Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 4, Issue 2, September 2026, p 669-680
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.23788970

Kepastian Hukum dan Akuntabilitas Administrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)

Legal Certainty and Accountability of Government Administration in Building Approval (PBG) Services through the Building Management Information System (SIMBG)

Ardhiwinda[1], Akhdan Ghani Wijaya[2], Muhammad Daffa Akbar[3], Tisya Rahma Wardhani[4], Robbi Anan Pandu Putra Aji[5]

[1,2,3,4,5]Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma, Surabaya

ARTICLE INFO
Article history:
Received 17 September 2026
Revised 25 September 2026
Accepted 28 September 2026
Available online 05 October 2026

Keywords
Administrative Law; Building Approval; SIMBG; Legal Certainty; Administrative Accountability; Legal Protection

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Building Approval (Persetujuan Bangunan Gedung/PBG) services delivered through the Building Management Information System (SIMBG) involve central and regional governments, technical agencies, and integrated service units. This study analyzes, from an administrative law perspective, (1) the arrangement of authority and service standards as the basis of legal certainty for applicants, and (2) administrative accountability for delays, procedural deviations, and SIMBG constraints together with the strengthening of legal protection for applicants. This normative legal research uses statutory and conceptual approaches, drawing on primary legal materials (legislation) and secondary legal materials (scholarly literature), analyzed qualitatively and prescriptively. Findings from earlier studies in several regions serve as comparisons, not as evidence of systemic maladministration. The analysis shows that the distribution of authority between central and regional governments is relatively clear, but the operational allocation among agencies and responsibility for central system disruptions are less clear. Formal certainty exists at the national level, but operational certainty depends on the establishment of service standards, the legal basis for regional levies, timeframes, and status information in each region. Accountability for delays can be traced according to cause and authority, with the weakest point being delays caused by systems managed across levels of government.

ABSTRAK

Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) melibatkan pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi teknis, dan unit pelayanan terpadu. Penelitian ini menganalisis, dalam perspektif hukum administrasi negara, (1) pengaturan kewenangan dan standar pelayanan sebagai dasar kepastian hukum bagi pemohon, serta (2) pertanggungjawaban administrasi atas keterlambatan, penyimpangan prosedur, dan kendala SIMBG beserta penguatan perlindungan hukum pemohon. Penelitian hukum normatif ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, dengan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa literatur ilmiah, yang dianalisis secara kualitatif-preskriptif. Temuan penelitian terdahulu di beberapa daerah dipakai sebagai pembanding, bukan sebagai bukti maladministrasi sistemik. Hasil analisis menunjukkan bahwa pembagian kewenangan pusat dan daerah relatif jelas, tetapi pembagian operasional antarinstansi dan tanggung jawab atas gangguan sistem pusat belum sama jelasnya. Kepastian formal tersedia pada tingkat nasional, tetapi kepastian operasional bergantung pada penetapan standar pelayanan, dasar pungutan retribusi, jangka waktu, dan informasi status di daerah. Akuntabilitas atas keterlambatan dapat ditelusuri menurut penyebab dan kewenangan, dengan titik terlemah pada penundaan akibat sistem yang dikelola lintas level pemerintahan.

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara hukum sebagaimana ditegaskan Pasal 1 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945, dan setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil menurut Pasal 28D ayat (1). Dalam kerangka tersebut, pelayanan publik bukan sekadar

*Corresponding Author
Email: [1]ardhiputra82@gmail.com, [2]akhdan.ghani.11@gmail.com, [3]dappo011@gmail.com , [4]tisyarahma4@gmail.com, [5]robbiananputra@gmail.com

kegiatan administratif, melainkan kewajiban hukum pemerintah kepada masyarakat. Pasal 20 ayat (1), Pasal 21 huruf b–e dan huruf j, serta Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang memuat, antara lain, persyaratan, prosedur, jangka waktu, dan biaya, serta menyediakan mekanisme pengaduan. Tindakan pemerintah dalam pelayanan itu juga terikat pada asas legalitas dan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) sebagaimana diatur dalam Pasal 5, Pasal 9, Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Farica (2025) mencatat bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengatur prinsip akuntabilitas dan sanksi administratif bagi penyelenggara pelayanan publik, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala dalam pengawasan dan penegakan sanksi.

Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan salah satu bidang pelayanan yang menyangkut persyaratan administratif sekaligus persyaratan teknis bangunan gedung. Setelah berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, penyelenggaraan PBG dilakukan melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Menurut Candra dan Adinata (2022), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mensyaratkan pemenuhan persyaratan administratif dan teknis, sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) diberikan berdasarkan pemenuhan standar teknis bangunan gedung; Putra dkk. (2026) menegaskan bahwa peralihan ini bukan sekadar perubahan istilah, melainkan perubahan mekanisme hukum dalam sistem perizinan bangunan gedung. Kehadiran SIMBG membawa pelayanan perizinan ke ranah digital, tetapi digitalisasi tidak dengan sendirinya menjawab persoalan hukum yang mendasar: apakah pemohon memperoleh kejelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu; siapa yang bertanggung jawab ketika proses melibatkan lebih dari satu instansi; dan apa akibat hukumnya ketika terjadi keterlambatan atau penyimpangan prosedur.

Fenomena tersebut dapat diamati, misalnya di Kabupaten Tegal. Daryanti dkk. (2022) menunjukkan bahwa penerapan SIMBG di daerah ini bergantung pada kesiapan dasar hukum, aparatur, dan perangkat pelayanan. Pada masa awal penerapan (September–Desember 2021), 215 permohonan PBG melalui SIMBG belum menghasilkan izin karena peraturan daerah tentang retribusi belum ditetapkan, dan standar operasional prosedur serta standar pelayanan belum ditetapkan dengan surat keputusan pada saat penelitian dilakukan. Selain itu, dokumentasi pengaduan resmi pada Oktober 2024 memperlihatkan adanya persoalan komunikasi mengenai status verifikasi permohonan, sementara klarifikasi pemerintah daerah menyatakan bahwa permohonan yang belum selesai berkaitan dengan proses verifikasi ulang dan kelengkapan dokumen tertentu. Contoh ini tidak dimaksudkan sebagai bukti maladministrasi yang bersifat sistemik dan tidak menjadi objek analisis artikel; ia hanya menggambarkan pentingnya informasi prosedural yang jelas dan dapat dipahami pemohon, yang kemudian diuji secara normatif dalam artikel ini.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SIMBG di sejumlah daerah menghadapi berbagai kendala, seperti terbatasnya pemahaman masyarakat, sosialisasi, sumber daya, dan koordinasi antarinstansi (Hasibuan dan Sihombing, 2025; Aminudin dkk., 2024; Rohmah dan Wirawan, 2021). Ketidaksesuaian atau ketidakjelasan dalam pelayanan semacam itu tidak cukup dipotret sebagai persoalan teknis atau kualitas layanan, tetapi perlu diuji menggunakan hukum pelayanan publik dan hukum administrasi pemerintahan. Artikel ini mengkaji apakah kerangka hukum yang berlaku telah memberikan kepastian hukum dan mekanisme akuntabilitas yang memadai bagi pemohon PBG yang mengajukan permohonan melalui SIMBG.

Persoalan hukum dalam pelayanan PBG melalui SIMBG dapat dirumuskan dalam empat pertanyaan. Pertama, bagaimana pembagian kewenangan dan tanggung jawab antarinstansi ketika proses pelayanan melibatkan lebih dari satu unit kerja dan sistem yang dikelola pusat. Kedua, apakah standar pelayanan telah memberikan kejelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu. Ketiga, apa akibat hukum dan siapa yang bertanggung jawab apabila terjadi penundaan, penyimpangan prosedur, atau gangguan SIMBG. Keempat, bagaimana masyarakat memperoleh penjelasan, mengajukan pengaduan, dan mendapatkan perlindungan hukum. Pertanyaan-pertanyaan ini bersifat normatif, yakni menguji kesesuaian proses pelayanan dengan kewenangan dan kewajiban hukum penyelenggara, bukan sekadar menilai cepat atau lambatnya layanan.

Beberapa penelitian telah membahas SIMBG dan pelayanan PBG dari sudut pandang administrasi publik. Hasibuan dan Sihombing (2025) mengkaji penerapan SIMBG dalam pelayanan PBG di Kabupaten Deli Serdang dan menyoroti keterbatasan pemahaman masyarakat, sosialisasi, sumber daya, serta koordinasi antarinstansi. Rohmah dan Wirawan (2026) menilai efektivitas pelayanan PBG melalui aplikasi SIMBG di Kabupaten Karanganyar dari aspek ketepatan waktu, akurasi, kemudahan, dan interaksi, dengan temuan berupa kendala waktu tunggu dan keterbatasan pegawai teknis. Puspitasari dan Kusuma (2026) membahas akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG di kabupaten yang sama, termasuk kendala teknis sistem dan pemahaman masyarakat. Daryanti dkk. (2022) mengkaji proses inkubasi inovasi SIMBG di Kabupaten Tegal dan menemukan bahwa penurunan jumlah pemohon dipengaruhi, antara lain, oleh beban retribusi, sanksi yang belum ditegakkan, dan anggapan bahwa PBG belum diperlukan. Aminudin dkk. (2024) meneliti penerapan e-government melalui SIMBG di Kota Kendari dan melaporkan jangka waktu pengurusan yang belum sesuai SOP serta responsivitas yang rendah terhadap aduan masyarakat. Candra dan Adinata (2022) menyajikan rekapitulasi penerbitan PBG melalui SIMBG di Kabupaten Kuantan Singingi secara deskriptif.

Penelitian-penelitian tersebut umumnya bersifat empiris, berfokus pada satu daerah, dan menggunakan kerangka efektivitas atau akuntabilitas kinerja dalam ilmu administrasi. Hasilnya berguna sebagai pembanding, tetapi temuan dari satu daerah tidak dapat digeneralisasi sebagai kondisi seluruh Indonesia. Dari sisi hukum, Farica (2025) mengkaji tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik atas pelanggaran administratif menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara umum, tanpa menjadikan pelayanan PBG melalui SIMBG sebagai fokus. Putra dkk. (2026) mengkaji kekuatan hukum PBG sebagai pengganti IMB serta pertimbangan hakim dalam Putusan Nomor 93/G/2024/PTUN.JKT dengan pendekatan hukum normatif; kajian tersebut berfokus pada keabsahan penerbitan PBG sebagai keputusan administrasi, bukan pada standar pelayanan dan pertanggungjawaban atas keterlambatan atau gangguan SIMBG. Celah yang tersisa terletak pada pengujian secara hukum: sejauh mana standar pelayanan, pembagian kewenangan, dan pertanggungjawaban administrasi dalam pelayanan PBG berbasis SIMBG telah memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi pemohon.

Kebaruan artikel ini terletak pada pergeseran fokus analisis: (1) dari efektivitas ke legalitas, yaitu menguji kesesuaian proses pelayanan dengan kewenangan dan kewajiban hukum; (2) dari kendala teknis ke tanggung jawab hukum, yaitu menelaah penentuan pertanggungjawaban administrasi ketika hambatan digital atau koordinasi memengaruhi permohonan; (3) dari kualitas pelayanan ke kepastian hukum, yaitu menilai apakah standar prosedur, waktu, biaya, informasi, dan pengaduan melindungi pemohon; dan (4) dari rekomendasi umum ke reformasi normatif yang memiliki dasar hukum dan subjek penanggung jawab yang jelas. Artikel ini menghubungkan keempat aspek tersebut dalam satu kerangka analisis hukum administrasi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji norma hukum positif, asas, dan konsep hukum untuk menjawab permasalahan mengenai kecukupan norma, kejelasan kewenangan, dan pertanggungjawaban administrasi dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menelaah ketentuan mengenai pelayanan publik, administrasi pemerintahan, dan penyelenggaraan bangunan gedung, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji kepastian hukum, asas legalitas, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), kewenangan, akuntabilitas, maladministrasi, dan perlindungan hukum. Bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer berupa UUD NRI Tahun 1945, UU No. 25 Tahun 2009, UU No. 30 Tahun 2014, UU No. 28 Tahun 2002 beserta perubahannya, UU No. 6 Tahun 2023, PP No. 16 Tahun 2021, UU No. 37 Tahun 2008, serta peraturan daerah terkait PBG; bahan hukum sekunder berupa jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan buku hukum; serta bahan hukum tersier berupa kamus dan ensiklopedia hukum.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri peraturan perundang-undangan melalui JDIH serta literatur ilmiah melalui portal SINTA, Garuda, dan perpustakaan. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif-preskriptif melalui penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk mengidentifikasi kejelasan norma, keselarasan pengaturan, dan kekosongan hukum. Selanjutnya, hasil analisis dikaji menggunakan konsep kepastian hukum, AUPB, dan perlindungan hukum melalui penalaran deduktif, yaitu menghubungkan norma hukum umum dengan permasalahan pelayanan PBG melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Hasil penelitian dirumuskan dalam bentuk rekomendasi normatif mengenai dasar hukum, pihak yang bertanggung jawab, dan perlindungan hukum yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kewenangan dan Standar Pelayanan sebagai Dasar Kepastian Hukum Pelayanan PBG melalui SIMBG

a. Pengaturan Hukum dan Pembagian Kewenangan

Pembagian kewenangan makro dalam pelayanan PBG relatif jelas, tetapi pembagian operasionalnya antarinstansi dan antara sistem pusat dengan keputusan daerah belum sama jelasnya. Perubahan dari IMB ke PBG menggeser dasar persetujuan: IMB mensyaratkan pemenuhan persyaratan administratif dan teknis, sedangkan PBG diberikan berdasarkan pemenuhan standar teknis bangunan gedung (Candra dan Adinata, 2022). Putra dkk. (2026) menegaskan bahwa perubahan ini bukan sekadar pergantian nama, melainkan perubahan mekanisme hukum perizinan bangunan gedung. Karena PBG dan SLF juga termasuk persyaratan dasar yang harus dipenuhi pelaku usaha sebelum memperoleh perizinan berusaha (Mirozul dan Syahuri, 2024), kejelasan kewenangan dan standar pelayanan PBG berdampak melampaui urusan bangunan itu sendiri.

Menurut uraian Candra dan Adinata (2022) tentang pengaturan pasca-UU Cipta Kerja dan PP Nomor 16 Tahun 2021, pemerintah pusat menyusun norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK), menyiapkan SIMBG, meningkatkan kapasitas aparat daerah, dan mengawasi penerapan peraturan. Pemerintah kabupaten/kota menerbitkan PBG, menyebarluaskan NSPK, dan menyiapkan Tim Profesi Ahli (TPA), Tim Penilai Teknis (TPT), serta sekretariatnya, sementara pemerintah provinsi membina kabupaten/kota. Penyelenggaraan PBG, SLF, dan dokumen terkait wajib melalui SIMBG. Dengan demikian, pelayanan PBG tersusun dalam tiga lapis: sistem yang

disiapkan pusat, keputusan yang diterbitkan daerah, dan pemeriksaan teknis oleh TPA atau TPT serta penyedia jasa.

Persoalan hukumnya muncul pada dua titik. Pertama, keputusan daerah bergantung pada perangkat hukum daerah. Di Kabupaten Tegal, pelayanan memerlukan Perda bangunan gedung, Perda retribusi, peraturan bupati, standar harga, SOP, dan standar pelayanan, dan penetapan Perda retribusi (22 Desember 2021) tertinggal dari jadwal semula (Maret–Agustus 2021) sehingga permohonan yang masuk belum dapat diselesaikan (Daryanti dkk., 2022). Kewenangan menerbitkan PBG sudah ada, tetapi dasar pelaksanaannya belum lengkap; pada titik ini asas legalitas dan kepastian hukum diuji. Daryanti dkk. (2022) juga mencatat bahwa kewenangan camat yang sebelumnya dilimpahkan melalui peraturan bupati untuk IMB tidak lagi dilibatkan dalam pelayanan PBG. Pelimpahan itu merupakan delegasi, yang menurut Mirozul dan Syahuri (2024) mengalihkan tanggung jawab kepada penerima delegasi dan, berdasarkan asas contrarius actus, hanya dapat ditarik oleh pejabat yang menetapkannya dengan aturan yang setingkat atau lebih tinggi. Apakah penghentian peran camat dalam pelayanan PBG telah dilakukan melalui instrumen yang tepat perlu diperiksa pada peraturan bupati terkait, dan pergeseran itu perlu dikomunikasikan agar pemohon mengetahui instansi yang berwenang.

Kedua, pelayanan melibatkan lebih dari satu instansi. Penelitian terdahulu menggambarkan alur pelayanan yang melibatkan unit teknis dan unit perizinan dengan pembagian peran tertentu, misalnya pemeriksaan teknis dan penetapan retribusi di unit teknis serta penagihan dan penerbitan di unit perizinan (Daryanti dkk., 2022; Rohmah dan Wirawan, Aminudin dkk., 2024). Pembagian tugas antarunit semacam itu perlu dipastikan dalam SOP, karena pemohon berhadapan dengan beberapa instansi sekaligus. Pada sisi sistem, SIMBG dikelola pusat, sedangkan penerbitan PBG ada di daerah; penelitian terdahulu mencatat gangguan sistem pusat yang menghambat pemeriksaan dan persetujuan (Rohmah dan Wirawan,). Ketidakselarasan pusat dan daerah juga dicatat pada sistem perizinan berusaha elektronik (OSS), ketika sebagian pemerintah daerah belum siap dan masih mengandalkan pelayanan manual (Agung, 2021). Dalam kerangka pemerintahan berbasis elektronik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi kerangka nasional yang mengintegrasikan sistem elektronik instansi pemerintah (Balubun dkk., 2026); hubungan SIMBG dengan kerangka ini perlu dikaji. Pertanyaan yang perlu diuji pada naskah peraturan adalah apakah terdapat ketentuan yang secara tegas membagi tanggung jawab apabila gangguan sistem pusat menunda keputusan daerah. Pertanyaan ini dilanjutkan pada subbab B.1.

b. Standar Pelayanan PBG dan Jaminan Kepastian Hukum bagi Pemohon

Kepastian hukum pelayanan PBG tersedia pada tingkat norma nasional, tetapi kepastian yang dirasakan pemohon bergantung pada standar pelayanan yang benar-benar ditetapkan, dipublikasikan, dan dijalankan di tiap daerah. UU Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang memuat, antara lain, persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, dan penanganan pengaduan. Jika komponen itu tidak tersedia atau tidak jelas, pemohon tidak dapat memprediksi akibat hukum dari permohonannya, dan itulah inti ketidakpastian. Dari sisi AUPB, asas pelayanan yang baik menurut Pasal 10 UU Nomor 30 Tahun 2014 menghendaki pelayanan yang tepat waktu, dengan prosedur dan biaya yang jelas, sesuai standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan (Azhar, 2015).

Persyaratan, prosedur, dan informasi status. SIMBG mengarahkan pendaftaran melalui sistem dengan data pemohon, data bangunan, dan dokumen rencana teknis, kemudian pemeriksaan standar teknis oleh tenaga ahli yang ditunjuk pemerintah daerah (Candra dan Adinata, 2022). Penelitian terdahulu menunjukkan notifikasi sistem dipakai untuk menyampaikan kekurangan dokumen, jadwal pemeriksaan, dan besaran retribusi (Daryanti dkk.,

2022; Rohmah dan Wirawan). Namun, sosialisasi kepada masyarakat di Kendari dilaporkan belum menyeluruh dan masih berpusat pada perangkat daerah (Aminudin dkk., 2024), dan di Tegal sekitar 90% permohonan yang belum terbit izinnya dikaitkan dengan retribusi yang belum dibayar atau dokumen yang kurang, dengan dugaan pemohon tidak membaca pemberitahuan (Daryanti dkk., 2022). Dari sisi hukum, notifikasi berfungsi sebagai sarana pemberitahuan resmi; ketika pemberitahuan itu gagal diterima atau dipahami, beban ketidakpastian jatuh pada pemohon. Azhar (2015) menguraikan bahwa setiap orang yang berurusan dengan administrasi pemerintahan berhak memperoleh bimbingan dan informasi tentang tahapan, prosedur, dan syarat yang harus dilalui.

Jangka waktu. Rohmah dan Wirawan menggambarkan standar waktu ideal 14–30 hari kerja yang bergantung pada jenis bangunan, kompleksitas dokumen, dan koordinasi antarinstansi, dan waktu tersebut dihitung sejak dokumen dinyatakan lengkap. Rumusan seperti ini menimbulkan dua persoalan hukum: standar yang berupa rentang sulit dipegang pemohon, dan titik mulai perhitungan pada saat dokumen dinyatakan lengkap membuat waktu efektif ditentukan oleh proses verifikasi yang durasinya tidak terukur. Di Kendari, jangka waktu pengurusan dilaporkan belum sesuai ketentuan dan SOP (Aminudin dkk., 2024). Ketentuan batas waktu penerbitan PBG dalam PP Nomor 16 Tahun 2021 dan peraturan daerah harus dibandingkan secara langsung.

Biaya. Pelayanan PBG mengandung retribusi yang dasar pemungutannya ada pada peraturan daerah. Di Tegal, permohonan September–Desember 2021 belum dapat diterbitkan karena Perda retribusi belum ditetapkan, sehingga besaran biaya belum dapat ditentukan (Daryanti dkk., 2022); di Karanganyar, retribusi mengacu pada peraturan bupati tentang ketentuan umum retribusi daerah (Rohmah dan Wirawan). Kepastian biaya bukan hanya soal transparansi tarif, tetapi soal keberadaan dasar hukum pemungutan.

Standar pelayanan yang belum diformalkan. Daryanti dkk. (2022) mencatat bahwa SOP dan standar pelayanan PBG di Tegal belum ditetapkan dengan surat keputusan kepala OPD pada saat penelitian, padahal surat keputusan itulah yang memberi status hukum resmi dan menimbulkan kepatuhan bagi pengelola maupun pemohon. Secara analitis, pelayanan yang telah berjalan tanpa standar yang ditetapkan menempatkan pemohon pada posisi yang sulit menuntut, karena tolok ukur yang dapat dipakai untuk menyatakan pelayanan menyimpang tidak tersedia.

Kesimpulan sementara. Kepastian formal ada, tetapi kepastian operasional belum terjamin selama standar pelayanan, dasar pungutan, dan mekanisme informasi status belum ditetapkan dan dijalankan secara seragam. Perlindungan hukum bagi pemohon ketika proses tidak sesuai standar dibahas pada subbab B.

Akuntabilitas Administrasi dan Penguatan Perlindungan Hukum Pemohon

Keterlambatan menjadi persoalan hukum administrasi apabila melampaui standar yang berlaku, tidak diberitahukan dengan jelas kepada pemohon, atau bersumber dari pengabaian kewajiban penyelenggara. Tanggung jawabnya mengikuti sumber penyebab dan kewenangan tiap instansi.

Penundaan dapat dinilai dengan empat pertanyaan: apakah ada dasar yang sah (misalnya dokumen belum lengkap), apakah pemohon diberi tahu secara jelas dan tepat waktu, apakah durasinya tetap dalam standar atau tenggat yang ditetapkan, dan apakah penyebabnya bukan kelalaian penyelenggara dalam memenuhi kewajibannya, seperti menetapkan standar, menempatkan pelaksana yang kompeten, dan menyediakan sarana serta penanganan pengaduan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009. Dari sisi AUPB, penilaian itu berkaitan dengan asas kecermatan, keterbukaan, kepastian hukum, dan pelayanan yang baik (Putra dkk., 2026). Tabel 1 memetakan penyebab penundaan yang dilaporkan penelitian terdahulu terhadap pihak yang berpotensi bertanggung jawab. Pemetaan ini analisis penulis, bukan temuan lapangan.

Tabel 1. Penyebab penundaan, pihak yang berpotensi bertanggung jawab, dan penilaian awal

Penyebab penundaan	Contoh pada penelitian terdahulu	Pihak yang berpotensi bertanggung jawab	Penilaian awal
Dokumen pemohon tidak lengkap atau salah unggah	Karanganyar; Tegal	Pemohon	Dapat dibenarkan jika kekurangan diberitahukan jelas dan tepat waktu
Antrean tinggi dan keterbatasan tenaga teknis	Karanganyar (verifikasi teknis di DPUPR)	OPD teknis dan pemerintah daerah	Berpotensi melanggar kewajiban menyediakan pelaksana dan sarana jika melampaui standar waktu
Perda retribusi, SOP, atau standar pelayanan belum ditetapkan	Tegal	Kepala daerah dan OPD terkait	Tidak dapat dibebankan kepada pemohon; diuji dengan legalitas dan kecermatan
Gangguan,pemeliharaan, atau kapasitas sistem	Karanganyar; Kendari	Pengelola sistem (pusat atau daerah, perlu dipastikan); OPD pelaksana atas dampaknya	Pembagian tanggung jawab belum jelas
Dugaan pelayanan tidak setara (pemohon yang dikenal didahulukan)	Kendari (keluhan pemohon)	Pelaksana dan pimpinan OPD	Baru dugaan; jika terbukti, bertentangan dengan asas ketidakberpihakan dalam AUPB (Azhar, 2015)

Maladministrasi. UU Nomor 37 Tahun 2008 mengaitkan maladministrasi dengan perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, penggunaan wewenang untuk tujuan lain, serta kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam pelayanan publik. Penundaan karena dokumen pemohon belum lengkap bukan maladministrasi. Penundaan yang melampaui standar tanpa penjelasan, atau pengabaian pengaduan, berpotensi memenuhi unsur tersebut, tetapi harus dibuktikan per kasus. Keluhan pemohon di Kendari tentang rendahnya responsivitas dan pelayanan yang mendahulukan orang yang dikenal bersumber dari wawancara dan observasi peneliti (Aminudin dkk., 2024), bukan dari rekomendasi atau putusan lembaga berwenang. Karena itu, temuan itu hanya indikator yang menunjukkan pentingnya mekanisme pembuktian, bukan bukti maladministrasi sistemik.

Pertanggungjawaban berlapis. Farica (2025) menguraikan bahwa ketidakmampuan, pelanggaran, dan non-kinerja menjadi tanggung jawab penyelenggara dan setiap komponen organisasinya, dengan pengawasan internal oleh atasan langsung dan pengawas fungsional serta pengawasan eksternal oleh masyarakat, Ombudsman, dan DPR/DPRD, ditambah kewajiban menyediakan mekanisme pengaduan dan memantau tindak lanjutnya, serta sanksi administratif yang berjenjang. Diterapkan pada PBG, tanggung jawab dapat dipetakan menurut kewenangan: pelaksana atas ketaatan pada SOP; kepala OPD atas penetapan standar, kompetensi pelaksana,

dan sarana; kepala daerah dan DPRD atas peraturan daerah dan peraturan kepala daerah; dan pemerintah pusat atas keandalan SIMBG.

Untuk gangguan sistem pusat, argumen yang dapat dikonstruksikan adalah bahwa penyebab teknis ada pada pengelola sistem, tetapi penyelenggara daerah tetap bertanggung jawab atas informasi kepada pemohon, pengelolaan antrean, dan penyesuaian tenggat, karena pemohon berhubungan hukum dengan instansi yang menerbitkan PBG. Pandangan ini sejalan dengan Balubun dkk. (2026) bahwa tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan digital tidak terbatas pada penyediaan teknologi, tetapi mencakup mekanisme pemulihan layanan dan pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat ketika terjadi gangguan sistem. Argumen ini bersifat preskriptif dan memerlukan penguatan melalui ketentuan peraturan (dibahas pada subbab B.2). Farica (2025) juga mencatat bahwa pelaksanaan akuntabilitas dan sanksi masih terkendala pengawasan dan penegakan, sehingga keberadaan norma tidak dengan sendirinya menjamin akuntabilitas.

Kesimpulan sementara. Akuntabilitas atas keterlambatan dapat ditentukan secara hukum bila penyebab dan kewenangan dapat dilacak. Titik terlemahnya ada pada penundaan yang disebabkan sistem yang dikelola lintas level pemerintahan, karena tidak jelas siapa yang menanggung dan bagaimana tenggat disesuaikan.

Penguatan Standar Pelayanan dan Perlindungan Hukum Pemohon PBG

Perlindungan yang sudah tersedia**.** Secara preventif, pemohon terlindungi oleh kewajiban standar pelayanan dan informasi, notifikasi sistem, dan layanan konsultasi, misalnya layanan Takon Sobat di Karanganyar (Rohmah dan Wirawan). Secara represif, tersedia pengaduan kepada penyelenggara, pengawasan oleh Ombudsman dan DPR/DPRD (Farica, 2025), serta pengujian keputusan administrasi melalui Peradilan Tata Usaha Negara. Putra dkk. (2026) menunjukkan bahwa PBG dapat diuji di PTUN: PBG Gedung Kedutaan Besar India di Jakarta Selatan digugat warga sekitar, dibatalkan PTUN Jakarta dan dikuatkan PT.TUN, kemudian gugatan ditolak pada tingkat kasasi (Putusan Nomor 332 K/TUN/2025), menurut laporan artikel tersebut. Perkara itu menyangkut pihak ketiga yang menggugat penerbitan PBG, bukan pemohon yang dirugikan oleh keterlambatan, sehingga perlindungan pemohon atas penundaan belum tergambar di dalamnya.

Keputusan fiktif positif**.** Pasal 53 UU Nomor 30 Tahun 2014 mengatur batas waktu penetapan keputusan atau tindakan dan akibat apabila batas waktu terlampaui. Menurut Panjaitan (2022), ketentuan semula menetapkan batas waktu 10 hari kerja apabila peraturan tidak menentukannya; permohonan yang tidak ditanggapi dianggap dikabulkan, tetapi pemohon masih harus meminta putusan penerimaan permohonan kepada pengadilan. UU Nomor 11 Tahun 2020 mengubahnya: batas waktu mengikuti peraturan perundang-undangan, atau paling lama lima hari kerja bila tidak diatur, dan permohonan dianggap dikabulkan secara hukum tanpa melalui pengadilan; keputusan dalam bentuk elektronik juga berkekuatan hukum sama dengan keputusan tertulis (Pasal 38). Panjaitan menilai perubahan ini memberi kepastian bagi pemohon, tetapi mengingatkan bahwa pemerintah harus memeriksa kelengkapan persyaratan dalam batas waktu karena tanpa pemeriksaan permohonan dapat dikabulkan padahal persyaratan belum terpenuhi, dan pemeriksaan berkas yang melawan hukum tetap dapat digugat ke PTUN.

Apakah mekanisme ini berlaku bagi PBG perlu dianalisis. Bila peraturan menentukan batas waktu penerbitan PBG, lewatnya waktu dapat dipersoalkan sebagai permohonan yang dianggap dikabulkan secara hukum. Padahal PBG bergantung pada pemeriksaan standar teknis yang berkaitan dengan keselamatan, sehingga persetujuan karena lewat waktu berisiko meloloskan rencana teknis yang belum diperiksa. Jika mekanisme itu tidak diterapkan atau diterapkan dengan pengamanan, pemohon perlu pemulihan lain, seperti percepatan, penghentian hitungan

waktu selama gangguan sistem, atau penjelasan tertulis. Ini bagian yang paling layak dikembangkan sebagai kontribusi normatif artikel.

Tabel 2. Analisis kewajiban hukum, celah, dan rekomendasi normatif

Aspek	Temuan pada penelitian terdahulu	Celah norma atau praktik	Rekomendasi normatif (dan subjeknya)
Standar pelayanan dan dasar pungutan	Tegal: SOP, SP, dan Perda retribusi belum ditetapkan pada masa awal	Layanan berjalan tanpa dasar yang sah	Menetapkan dan mempublikasikan SP, SOP, dan Perda retribusi sebelum layanan dibuka, dengan ketentuan transisi (kepala daerah dan OPD; pembinaan provinsi dan pusat)
Jangka waktu	Karanganyar: rentang 14–30 hari kerja dihitung sejak dokumen lengkap; Kendari: tidak sesuai SOP	Titik mulai dan penghentian hitungan waktu tidak terukur bagi pemohon	Menegaskan titik mulai, batas waktu verifikasi kelengkapan, dan penjelasan tertulis atas penundaan (pusat melalui pedoman teknis; daerah melalui SP)
Informasi status	Notifikasi sistem; sosialisasi terbatas di Kendari	Risiko pemberitahuan tidak diterima ditanggung pemohon	Bukti pemberitahuan, pelacakan status, dan kanal bantuan (pusat pada fitur SIMBG; OPD pada pelaksanaan)
Gangguan sistem	Gangguan sistem pusat; server tidak dapat diakses saat pembaruan di Kendari	Pembagian tanggung jawab dan penyesuaian tenggat belum jelas	Protokol gangguan: pengumuman, penghentian hitungan waktu, jalur cadangan, pencatatan insiden (pusat sebagai pengelola sistem; OPD sebagai pelaksana)
Pengaduan dan pengawasan	Responsivitas rendah di Kendari; pengawasan dan penegakan sanksi terkendala (Farica, 2025)	Tindak lanjut pelanggaran standar tidak terukur	Pedoman tindak lanjut pengaduan, evaluasi berkala, dan rujukan ke Ombudsman (kepala OPD dan pengawas internal)
Pemulihan hukum	PBG dapat diuji di PTUN (Putra dkk., 2026)	Upaya administratif dan penerapan fiktif positif pada PBG belum dikaji	Mengkaji dan menegaskan upaya administratif serta mekanisme jika tenggat terlampaui

			(pembentuk peraturan)

Sumber: analisis penulis berdasarkan penelitian terdahulu yang dirujuk.

Muatan produk hukum daerah**.** Kusdarini (2017) meneliti produk hukum perizinan investasi di Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, dan Kabupaten Kulon Progo, dan menemukan bahwa tidak semua peraturan daerah dan peraturan kepala daerah merumuskan AUPB secara eksplisit dan rinci; di Sleman, misalnya, hanya 2 dari 16 produk hukum yang diteliti. Ia merekomendasikan perumusan AUPB secara eksplisit dalam produk hukum daerah. Temuan itu terbatas pada perizinan investasi di Daerah Istimewa Yogyakarta, tetapi dapat dipertimbangkan sebagai dasar agar standar pelayanan dan peraturan pelaksana PBG di daerah memuat AUPB, khususnya pelayanan yang baik, keterbukaan, dan kepastian hukum, sebagai tolok ukur pelayanan.

SIMPULAN

Kewenangan, standar pelayanan, dan kepastian hukum. Pembagian kewenangan makro dalam pelayanan PBG melalui SIMBG relatif jelas: pemerintah pusat menyusun NSPK, menyiapkan SIMBG, dan mengawasi, sedangkan pemerintah kabupaten/kota menerbitkan PBG dengan dukungan TPA dan TPT. Pembagian operasionalnya belum sama jelasnya, karena keputusan daerah bergantung pada perangkat hukum daerah, pelayanan melibatkan lebih dari satu instansi dengan pembagian peran yang harus dipastikan dalam SOP, dan belum terang apakah tanggung jawab ketika gangguan sistem pusat menunda keputusan daerah telah diatur tegas. Kepastian formal tersedia pada tingkat norma nasional, tetapi kepastian operasional bagi pemohon belum terjamin selama standar pelayanan, dasar pungutan retribusi, jangka waktu, dan mekanisme informasi status belum ditetapkan serta dijalankan secara seragam di daerah.

Akuntabilitas administrasi dan perlindungan hukum pemohon. Keterlambatan menjadi persoalan hukum administrasi bila melampaui standar, tidak diberitahukan jelas kepada pemohon, atau bersumber dari pengabaian kewajiban penyelenggara. Tanggung jawabnya berlapis menurut kewenangan: pelaksana, kepala OPD, kepala daerah, dan pengelola sistem. Titik terlemahnya adalah penundaan akibat sistem yang dikelola lintas level pemerintahan. Temuan penelitian terdahulu menjadi indikator yang menunjukkan pentingnya pembuktian, bukan bukti maladministrasi sistemik. Perlindungan preventif dan represif sudah tersedia, tetapi jalur pemulihan bagi pemohon yang dirugikan oleh keterlambatan, termasuk penerapan keputusan fiktif positif pada PBG, belum jelas. Diperlukan penguatan normatif berupa penetapan standar sebelum layanan dibuka, kejelasan tenggat, protokol gangguan sistem, dan jalur pemulihan.

REFERENSI

Agung, R. H. P. A. (2021). Perlindungan data pribadi dalam proses pengurusan perizinan perusahaan berbasis elektronik Online Single Submission (OSS). *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi, 9*(1), 62–75.

Aminudin, Suryani, B. B., Kambolong, M., & Nurzakinah, S. (2024). Transformasi e-government dalam persetujuan bangunan gedung: Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kota Kendari Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho, 7*(2), 765–779. https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.432

Azhar, M. (2015). Relevansi asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam sistem penyelenggaraan administrasi negara. *Notarius, 8*(2), 274–287.

Balubun, W. H., Rahawarin, Y. F., & Horokubun, B. (2026). Transformasi digital pelayanan publik dalam perspektif hukum administrasi negara: Analisis kepastian hukum dan perlindungan data masyarakat. *Mansinam Law Review, 2*(1), 113–131.

Candra, A., & Adinata, S. (2022). Analisis Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dengan menggunakan aplikasi SIMBG di Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2022. *Jurnal Perangkat Lunak, 4*(3), 160–171.

Daryanti, D., Sunu Astuti, R., & Kismartini, K. (2022). Inkubasi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Tegal: Studi kasus inovasi SIMBG pada pelayanan PBG. *Matra Pembaruan, 6*(2), 119–131. https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.119-131

Farica, Y. S. (2025). Aspek hukum tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik atas pelanggaran administratif dalam UU No. 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmiah Publika, 13*(1), 49–57.

Hasibuan, A. S., & Sihombing, R. S. M. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Kabupaten Deli Serdang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 12*(3).

Kusdarini, E. (2017). Asas-asas umum pemerintahan yang baik pada produk hukum perizinan investasi pemerintah daerah. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, 24*(4), 663–688. https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss4.art8

Mirozul, A., & Syahuri, T. (2024). Keabsahan keputusan tata usaha negara yang diterbitkan pasca Undang-Undang Cipta Kerja. *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora, 2*(3), 259–270. https://doi.org/10.59059/mandub.v2i3.1398

Panjaitan, M. J. S. (2022). The legal impacts and the government's efforts to respond to electronic state administrative decisions following the enactment of Law No. 11 of 2020 on Job Creation. *Prophetic Law Review, 4*(1), 110–130. https://doi.org/10.20885/PLR.vol4.iss1.art6

Puspitasari, C., & Kusuma, P. (2025). Akuntabilitas pelayanan PBG melalui SIMBG di Kabupaten Karanganyar. *Solidaritas, 9*(2).

Putra, I. P. M. P., Budiana, I. N., Prasada, D. K., & Rama, B. G. A. (2026). Pengaturan hukum terhadap penerapan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sistem perizinan di Indonesia (Studi kasus Putusan Nomor 93/G/2024/PTUN.JKT). *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial, 5*(1), 331–350. https://doi.org/10.55606/jhpis.v5i1.7060

Rohmah, H., & Wirawan, R. (2025). Efektivitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui aplikasi SIMBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. *Solidaritas, 9*(2).

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.