

TESIS
KAJIAN KINERJA DINAS TEKNIS DALAM
PENERBITAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI
BANGUNAN GEDUNG DI KABUPATEN KOTABARU

KHAIRUNNISA
2420828720001



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026

TESIS
KAJIAN KINERJA DINAS TEKNIS DALAM
PENERBITAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI
BANGUNAN GEDUNG DI KABUPATEN KOTABARU

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

Oleh
KHAIRUNNISA
2420828720001



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

**Kajian Kinerja Dinas Teknis dalam Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi
Bangunan Gedung di Kabupaten Kotabaru**

oleh
Khairunnisa (2420828720001)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 6 Juni 2026
dan dinyatakan

LULUS

Komite Penguji :

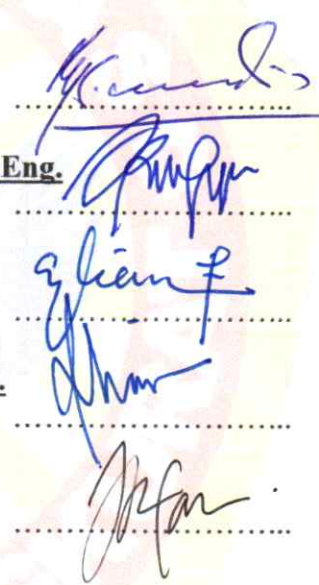
Ketua : Ir. Aqli Mursadin, S.T., M.T., Ph.D.
NIP. 19710611 199512 1 001

Anggota 1 : Dr. Ir. Nursiah Chairunnisa, S.T, M.Eng.
NIP. 19790723 200501 2 005

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

Anggota 3 : Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T.
NIP. 19620831 199003 2 002

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



Banjarmasin,
diketahui dan disahkan oleh:



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

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

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

Dr. Ir. Nursiah Chairunnisa, S.T, M.Eng
NIP. 19790723 200501 2 005

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 ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 6 Juni 2026

Vera Membuat Pernyataan,



KHAIRUNNISA

NIM. 2420828720001

ABSTRAK

KAJIAN KINERJA DINAS TEKNIS DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI BANGUNAN GEDUNG DI KABUPATEN KOTABARU

KHAIRUNNISA

NIM. 2420828720001

Dr.Eng. Ir. IRFAN PRASETIA, S.T., M.T

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengendalian teknis dalam penyelenggaraan bangunan gedung untuk memastikan terpenuhinya standar keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan bangunan sebelum digunakan. Sertifikat Laik Fungsi (SLF) merupakan instrumen penting dalam menjamin kelaikan bangunan. Namun demikian, proses penerbitan SLF di Kabupaten Kotabaru masih menghadapi kendala, seperti kompleksitas tahapan pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya kualitas pelayanan dinas teknis. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian untuk mengkaji kinerja pelayanan penerbitan SLF.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan kinerja. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada konsultan sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI pada indikator produktivitas sebesar 75,38%, responsivitas sebesar 79,56%, dan tanggung jawab sebesar 78,70%, yang termasuk dalam kategori puas. Meskipun demikian, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu kepastian tahapan pelayanan (P3), ketepatan waktu pelayanan (P5), kecepatan proses pelayanan (P6), responsivitas petugas (P11), dan peran Penilik Bangunan (P15).

Berdasarkan hasil analisis lanjutan yang diperkuat dengan wawancara dan observasi, diketahui bahwa permasalahan utama meliputi kompleksitas tahapan pelayanan, kendala teknis dalam proses pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi dengan pemohon, serta keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja yang direkomendasikan meliputi penyederhanaan penyajian SOP pelayanan, penguatan implementasi SOP, peningkatan koordinasi pelayanan, peningkatan responsivitas petugas, serta penguatan peran Penilik Bangunan melalui peningkatan ketersediaan SDM, penegasan kewajiban pemohon dalam koordinasi pelayanan, dan dukungan anggaran.

Hasil validasi menunjukkan bahwa strategi yang dirumuskan telah sesuai dengan kondisi di lapangan dan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Kabupaten Kotabaru.

Kata Kunci: Sertifikat Laik Fungsi (SLF), kualitas pelayanan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), kinerja pelayanan

ABSTRACT

PERFORMANCE ASSESSMENT OF THE TECHNICAL AGENCY IN THE ISSUANCE OF BUILDING WORTHINESS CERTIFICATES (SLF) IN KOTABARU REGENCY

KHAIRUNNISA

NIM. 2420828720001

Dr.Eng. Ir. IRFAN PRASETIA, S.T., M.T

The implementation of building construction requires technical control to ensure that safety, health, comfort, and accessibility standards are fulfilled prior to building occupancy. The Building Worthiness Certificate (Sertifikat Laik Fungsi / SLF) serves as an important instrument to verify that buildings comply with the required standards for utilization. However, the issuance of SLF in Kotabaru Regency continues to face several challenges, including complex service procedures, limited human resources, and suboptimal service performance by the Technical Agency.

This study aims to analyze the level of user satisfaction and identify priority service attributes that require performance improvement in the issuance of SLF. A quantitative approach was employed through questionnaires distributed to consultants involved in the SLF issuance process. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure user satisfaction and Importance Performance Analysis (IPA) to determine priority areas for service improvement. The results indicate that the CSI values for productivity, responsiveness, and responsibility were 75.38%, 79.56%, and 78.70%, respectively, all of which fall within the satisfied category. The IPA results identified several service attributes requiring priority improvement, namely the certainty of service stages (P3), timeliness of service completion (P5), speed of service delivery (P6), staff responsiveness (P11), and the role of Building Inspectors (P15).

Further analysis based on interviews and field observations revealed that the main factors affecting service performance include the complexity of service procedures, technical constraints during service implementation, limited human resources, inadequate coordination with applicants, and budget limitations.

Based on these findings, several improvement strategies are recommended, including simplifying the presentation of service Standard Operating Procedures (SOPs), strengthening SOP implementation, improving service coordination and responsiveness, and enhancing the role of Building Inspectors through increased human resource capacity and budget support. In addition, applicants should be required to upload and update construction schedules through the SIMBG system to facilitate inspection activities and prevent delays in the SLF issuance process.

The validation results confirmed that the proposed strategies are consistent with field conditions and can be effectively implemented to improve the quality of SLF issuance services in Kotabaru Regency.

Keywords: *Building Worthiness Certificate (SLF), service performance, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), public service quality.*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena Tesis dengan Judul Kajian Kinerja Dinas Teknis Dalam Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung Di Kabupaten Kotabaru. Tesis ini dalam penyelesaiannya mendapatkan bantuan dari berbagai Pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Eng. Ir. Irfan Prasetia, ST., MT yang telah memberikan arahan serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini;
2. Suami saya Muhammad Ali Janudin, S.Kom yang selalu memberikan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini;
3. Orang tua serta keluarga tercinta yang telah memberikan doa, cinta kasih, semangat dan dukungan moril;
4. Kepala Bidang Bangunan Gedung dan Jasa Konstruksi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kotabaru beserta Staf yang telah memberikan dukungan dan saran;
5. Rekan-rekan Mahasiswa Reguler Kelas Kotabaru Angkatan 2024 yang sudah banyak membantu dan memberikan masukan kepada penulis.

Penulis menyadari penelitian ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Banjarmasin, Juni 2026

Penulis

KHAIRUNNISA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL PROPOSAL TESIS	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR PERSAMAAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Bangunan Gedung	8
2.2 Sertifikat Laik Fungsi (SLF).....	9
2.3 Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).....	12
2.4 Kinerja Pelayanan Publik	14
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	15
2.6 Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Perizinan Bangunan Gedung	17
2.7 Kepuasan Pengguna Layanan	19

2.8 Metode Pengukuran Kepuasan	21
2.8.1 Skla Likert	22
2.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
2.8.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.9 Statistika Penelitian	28
2.9.1 Uji Validitas (<i>Spearman’’s Rank</i>).....	29
2.9.2 Uji Reliabilitas (<i>Cronbach’’s Alpha</i>)	30
2.10 Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Bagan Alir Penelitian	38
3.2 Studi Pendahuluan	39
3.3 Pengumpulan Data	40
3.3.1 Data Primer	40
3.3.1.1 Kuesioner.....	41
3.3.1.2 Wawancara.....	45
3.3.1.3 Observasi	46
3.3.2 Data Sekunder	47
3.4 Analisis Data.....	47
3.4.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	48
3.4.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
3.5 Rekomendasi Strategi	50
3.6 Kesimpulan dan Saran	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Profil Responden	52
4.1.1 Pengalaman Responden.....	52
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	53
4.1.3 Pendidikan Responden	53
4.2 Pengolahan Data Primer	54
4.2.1 Pencantuman Kode Instrumen Pertanyaan Kuesioner	54
4.2.2 Tabulasi hasil Kuesioner	55
4.2.2.1 Kuesioner terhadap Kepentingan	55

4.2.2.2 Kuesioner terhadap Kepuasan	58
4.2.3 Uji Instrumen.....	60
4.2.3.1 Uji Validitas	60
4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.3 Analisis Data.....	63
4.3.1 Analisis Kepuasan Konsumen.....	63
4.3.2 Analisis Faktor Prioritas.....	65
4.3.2.1 Analisis IPA Indikator Produktivitas	66
4.3.2.2 Analisis IPA Indikator Responsivitas	69
4.3.2.3 Analisis IPA Indikator Responsibilitas	72
4.4 Strategi Peningkatan Kinerja	75
4.4.1 Strategi Peningkatan pada Kuadran I (Prioritas Utama)	75
4.4.2 Strategi Peningkatan pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi).....	76
4.4.3 Strategi Peningkatan pada Kuadran III (Prioritas Rendah).....	77
4.4.4 Strategi Peningkatan pada Kuadran IV(Berlebihan).....	77
4.5 Validasi Strategi.....	78
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR RUJUKAN.....	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penilaian Skala Likert	22
Tabel II.2 Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan CSI.....	25
Tabel II.3 Interpretasi Kuadran IPA	27
Tabel II.4 Interpretasi Reabilitas	31
Tabel II.5 Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel III.1 Klasifikasi Responden Penelitian.....	42
Tabel III.2 Kategori Tingkat Kepuasan Analisis CSI.....	49
Tabel III.3 Kategori Kuadran Analisis IPA	50
Tabel IV.1 Distribusi Responden.....	52
Tabel IV.2 Pengalaman Kerja Responden.....	53
Tabel IV.3 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel IV.4 Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel IV. 5 Kode Instrumen Pertanyaan Kepentingan dan Kepuasan.....	54
Tabel IV.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terhadap Kepentingan	56
Tabel IV.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terhadap Kepuasan.....	58
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas terhadap Kepentingan	61
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas terhadap Kepuasan	61
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel IV.11 Hasil Perhitungan Metode CSI Indikator Produktivitas	64
Tabel IV.12 Hasil Perhitungan Metode CSI Indikator Responsivitas	64
Tabel IV.13 Hasil Perhitungan Metode CSI Indikator Responsibilitas.....	65

Tabel IV.14 Analisis Metode IPA Indikator Produktivitas	66
Tabel IV.15 Analisis Metode IPA Indikator Responsivitas	69
Tabel IV.16 Analisis Metode IPA Indikator Responsibilitas	72
Tabel IV.17 Resume Hasil Analisis dan Strategi Peningkatan Kinerja	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Perbandingan Jumlah Penerbitan SLF dan PBG	2
Gambar II.1 Diagram Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	27
Gambar III.1 Bagan Alir Penelitian	38
Gambar IV.1 Pemetaan Kuadran IPA Indikator Produktivitas	67
Gambar IV.2 Pemetaan Kuadran IPA Indikator Responsivitas	70
Gambar IV.3 Pemetaan Kuadran IPA Indikator Responsibilitas.....	73

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 <i>Mean Importance Score</i>	24
Persamaan 2.2 <i>Mean Satisfaction Score</i>	24
Persamaan 2.3 <i>Weighting Factor</i>	23
Persamaan 2.4 <i>Weight Score</i>	24
Persamaan 2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	25
Persamaan 2.6 <i>Spearman's Correlation</i>	29
Persamaan 2.7 <i>Cronbach's Alpha</i>	31

DAFTAR SINGKATAN

CSI	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
IMB	= Izin Mendirikan Bangunan
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
PBG	= Persetujuan Bangunan Gedung
SIMBG	= Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung
SDM	= Sumber Daya Manusia
SLF	= Sertifikat Laik Fungsi
SOP	= Standar Operasional Prosedur
TPT	= Tim Penilai Teknis