

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KINERJA DINAS TEKNIS
DALAM PENERBITAN PERSETUJUAN BANGUNAN
GEDUNG (PBG) PADA DINAS PERUMAHAN DAN
PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU**

LARAS WIRAWAN



**MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2023**

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KINERJA DINAS TEKNIS
DALAM PENERBITAN PERSETUJUAN BANGUNAN
GEDUNG (PBG) PADA DINAS PERUMAHAN DAN
PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU**

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister dari
Universitas Lambung Mangkurat**

Oleh
LARAS WIRAWAN
2120828310023



**MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

**Analisis Tingkat Kinerja Dinas Teknis Dalam Penerbitan Persetujuan
Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota
Banjarbaru**
oleh
Laras Wirawan (2120828310023)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 23 Desember 2023 dan dinyatakan

L U L U S

Komite Penguji:

Ketua : Dr. Aqli Mursadin, S.T., M.T.
NIP. 19710611 199512 1 001

Sekretaris : Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T.
NIP. 19620831 199003 2 002

Anggota 1 : Candra Yuliana, S.T., M.T.
NIP. 19730304 199702 2 001

**Pembimbing
Utama** : Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.
NIP. 19851026 200812 1 001

Banjarmasin,

Diketahui dan disahkan oleh:

**Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,**

**Koordinator Program
Studi S-2 Teknik Sipil,**



Dr. Mafred, S.T., M.T.
NIP. 19740107 199802 1 001

Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.
NIP. 19851026 200812 1 001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis ini merupakan penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Jika dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidak benaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 02 Januari 2024
Yang Membuat Pernyataan,



LARAS WIRAWAN
NIM. 2120828310023

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kinerja Dinas Teknis Dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

**Laras Wirawan
NIM. 2120828310023**

Dr. Eng. Irfan Prasetya, ST., MT

Membangun maupun mengubah suatu bangunan, pemilik bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan gedung (IMB) yang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota terlebih dahulu. Namun, sejak diundang-undangkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Bangunan Gedung (“PP 16/2021”), kini posisi IMB digantikan oleh Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru yang selanjutnya disebut Disperkim merupakan salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang bangunan gedung, pemerintah memberlakukan Jenis perizinan yang diberikan antara lain adalah pelayanan perizinan PBG, SLF, SBKBG. Berdasarkan data jumlah permohonan yang diterbitkan yang diperoleh dari Disperkim Banjarbaru justru mengalami penurunan di masa transisi IMB menjadi PBG pada tahun 2021 menuju 2022. Dalam pelaksanaan tugas tersebut masih terdapat beberapa persoalan yang terkait dengan Kinerja Dinas Teknis.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap kinerja, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat Kinerja dan merumuskan strategi peningkatan Kinerja. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dimulai dengan Uji Instrument Penelitian, yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas dengan perhitungan menggunakan data hasil kuesioner, kemudian data tersebut diolah untuk mengetahui faktor dominan yang berpengaruh terhadap Kinerja Dinas Teknis dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung Pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai CSI sebesar 76,156% nilai indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 66%-81% yang berarti secara keseluruhan konsultan yang merasakan Kinerja Dinas teknis dalam penerbitan PBG pada Dinas Perumahan dan Permukiman merasa puas. Melihat hasil dari grafik IPA, terdapat atribut yang termasuk dalam kuadran I atau termasuk dalam prioritas utama peningkatan kinerja sehingga perlu menjadi perhatian yaitu Ketersediaan jumlah Tim Teknis yang menangani konsultasi bangunan Gedung, selain itu juga terdapat 2 atribut yang termasuk dalam kuadran IV atau dinilai berlebih yaitu pada Rekomendasi terhadap ketentuan arsitektur (Tampilan, Tata ruang dalam, sosial budaya, keselarasan lingkungan) dan Kesesuaian Tim teknis mengikuti prosedur pengecekan terhadap standar gambar kerja perencanaan yang ditentukan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kinerja Dinas Teknis, Strategi Peningkatan Kinerja.

ABSTRACT

Analysis of the Performance Level of Technical in Issuing Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) at Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

**Laras Wirawan
NIM. 2120828310023**

Dr. Eng. Irfan Prasetya, ST., MT

Building or changing a building, the building owner must first obtain a building construction permit (IMB) issued by Government. However, since the Government Regulation Nomor 16 Tahun 2021 concerning Buildings ("PP 16/2021"), now the position of IMB has been replaced by Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru, hereinafter referred to as Disperkim, is one of the regional apparatus that carries out government affairs in the field of building construction. The government enforces the types of permits provided, including PBG, SLF, SBKBG licensing services. Based on data on the number of applications issued obtained from Disperkim Banjarbaru, it actually decreased during the transition period from IMB to PBG from 2021 to 2022. In carrying out these tasks, there are still several problems related to the performance of the Technical Service.

This research aims to determine the level of satisfaction with performance, analyze the factors that influence the level of performance and formulate performance improvement strategies. The method used in this research is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) which begins with the Research Instrument Test, namely the Validity and Reliability Test with calculations using questionnaire data, then the data is processed to determine the dominant factors that influence the Performance of the Technical Service in Issuing Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) at Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Based on the research results, it was obtained that the CSI value was 76.156%. The satisfaction index value was in the range of 66%-81%, which means that overall consultants who felt the performance of the technical service in publishing PBG at Disperkim felt satisfied. IPA graph, there are attributes that are included in quadrant I or are included in the main priority for improving performance so they need to be paid attention to, namely the availability of the number of Technical Teams that handle building consultations, apart from that there are also 2 attributes that are included in quadrant IV or are considered excessive, namely on Recommendations on architectural provisions (Appearance, internal spatial layout, socio-cultural, environmental harmony) and Conformity The technical team follows checking procedures against the specified standard working planning drawings.

Keywords: Satisfaction, Technical Performance, Performance Improvement Strategy.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena Tesis dengan Judul Analisis Tingkat Kinerja Dinas Teknis Dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru. Tesis ini dalam penyelesaiannya mendapatkan bantuan dari berbagai Pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Orang tua saya Ir. Agus Widodo, MT dan Siti Masitah yang telah tulus mendoakan;
2. Istri saya Ningtyas Putri Octaviana, S.Ars dan anak saya Melodi Swara Gita yang selalu memberikan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini;
3. Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Eng. Irfan Prasetya, ST., MT dan Ibu Candra Yuliana, S.T., M.T yang telah memberikan arahan, masukan hingga tesis ini selesai dibuat;
4. Tim Penguji Tesis Ibu Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T. dan Bapak Dr. Aqli Mursadin, S.T., M.T.
5. Ibu Muriani, S.T. Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru;
6. Bapak Adhi Irsyadi, S. Ars Kepala Seksi Penataan, Pengawasan Bangunan dan Reklame;
7. Bapak Erwin, dan Riza Wahyudi, S. Ars (Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru);
8. Seluruh pihak yang telah membantu proses penyelesaiannya.

Penulis menyadari penelitian ini tidak sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran/kritik yang membangun, semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat dikembangkan pada penelitian lainnya.

Banjarmasin, 02 Januari 2024

Penulis

LARAS WIRAWAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Lingkup Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	7
2.2 Tinjauan Dinas Teknis.....	10
2.3 Tinjauan Kinerja	11
2.3.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
2.3.2. Tujuan Penilaian Kinerja.....	13
2.3.3. Manfaat Penilaian Kinerja.....	13
2.3.4. Indikator Kinerja	13

2.4 Metode Pengukuran Kepuasan	15
2.5 Uji Validitas.....	17
2.6 Uji Reabilitas	18
2.7 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	19
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	21
2.9 Skala Likert.....	23
2.10 Penelitian Sejenis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Bagan Alir Penelitian.....	27
3.2 Studi Pendahuluan dan Tinjauan Pustaka.....	27
3.3 Pengumpulan Data.....	28
3.3.1. Data Primer	28
3.3.2. Data Sekunder	31
3.4 Analisis Data.....	31
3.4.1. Data Primer dan Sekunder	31
3.4.2. CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	31
3.4.3. IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	32
3.5 Kesimpulan dan Saran	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Profil Responden	34
4.1.1. Pengalaman Responden	35
4.1.2. Jenis Kelamin Responden	35
4.1.3. Pengalaman Responden	36
4.2 Pengolahan Data Primer	36
4.2.1. Pencantuman Kode Instrumen Pertanyaan Kuesioner	36
4.2.2. Tabulasi Hasil Kuesioner	38
4.2.3. Uji Instrumen	42
4.3 Analisis Data.....	44
4.3.1. Analisis Kepuasan Konsumen.....	44

4.3.2. Analisis Faktor Prioritas.....	46
4.4 Strategi Peningkatan Kinerja.....	50
4.4.1. Strategi Peningkatan pada Kuadran I.....	50
4.4.2. Strategi Peningkatan pada Kuadran II (pertahankan prestasi) 51	
4.4.3. Strategi Peningkatan pada Kuadran III (prioritas rendah)	52
4.4.4. Strategi Peningkatan pada Kuadran IV (terlalu berlebih).....	52
4.5 Validasi Strategi	53
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR RUJUKAN.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kriteria Tingkat Kepuasan	21
Tabel II.2 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	24
Tabel IV.1 Jabatan dan Instansi Responden	34
Tabel IV.2 Pengalaman Responden	35
Tabel IV.3 Jenis Kelamin Responden	36
Tabel IV.4 Tingkat Pendidikan Responden	36
Tabel IV.5 Kode Instrumen Pertanyaan Kuesioner Kepentingan dan Kepuasan .	37
Tabel IV.6 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Terhadap Kepentingan.....	39
Tabel IV.7 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Terhadap Kepuasan	40
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas terhadap kepentingan dengan <i>Spearman's Correlation Coefficient</i>	42
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas terhadap kepuasan dengan <i>Spearman's Correlation Coefficient</i>	43
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach's Alpha (α)</i>	44
Tabel IV.11 Hasil Perhitungan Metode CSI	45
Tabel IV.12 Analisis IPA	46
Tabel IV.13 Daftar personil TPA dan TPT Disperkim Banjarbaru	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Jumlah Permohonan PBG 3 Tahun Terakhir.....	3
Gambar II.1 Matriks Importance Performance Analysis	22
Gambar III.1 Bagan Alir Penelitian	27
Gambar IV.1 Diagram Hasil Kuadran	47

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 <i>Spearman's correlation</i>	18
Persamaan 2.2 <i>Cronbach's Alpha</i>	19
Persamaan 2.3 <i>Mean Importance Score</i>	20
Persamaan 2.4 <i>Mean Satisfaction Score</i>	20
Persamaan 2.5 <i>Weight Factor</i>	20
Persamaan 2.6 <i>Weight Score</i>	20
Persamaan 2.7 <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
Persamaan 2.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	23

DAFTAR SINGKATAN

CSI	= <i>Customer satisfaction index</i>
GSB	= Garis Sempadan Bangunan
IMB	= Izin Mendirikan Bangunan
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
KDB	= Koefisien Dasar Bangunan
KDH	= Koefisien Daerah Hijau
KLB	= Koefisien Lantai Bangunan
KKPR	= Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
KRK	= Keterangan Rencana Kota
PBG	= Persetujuan Bangunan Gedung
RDTR	= Rencana Detail Tata Ruang
RTBL	= Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan
SBKBG	= Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung
SIMBG	= Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung
SLF	= Sertifikat Laik Fungsi
SPPL	= Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
SMKK	= Sistem Manajemen Keselamatan Konstruksi
TPA	= Tim Profesi Ahli
TPT	= Tim Penilai Teknis