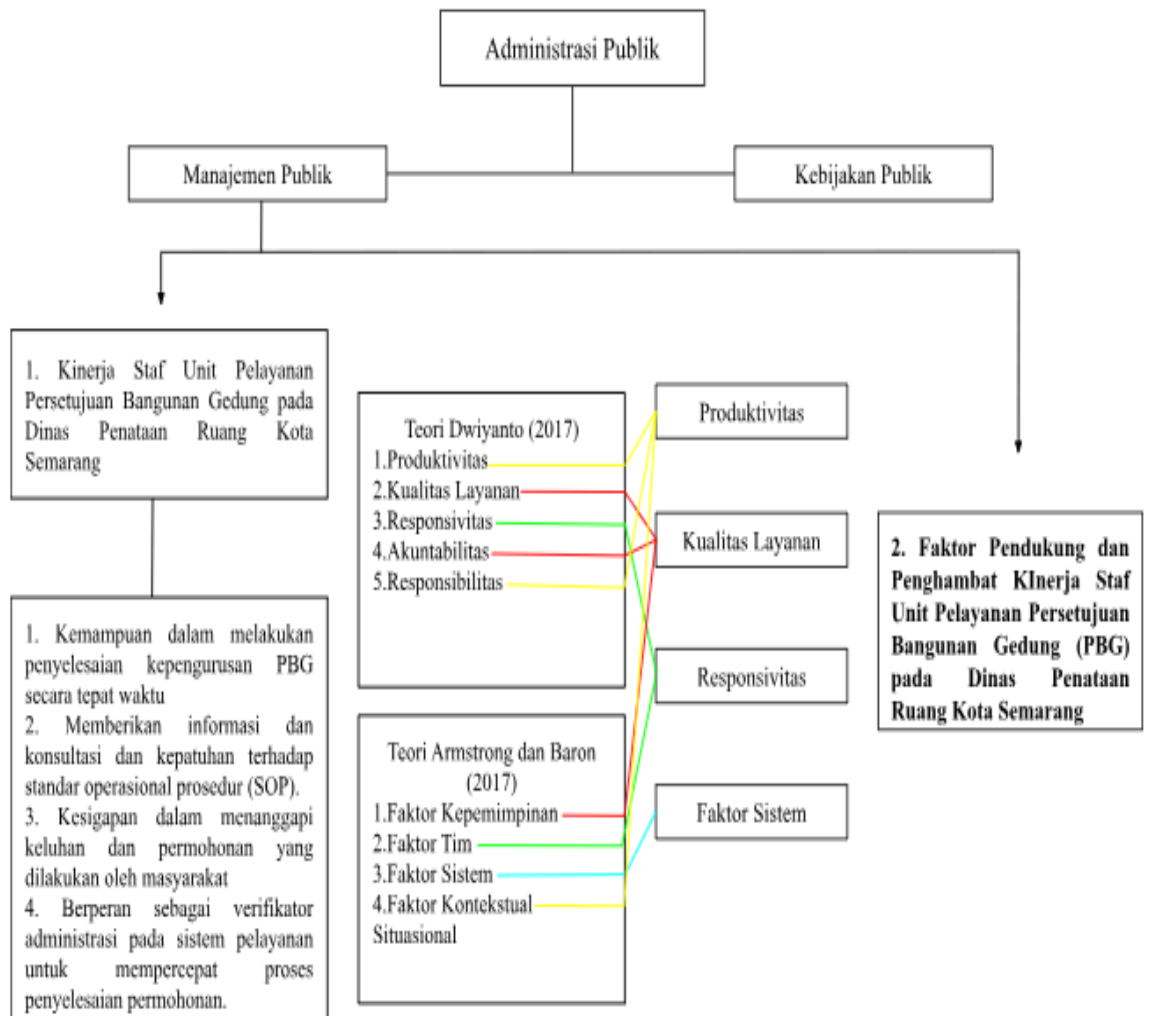
Hasil akhir dari kinerja yang harus dilaporkan adalah informasi tentang kinerja yang baik itu kinerja individu, kinerja proses atau program maupun kinerja organisasi. Keberhasilan pimpinan dalam melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh kontribusi kinerja para pegawainya. Kinerja organisasi merupakan cerminan dari efektivitas seluruh komponen dalam suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu penulis lebih memfokuskan penelitian ini pada kinerja organisasi yang mencakup keseluruhan. Faktor-faktor kinerja dapat digunakan untuk melihat dan

mengetahui aspek aspek apa saja yang mendorong maupun yang menghambat optimalnya kinerja Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam melakukan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai berikut:

1. Personal factors (Faktor personal/individu), ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. Leadership factors (Faktor kepemimpinan), ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. Team factors (Faktor tim), ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. System factors (Faktor sistem), ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. Contextual/situational factors (Faktor kontekstual/situasional), ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Olahan Data Peneliti, 2025

1.7 Tabel Fenomena

Fenomena penelitian merupakan gejala atau kondisi yang menjadi dasar dilakukannya suatu penelitian. Secara umum, fenomena penelitian muncul karena adanya permasalahan, kesenjangan, atau kondisi tertentu yang menarik untuk dikaji lebih mendalam. Fenomena tersebut dapat berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan, perilaku individu atau kelompok, maupun proses yang terjadi dalam suatu lembaga atau organisasi. Oleh karena itu, fenomena penelitian penting untuk dijelaskan karena menjadi latar belakang yang menunjukkan alasan mengapa suatu topik perlu diteliti.

Tabel 1. 5 Konsep, Fenomena, Gejala Penelitian

No	Konsep	Fenomena	Gejala
1	Kinerja Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang mempunyai tugas membantu dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penataan ruang dan bangunan yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang ditugaskan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022	Kinerja staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung (pbg) pada dinas penataan ruang kota semarang	<p>1.1 Kemampuan menyelesaikan kepengurusan pbg secara tepat waktu</p> <p>1.2 Memberikan informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP).</p> <p>1.3 Kesigapan Staf dalam menanggapi permohonan atau keluhan masyarakat</p> <p>1.4 Berperan sebagai verifikator administrasi pada sistem pelayanan untuk mempercepat proses penyelesaian permohonan.</p>
2	Faktor pendukung dan penghambat kinerja staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung (pbg) pada dinas penataan ruang kota semarang dalam melaksanakan perannya, hal ini meliputi:	<p>Kinerja staf unit pbg terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Produktivitas ● Kualitas Layanan ● Responsivitas ● Faktor Sistem 	

	<p>2.1 Produktivitas Produktivitas memberikan kemampuan staf dalam menghasilkan output dalam menghasilkan output kerja secara optimal dalam waktu yang telah ditetapkan</p>	Produktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Output Capaian Kepemilikan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) 2. Tanggung Jawab Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) 3. Kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan dan prosedur
	<p>2.2 Kualitas Layanan Kualitas layanan berperan untuk mengetahui terhadap tingkat mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan</p>	Kualitas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan Pelayanan Terhadap Masyarakat 2. Kemudahan Pelayanan 3. Kepemimpinan dalam Melakukan Pengawasan Kualitas Layanan
	<p>2.3 Responsivitas Mengukur kemampuan staf dalam mengenali dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat</p>	Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketanggapan staf unit layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) 2. Penyesuaian Kebutuhan Masyarakat 3. Kemampuan Penyelesaian Respons Staf Unit Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
	<p>2.4 Faktor Sistem Faktor sistem menjadi aspek pendukung sisi internal yang mampu mempengaruhi kinerja, meliputi prosedur kerja, teknologi, dan koordinasi organisasi</p>	Faktor Sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Budaya Organisasi 2. Keandalan Kinerja dalam Penggunaan Sistem

Sumber :Olahan Data Peneliti, 2025

1.8 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dipahami sebagai tahapan analitis untuk mengubah konsep-konsep teoritis ke dalam bentuk empiris yang dapat diamati,

dipahami, dan dianalisis secara kualitatif. Melalui operasionalisasi konsep, peneliti dapat menentukan batasan yang jelas terhadap aspek-aspek yang akan diteliti sehingga proses pengumpulan data dan analisis dapat dilakukan secara lebih sistematis. Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep difokuskan pada kajian mengenai kinerja staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Fokus tersebut diarahkan untuk memahami bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan proses persetujuan bangunan gedung.

Penelitian ini menempatkan kinerja sebagai aspek yang dapat diamati melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab staf dalam penyelenggaraan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Dalam menganalisis kinerja staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), penelitian ini menggunakan indikator yang relevan dengan konteks pelayanan publik. Indikator tersebut meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan faktor sistem. Melalui penggunaan indikator tersebut, diharapkan mampu memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kinerja staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

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

Kinerja Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, konsep kinerja dipahami sebagai tingkat keberhasilan staf dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara efektif, tepat, tanggap, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penggunaan konsep kinerja dalam penelitian ini didukung oleh Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, yang menegaskan bahwa penilaian kinerja PNS dilaksanakan dalam suatu sistem manajemen kinerja yang mencakup perencanaan kinerja, pelaksanaan, pemantauan, pembinaan, dan penilaian kinerja secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan.

Staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara profesional dan berorientasi pada kepentingan publik. Relevansi lainnya juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kinerja staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung pada dinas penataan ruang kota semarang yang difokuskan pada:

1. Kemampuan menyelesaikan kepengurusan PBG secara tepat waktu
2. Memberikan informasi dan konsultasi dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP).
3. Kesigapan staf dalam menanggapi permohonan atau keluhan masyarakat
4. Berperan sebagai verifikator administrasi pada sistem pelayanan untuk mempercepat proses penyelesaian permohonan.

1.8.2 Faktor pendukung dan penghambat kinerja staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang

Keberhasilan pelaksanaan kinerja staf unit Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dapat dianalisis secara konseptual menggunakan kerangka kinerja dan kinerja organisasi dari Dwiyanto dan Armstrong & Baron. Kerangka ini menjelaskan bahwa kinerja aparatur dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel utama yang berperan sejak tahap awal pelaksanaan. Variabel tersebut meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan faktor sistem. Keempat variabel ini dapat menjadi faktor pendukung maupun penghambat dalam kinerja staf unit pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG), meliputi:

a. Produktivitas

kemampuan staf dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai target, waktu, dan beban kerja yang telah ditetapkan.

b. Kualitas layanan

tingkat mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang tercermin dari kejelasan informasi, ketepatan prosedur, sikap petugas, dan kepuasan pengguna layanan.

c. Responsivitas

kemampuan staf dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta menanggapi pertanyaan, permohonan, dan keluhan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur.

d. Faktor sistem

unsur pendukung kelembagaan dan teknis yang mempengaruhi kinerja staf, seperti prosedur kerja, mekanisme pelayanan, sarana prasarana, serta sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan PBG.

Analisis terhadap keempat aspek pada produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan faktor sistem menunjukkan bahwa kinerja staf Unit Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung pada Dinas Penataan Ruang Kota

Semarang dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan. Faktor pendukung terlihat dari adanya komitmen staf dalam menjalankan tugas, kejelasan prosedur pelayanan, pemanfaatan sistem informasi, serta kerja sama antarpelaksana yang membantu kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut mendukung tercapainya produktivitas kerja, peningkatan mutu layanan, dan ketanggapan staf dalam merespons kebutuhan masyarakat. Namun demikian, kinerja staf masih menghadapi beberapa hambatan, seperti tingginya jumlah permohonan, keterbatasan sumber daya, perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, serta kendala teknis dalam sistem yang digunakan. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, konsistensi kualitas layanan, kecepatan respons staf, dan efektivitas sistem dalam menunjang pelayanan PBG.

1.9 Argumen Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada argumen bahwa kinerja unit staf pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG) yang memiliki dampak langsung terhadap pelayanan yang diberikan secara tertib, berkelanjutan, dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas. Kota Semarang, sebagai salah satu pusat pertumbuhan urban di Jawa Tengah, meningkatnya permintaan pembangunan baik dari sektor perumahan, komersial, maupun industri, menuntut akan kualitas kinerja staf unit pelayanan PBG yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dinas Penataan Ruang sebagai institusi administratif dan teknis

memiliki tanggung jawab strategis dalam memastikan setiap pembangunan sesuai dengan rencana tata ruang dan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, peran unit staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung menjadi vital dalam menjalankan efektivitas kinerja yang menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menciptakan keseimbangan antara pertumbuhan fisik kota dan keberlanjutan lingkungan. Salah satu aspek penting dalam menilai kinerja pelayanan PBG adalah kepuasan masyarakat, Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki persepsi yang dapat dijadikan tolak ukur terhadap capaian kinerja yang diterima. Aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, sikap petugas, dan transparansi biaya merupakan dimensi yang harus diamati secara sistematis. Rendahnya tingkat kepuasan dapat menjadi indikator adanya hambatan dalam sistem, baik yang bersifat teknis, struktural, maupun kompetensi sumber daya manusia. Kinerja yang baik tidak akan tercapai tanpa didukung oleh sistem informasi yang andal dan terintegrasi antar lembaga. Di sisi lain, faktor internal organisasi seperti motivasi kerja, budaya kerja, dan kedisiplinan pegawai turut mempengaruhi kualitas layanan. Aparatur yang memiliki pemahaman mendalam tentang tugas dan tanggung jawabnya, serta bekerja dalam budaya organisasi yang mendukung inovasi dan akuntabilitas, akan cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, faktor-faktor ini juga perlu dianalisis untuk mengetahui keterkaitannya dengan kinerja staf unit pelayanan PBG secara menyeluruh.

Dengan melihat berbagai faktor tersebut, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk memberikan gambaran utuh tentang bagaimana kinerja staf

unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam memberikan pelayanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan tata kelola terhadap capaian kinerja dengan melalui indikator seperti, perizinan, mendorong efisiensi sistem informasi, meningkatkan kualitas SDM, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah daerah.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang menekankan pada analisis dan pemahaman akan fenomena dari kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Menurut Bogdan dan Taylor dalam buku Abdussamad (2021: 30) menyampaikan bahwasannya penelitian deskriptif kualitatif dianalisis dengan menggunakan kata-kata tulisan dan lisan terhadap pengamatan individu maupun perilakunya. Penelitian dilakukan dengan mengamati secara khusus agar untuk mengetahui kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) serta koordinasi yang dilakukan, kemudian data yang dilakukan untuk di analisis (Bogdan dan Taylor dikutip dalam buku Abdussamad, 2021).

Penelitian deskriptif kualitatif ditentukan karena dapat memaparkan kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang yang kompleks, menyeluruh, serta lebih

dinamis. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi (gabungan), dengan data yang lebih menekankan pada pengumpulan data yang mendalam hingga sampai suatu makna daripada generalisasi (Sugiyono,2013). Proses pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi variabel yang berhubungan dengan kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs dalam penelitian ini adalah merujuk pada tempat atau area dimana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, yang berlokasi di Jalan Pemuda Nomor 143, Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50132. Pemilihan lokasi pada Dinas Penataan Ruang Kota ini dilakukan berdasarkan hasil yang dilakukan oleh peneliti bahwa ditemukan masih memiliki masalah-masalah kinerja yang belum terlaksana secara optimal. Kota Semarang tercatat sebagai salah satu kota dengan capaian kinerja Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang masih tergolong rendah, ditandai dengan tingginya angka keluhan masyarakat terkait lambatnya proses, kurangnya transparansi, serta ketidaksesuaian layanan dengan standar prosedur. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk mengamati lebih jauh mengenai kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam melakukan pengelolaan masalah-masalah kinerja di masa yang akan datang, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan

penghambat kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang tersebut.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang-orang yang berperan sebagai sumber informasi dan menjelaskan dari konteks penelitian. Dalam penelitian ini, penentuan subjek dilakukan dengan metode teknik purposive sampling dan snowball sampling, yaitu metode seleksi partisipan berdasarkan kriteria tertentu untuk mampu menjelaskan tentang informan yang memiliki pemahaman mendalam mengenai topik yang dibahas (Moleong, 2010). Snowball sampling merupakan salah satu metode non random sampling yang menggunakan beberapa kasus untuk membantu mendorong kasus lain untuk mengambil bagian dalam penelitian, sehingga meningkatkan ukuran sampel. Pendekatan ini paling dapat diterapkan pada populasi kecil yang sulit diakses karena sifatnya yang tertutup, mis. perkumpulan rahasia dan profesi yang tidak dapat diakses (Brewerton & Millward, 2001; Taherdoost, 2016).

Pemilihan subjek penelitian harus memiliki selaras dengan fokus pada permasalahan yang sedang dijelaskan, sehingga dalam penelitian ini, partisipan yang dipilih berkaitan langsung dengan masalah kinerja pada pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang dan Kota Semarang. Teknik purposive sampling dan snowball sampling yang digunakan dengan melakukan pertimbangan pada individu yang dianggap memahami situasi, lalu berkembang melalui rekomendasi dari informan awal untuk

menemukan partisipan berikutnya sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi objek dan fenomena sosial secara lebih mendalam. Selain itu, keikutsertaan untuk mengidentifikasi dan melibatkan informan kunci yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. memperoleh data, peneliti melibatkan informan yang sesuai, termasuk pegawai Dinas Penataan Ruang dan Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang. Berikut tabel yang ada sebagai subjek penelitian ini:

Tabel 1.6 Subjek Penelitian

No	Jabatan	Tupoksi	Tujuan	Teknik
1	Kepala Seksi Pemanfaatan Bangunan	melaksanakan pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan terhadap pemanfaatan bangunan gedung agar sesuai dengan ketentuan teknis, fungsi bangunan, serta rencana tata ruang yang berlaku termasuk permohonan persetujuan bangunan gedung (PBG)	Kepala Seksi Pemanfaatan Bangunan bertugas memastikan bahwa bangunan yang telah memperoleh PBG benar-benar digunakan sesuai dengan fungsi yang disetujui, serta melakukan pengawasan terhadap pelanggaran pemanfaatan bangunan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Purposive Sampling
2	Staf Pelayanan Administrasi Permohonan PBG	memberikan layanan administrasi kepada masyarakat dalam proses pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) mulai dari tahap penerimaan berkas hingga proses penginputan dalam sistem pelayanan.	membantu pemohon dalam memahami prosedur, menerima dan memproses berkas permohonan, serta memastikan alur pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.	Purposive Sampling
3	Staf Pelayanan Administrasi Permohonan PBG	memberikan layanan administrasi kepada masyarakat dalam proses pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) mulai dari tahap penerimaan berkas hingga proses penginputan dalam sistem pelayanan.	membantu pemohon dalam memahami prosedur, menerima dan memproses berkas permohonan, serta memastikan alur pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.	Purposive Sampling

4	Masyarakat Pemohon PBG	pemohon PBG merupakan penerima informasi empiris mengenai pengalaman mereka selama proses pengajuan izin, mulai dari tahap konsultasi awal, pengumpulan dokumen, hingga penerbitan izin.	Mengetahui gambaran langsung mengenai pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.	Purposive Sampling

Sumber : Olahan Penulis, 2025

1.10.4 Jenis Data

Informasi dalam suatu penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, yakni data kuantitatif dan data kualitatif. Data kualitatif dapat terdiri dari kata-kata atau kalimat yang memiliki arti, sementara kuantitatif disajikan melalui bentuk numerik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif, terdiri kumpulan teks atau informasi yang dijelaskan oleh narasumber. Saat melakukan wawancara memiliki hasil data yang diperoleh berbentuk non numerik atau bukan angka melainkan catatan berupa teks tertulis yang mendeskripsikan temuan serta dokumentasi kegiatan (Wiratna, 2015).

Penelitian ini diperoleh dengan data melalui wawancara dengan kepala bidang tata bangunan, staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang yang kemudian diolah dan ditranskrip untuk hasil wawancara untuk bisa membantu penelitian. Selain itu, peneliti menggunakan data-data dari dokumen

penting yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Data-data dalam penelitian ini dikendalikan dan diarahkan secara sistematis dengan menggali pertanyaan mengenai bagaimana kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga melakukan fokus pada identifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja staf pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), sehingga seluruh data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

1.10.5 Sumber Data

A. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data ini diperoleh melalui interaksi dengan narasumber, baik secara individu maupun kelompok, seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer juga diperoleh dari hasil observasi di lapangan yang dilakukan pada staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

B. Data Sekunder

Data ini mencakup berbagai bahan referensi berupa literatur, buku, penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, serta publik Dinas Penataan Ruang Kota Semarang mengenai kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan penguat bagi temuan-temuan yang didapat dari data primer.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2019) memberikan pandangan terhadap prosedur pengumpulan data sebagai komponen yang bersifat fundamental dalam setiap proses yang ada pada penelitian. Untuk tahap ini, peneliti menggunakan pendekatan pengumpulan data yang mencakup :

- A. Wawancara, merupakan teknik dari pengumpulan data melalui tahapan interaksi memberikan pertanyaan secara lisan kepada dua atau lebih orang dengan tujuan memperoleh informasi dari responden atau narasumber yang diperlukan oleh peneliti. Metode ini memiliki fungsi sebagai pelengkap pengumpulan data lainnya atau untuk melakukan verifikasi terhadap hasil dari metode lain. (Muhammad dan Akbar, 2008). Dalam penelitian ini digunakan metode mendalam semi terstruktur atau in-depth interview dengan tujuan untuk menggali berbagai permasalahan yang muncul selama proses wawancara berlangsung
- B. Observasi, merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Melalui tahap pendekatan ini, peneliti dapat memahami data secara lebih komprehensif dalam konteks situasi sosial yang sebenarnya, sehingga mampu untuk memperoleh gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

- C. Dokumentasi, merupakan cara pengumpulan data dari sebuah catatan pada peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

1.10.7 Penelitian dan Interpretasi Data

Analisis data data dalam bentuk penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (Hardani et.al., 2020), terdapat tiga tahapan utama dalam pengelolaan data yang digunakan dalam menyusun penelitian skripsi untuk menganalisis kinerja staf unit pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam melakukan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), sebagai berikut :

1. Reduksi Data, yaitu tahap proses analisis data yang mengarahkan, pengklasifikasian, mengorganisasikan, dan penyaringan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan studi dokumen, kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh hasil kesimpulan yang akurat.
2. Penyajian Data, yaitu proses penyusunan serangkaian informasi secara terstruktur dalam bentuk teks naratif, tabel maupun antar kategori guna mempermudah pemahaman dan pengolahan data.
3. Penarikan Kesimpulan, yaitu penyusunan hasil akhir dalam analisis data penelitian yang bertujuan untuk merumuskan

kesimpulan yang valid. Proses ini dilakukan untuk menjamin keabsahan dan keandalan dari hasil penelitian yang diperoleh.

1.10.8 Kualitas Data

Menurut (Sugiyono, 2015) yang dikutip oleh (Abbdussamad, 2021), evaluasi kualitas data merupakan proses penting untuk menentukan tingkat reliabilitas dan autentisitas data penelitian, dimana salah satu caranya adalah melalui uji kredibilitas. Uji kredibilitas merupakan salah satu metode penilaian untuk menilai kepercayaan terhadap data dalam penelitian kualitatif (Prastowo, 2012). Uji ini bertujuan untuk menilai tingkat validitas temuan temuan dengan membuktikan berbagai fakta sebagai bukti pendukung. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam uji kredibilitas adalah metode triangulasi, yang melibatkan pemeriksaan ulang sumber data, metode pengumpulan, dan waktu penelitian.

- a) Triangulasi Sumber: merupakan teknik verifikasi kredibilitas data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti melakukan analisis data untuk memperoleh kesimpulan, yang kemudian diverifikasi dengan berbagai sumber data lainnya, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2009).
- b) Triangulasi Teknik: Kredibilitas data analisis yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi berdasarkan metode pengumpulan data yang digunakan. Dalam penelitian ini, diperiksa melalui,

wawancara, analisis dokumen, dan kuesioner. Jika teknik ini menghasilkan variasi data, peneliti memerlukan untuk berdiskusi dengan sumber data terkait untuk memastikan data yang akurat (Sugiyono, 2009).

- c) Triangulasi Waktu: Waktu pengambilan data yang perlu untuk mempertimbangkan faktor temporal dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, verifikasi hasil wawancara, kuesioner, dan dokumentasi perlu dilakukan pada waktu dan situasi yang berbeda. Jika pengujian memberikan hasil perbedaan data, percobaan harus diulang hingga memperoleh data yang konsisten (Sugiyono, 2009).