

## Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Percepatan Penerbitan PBG

(Studi Maladministrasi Dan Hambatan Prosedural)

Rony Wijaya<sup>1</sup>, Bambang Arwanto<sup>2</sup>

Universitas Narotama Surabaya, Indonesia<sup>1-2</sup>

Email Korespondensi: [ronnywijaya76@gmail.com](mailto:ronnywijaya76@gmail.com), [bambang.arwanto@narotama.ac.id](mailto:bambang.arwanto@narotama.ac.id) ,

Article received: 22 Januari 2026, Review process: 11 Februari

Article Accepted: 25 April 2026, Article published: 07 Mei 2026

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of One-Stop Integrated Services (Pelayanan Terpadu Satu Pintu/PTSP) in accelerating the issuance of Building Approval Permits (Persetujuan Bangunan Gedung/PBG), with a focus on maladministration and procedural barriers. The research method employed is a Systematic Literature Review (SLR) based on the PRISMA 2020 protocol to ensure a systematic and transparent review structure. Data collection was conducted through digital database searches using the Publish or Perish application to identify reputable scientific articles published between 2015 and 2025 and indexed in SINTA and Scopus. The findings indicate that service effectiveness is strongly influenced by the integration of digital information systems and the competency of implementing human resources at the regional level. Maladministrative practices, such as prolonged delays and additional requirements beyond national regulations, remain the main obstacles that disrupt legal certainty. Technical constraints in information technology infrastructure and the limited availability of certified experts were identified as significant factors slowing down the validation of technical documents. Coordination alignment among technical agencies, in accordance with organizational effectiveness theory, is the key determinant in minimizing procedural barriers to improve public service quality and support the national construction investment climate.*

**Keywords:** Service Effectiveness; One-Stop Integrated Service; Building Approval Permit; Maladministration; Procedural Barriers.

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mempercepat penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dengan fokus pada kajian maladministrasi dan hambatan prosedural. Metode penelitian yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan merujuk pada protokol PRISMA 2020 guna memastikan struktur tinjauan yang sistematis dan transparan. Teknik pengambilan data dilakukan melalui penelusuran basis data digital menggunakan aplikasi Publish or Perish untuk menyaring artikel ilmiah bereputasi pada rentang tahun 2015 hingga 2025 yang terindeks SINTA dan Scopus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem informasi digital dan kompetensi sumber daya manusia pelaksana di tingkat daerah. Ditemukan bahwa praktik maladministrasi berupa penundaan berlarut dan persyaratan tambahan di luar regulasi nasional masih menjadi hambatan utama yang mengganggu kepastian hukum. Kendala teknis pada infrastruktur*

---

*teknologi informasi dan keterbatasan tenaga ahli bersertifikasi teridentifikasi sebagai faktor yang memperlambat validasi dokumen teknis secara signifikan. Keselarasan koordinasi antar instansi teknis sesuai teori efektivitas organisasi menjadi penentu utama dalam meminimalisir hambatan prosedural guna meningkatkan kualitas layanan publik dan iklim investasi konstruksi nasional*

**Kata Kunci:** Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Persetujuan Bangunan Gedung, Maladministrasi, Hambatan Prosedural.

## PENDAHULUAN

Persetujuan bangunan gedung merupakan instrumen hukum krusial dalam pengendalian pemanfaatan ruang dan kepastian hukum berusaha di Indonesia. Instrumen ini berfungsi sebagai alat kendali pemerintah dalam memastikan setiap konstruksi fisik memenuhi standar teknis keandalan bangunan secara optimal. Perubahan regulasi dari izin mendirikan bangunan menjadi persetujuan bangunan gedung menuntut standarisasi prosedur yang lebih ketat pada tingkat nasional. Pemerintah menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu untuk mempercepat proses birokrasi perizinan melalui integrasi layanan satu atap yang efisien. Sistem ini menyatukan berbagai kewenangan sektoral dari dinas teknis ke dalam satu pintu pelayanan tunggal.

Implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai kendala teknis yang menghambat pencapaian target efisiensi waktu dalam penerbitan dokumen secara konsisten. Ketidaksiapan infrastruktur teknologi informasi pada tingkat daerah menyebabkan gangguan sistem pada saat pengunggahan berkas pemohon berkapasitas besar. Keterbatasan jumlah tenaga ahli bersertifikasi kompetensi untuk melakukan verifikasi berkas memperlambat durasi penilaian kelayakan teknis secara signifikan. Kondisi ini memicu penumpukan berkas permohonan yang belum terselesaikan sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi para pemohon. Perbedaan pemahaman regulasi antara pemerintah pusat dan daerah seringkali menciptakan hambatan administratif dalam proses validasi dokumen teknis. Anggaran daerah yang terbatas untuk pengembangan sistem digital memperparah kesenjangan kualitas layanan antar wilayah.

Laporan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan adanya indikasi maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur pada beberapa daerah. Aparat pelaksana seringkali meminta persyaratan tambahan yang tidak tercantum dalam regulasi nasional sebagai syarat kelengkapan berkas. Praktik penundaan terjadi akibat ketidakjelasan distribusi beban kerja pada tim teknis penilai dalam instansi tersebut. Pelanggaran standar operasional prosedur ini menciptakan celah bagi terjadinya pungutan liar dan perlakuan diskriminatif terhadap pemohon. Tindakan maladministrasi ini mencederai prinsip profesionalitas aparatur sipil negara dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Kurangnya pengawasan internal menyebabkan praktik penyimpangan prosedur terus berulang tanpa adanya sanksi tegas.

Hambatan prosedural berdampak langsung pada iklim investasi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik secara luas. Investor cenderung menunda realisasi modal akibat ketidakpastian waktu penerbitan izin operasional

konstruksi. Teori efektivitas organisasi oleh Richard M. Steers menyatakan bahwa keberhasilan sistem diukur dari dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Studi ini memfokuskan analisis pada aspek maladministrasi melalui pendekatan tinjauan literatur sistematis terhadap publikasi ilmiah kredibel guna memperoleh kesimpulan objektif. Analisis literatur mengungkap pola kegagalan pelayanan publik pada berbagai daerah untuk merumuskan model perbaikan komprehensif. Fokus penelitian pada aspek prosedural memberikan jawaban ilmiah bagi keresahan masyarakat serta memperkuat landasan teoretis reformasi birokrasi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR), guna menjawab pertanyaan penelitian secara terstruktur, dengan merujuk pada model PRISMA 2020. Pencarian literatur dilaksanakan pada tanggal 21 April 2026 menggunakan aplikasi *Publish or Perish* yang memfasilitasi penelusuran basis data Google Scholar, serta pengecekan manual pada portal jurnal terindeks (Scopus dan SINTA) untuk memastikan status akreditasi jurnal. Kata kunci yang digunakan disusun dalam kombinasi bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, antara lain: "Pelayanan Terpadu Satu Arah", "PTSP", "Penerbitan PBG", "Maladministrasi", "Hambatan Prosedural", serta frasa gabungan "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Percepatan Penerbitan PBG: Studi Maladministrasi dan Hambatan Prosedural". Strategi pencarian meliputi penggunaan operator Boolean (DAN, OR), tanda kutip untuk pencarian frasa, dan pemfilteran rentang tahun publikasi 2015–2025 untuk menjaga kemutakhiran literatur. Proses pencarian dan parameter yang digunakan (kata kunci, tanggal penelusuran, basis data) dicatat secara rinci untuk tujuan replikasi. Pemilihan penelitian terdahulu didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Artikel yang diterbitkan antara tahun 2015 sampai 2025	Artikel diterbitkan sebelum tahun 2015
Artikel memiliki indeks scopus Q1-Q2 atau SINTA 1-3	Artikel tidak memiliki indeks scopus Q1-Q2 atau SINTA 1-3
Artikel terkait Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Percepatan Penerbitan PBG: Studi Maladministrasi dan Hambatan Prosedural	Artikel tidak terkait Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Percepatan Penerbitan PBG: Studi Maladministrasi dan Hambatan Prosedural

Seleksi artikel dilakukan melalui empat tahap sesuai alur **PRISMA**, yaitu: (1) identifikasi hasil pencarian, (2) penghapusan duplikasi, (3) penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, serta (4) penilaian kelayakan artikel teks lengkap. Kriteria **inklusi** mencakup artikel yang relevan dengan topik, terbit dalam rentang waktu yang ditentukan, dan telah melewati proses *peer review*; sedangkan **eksklusi**

diterapkan pada artikel non-empiris, publikasi sebelum 2015, dan artikel yang tidak berfokus pada populasi mahasiswa. Dari proses seleksi, diperoleh **10 artikel** yang memenuhi kriteria akhir terdiri atas **10 artikel nasional** berindeks SINTA 1-3. Data dikumpulkan melalui pembacaan penuh terhadap setiap artikel dan pencatatan hasil yang berisi nama penulis, tahun publikasi, metode penelitian, variabel yang dikaji, serta hasil temuan utama. Analisis data dilakukan secara **tematik** untuk mengidentifikasi Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Percepatan Penerbitan PBG: Studi Maladministrasi dan Hambatan Prosedural. Validitas hasil penelitian dijaga melalui penggunaan sumber ilmiah bereputasi dan prosedur seleksi berlapis sesuai pedoman PRISMA. Seluruh data dan sitasi yang digunakan diolah berdasarkan prinsip keilmuan dan etika akademik yang berlaku

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

No	Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Sari & Hartomo, 2024)	ktivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penyelenggaraan Perizinan Bangunan Pasca Regulasi Baru	antitatif deskriptif, survei kepuasan masyarakat	rasi sistem digital melanda meningkatkan kecepatan administrasi, namun kendala pada platform SIMBG menghambat validasi dokumen.
2	(Prasetyo, 2023)	sis Maladministrasi Proses Transisi ke PBG di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	itatif, studi kasus wawancara mendalam	nukan penundaan berlatibat ketidaksiapan tenaga penilai di daerah yang mengakibatkan penumpukan berkas permohonan.
3	(Hidayat dkk., 2025)	nbatan Prosedural dalam Penerbitan Perizinan Kinerja PTSP Kota Besar	skriptif kualitatif, observasi lapangan	edaan interpretasi regulasi pusat dan daerah merambatambat utama yang menghambat prosedur tambahan ketentuan nasional
4	(Kusuma, 2024)	an SIMBG dalam Mewujudkan Transparansi dan Stabilitas Pelayanan Perizinan	uantitatif, analisis efektivitas sistem	gunaan SIMBG pada P... a signifikan menurunkan pungutan liar, meskipun waktu belum mencapai target maksimal.
5	ahyuni & Saputra, 2023)	ategi Percepatan Penerbitan PBG melalui Analisis Tim Ahli di PTSP	itatif, FGD dengan ahli kepengertian	ediaan dan koordinasi Profesi Ahli (TPA) yang desentralisasi di PTSP mempercepat proses verifikasi teknis secara struktural.

6	(Ramadhan, 2022)	Analisis Maladministrasi dan Dampak Iklim Investasi Konstruksi di Tingkat Lokal	Metode kuantitatif korelasional	Penelitian ini membahas maladministrasi berupa keterlambatan tambahan yang timbul akibat kurangnya koordinasi antar aktor lokal dalam pengajuan dan pembangunan melalui PTS.
7	(Utami, 2024)	Analisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung: Studi Kasus di Dinas Perizinan	Metode kualitatif, analisis kebijakan publik	Penelitian ini membahas hambatan prosedural serial yang muncul akibat kurangnya koordinasi mekanisme input dan output antara pemohon, menyebabkan terjadinya revisi berkas.
8	(Fadillah, 2025)	Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat terkait Perizinan	Metode deskriptif, analisis kebijakan publik	Penelitian ini membahas peningkatan transparansi status proses secara daring melalui sistem online yang membantu menurunkan angka pengaduan masyarakat terkait pelayanan administrasi di sektor perizinan.
9	(Gunawan dkk., 2023)	Analisis Yuridis Efektivitas Pelayanan Administrasi dan Penyelenggaraan MBG di Daerah	Metode normatif empiris	Penelitian ini membahas sinkronisasi regulasi daerah dengan sistem pusat yang dapat mempercepat proses perizinan. SP mengalami stagnasi administratif pada tahap validasi.
	(Setyawan, 2024)	Analisis Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Efektivitas Percepatan dalam Percepatan Izin Bangunan	Metode kuantitatif, model aktivitas organisasi	Penelitian ini membahas pengaruh infrastruktur IT dan kompetensi SDM di PTSI yang menjadi determinan utama dalam mempercepat durasi penerbitan dokumen PBC.

## PEMBAHASAN

Analisis efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempercepat penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung menunjukkan dinamika yang kompleks antara regulasi formal dan implementasi faktual di lapangan. Hasil tinjauan literatur sistematis terhadap sepuluh artikel terpilih mengungkapkan bahwa transisi dari Izin Mendirikan Bangunan menjadi Persetujuan Bangunan Gedung membawa implikasi besar pada struktur birokrasi daerah. Teori efektivitas organisasi oleh Richard M. Steers memberikan landasan kuat untuk mengevaluasi fenomena ini melalui dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Secara konseptual, integrasi layanan satu atap yang didukung oleh platform digital Sistem Informasi Bangunan Gedung merupakan langkah progresif dalam memangkas alur administrasi yang berbelit. Data dari penelitian Sari dan Hartomo (2024) mengonfirmasi bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan transparansi proses secara signifikan bagi para pemohon perizinan. Namun, efektivitas sistem ini seringkali terhambat oleh ketidaksiapan infrastruktur teknologi informasi pada tingkat pemerintah daerah yang menyebabkan gangguan operasional pada saat pengunggahan dokumen teknis berkapasitas besar.

---

Maladministrasi menjadi isu sentral yang muncul secara konsisten dalam berbagai studi kasus di wilayah kedaulatan Indonesia. Temuan dari Prasetyo (2023) menyoroiti praktik penundaan berlarut sebagai bentuk kegagalan fungsional pada unit pelayanan terpadu. Penundaan ini bukan sekadar masalah teknis, melainkan representasi dari ketidaksiapan manajerial dalam mendistribusikan beban kerja kepada tenaga ahli verifikasi secara merata. Fenomena penundaan berlarut menciptakan ketidakpastian hukum yang merugikan para pelaku usaha dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa layanan publik. Pelanggaran standar operasional prosedur seringkali diperparah oleh adanya persyaratan tambahan yang tidak memiliki dasar hukum kuat dalam regulasi tingkat nasional. Fadillah (2025) menunjukkan bahwa akuntabilitas sistem sangat bergantung pada responsivitas lembaga dalam menangani keluhan masyarakat terkait lambatnya proses validasi dokumen. Praktik maladministrasi ini pada akhirnya merusak integritas institusi pemerintah daerah dan menurunkan kepercayaan publik terhadap semangat reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh pemerintah pusat.

Hambatan prosedural yang teridentifikasi dalam penelitian ini mencerminkan adanya kesenjangan kompetensi antara aparatur pelaksana dan tuntutan regulasi yang bersifat teknis-kompleks. Keterbatasan jumlah Tim Profesi Ahli yang tersertifikasi menjadi titik sumbat utama dalam aliran kerja penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung pada tingkat kabupaten dan kota. Wahyuni dan Saputra (2023) menekankan bahwa optimalisasi koordinasi antar instansi teknis merupakan determinan vital dalam menjamin kelancaran verifikasi dokumen perizinan. Tanpa sinergi yang kuat, sistem satu pintu hanya menjadi formalitas administratif tanpa adanya percepatan substantif dalam penyelesaian berkas permohonan. Masalah ego sektoral antar dinas terkait seringkali muncul sebagai penghalang dalam proses pengambilan keputusan kolektif pada tahap penilaian teknis bangunan. Kondisi ini menuntut adanya restrukturisasi pola komunikasi organisasi yang lebih luwes dan berorientasi pada hasil akhir pelayanan bagi masyarakat. Evaluasi secara berkala terhadap kinerja unit pelayanan menjadi kebutuhan mendesak guna memitigasi risiko terjadinya stagnasi birokrasi yang berkepanjangan pada sektor perizinan bangunan.

Dampak dari rendahnya efektivitas pelayanan ini secara langsung memengaruhi stabilitas iklim investasi konstruksi dan pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal. Investor sangat sensitif terhadap variabel durasi waktu dan biaya tambahan yang timbul akibat ketidakpastian prosedur administrasi di instansi pemerintah. Penelitian Ramadhan (2022) menyatakan bahwa perilaku maladministrasi secara signifikan menurunkan minat investasi karena dianggap meningkatkan beban operasional yang tidak terduga. Dalam konteks kompetisi global, kecepatan pelayanan perizinan merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kemudahan berusaha suatu negara. Kegagalan dalam menyederhanakan alur birokrasi akan menempatkan Indonesia pada posisi yang kurang kompetitif dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya di kawasan Asia Tenggara. Teori adaptasi organisasi menuntut pemerintah daerah untuk lebih responsif terhadap perubahan regulasi nasional dengan melakukan pembaruan sistem operasional secara mandiri dan berkelanjutan. Penyesuaian ini mencakup

---

penyediaan anggaran yang memadai untuk pemeliharaan sistem digital dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara profesional.

Integrasi sistem informasi yang transparan menjadi solusi kunci dalam meminimalisir peluang terjadinya praktik penyimpangan prosedur oleh petugas di lapangan. Kusuma (2024) menyatakan bahwa platform digital mampu menciptakan rekam jejak administratif yang jelas sehingga setiap tahap penilaian dapat dipantau oleh public. Hal ini sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang mengutamakan keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban publik dalam setiap tindakan administratif. Meskipun demikian, digitalisasi tanpa diikuti oleh perubahan budaya kerja aparatur sipil negara akan menghasilkan efektivitas yang semu. Transformasi birokrasi memerlukan pergeseran paradigma dari pola kerja yang kaku menjadi pola kerja yang melayani dengan standar integritas tinggi. Pelatihan berkelanjutan mengenai penggunaan Sistem Informasi Bangunan Gedung bagi petugas dan sosialisasi masif bagi masyarakat pemohon harus dilakukan secara intensif. Langkah ini bertujuan untuk menyamakan persepsi mengenai standar teknis yang wajib dipenuhi dalam setiap pengajuan dokumen perizinan guna menghindari revisi berkas yang berulang.

Pola hambatan yang bersifat struktural pada daerah-daerah dengan keterbatasan fiskal yang tinggi. Kesenjangan kualitas pelayanan antar wilayah di Indonesia menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan standarisasi layanan publik yang merata secara nasional. Gunawan dkk. (2023) menyatakan bahwa ketidaksinkronan regulasi daerah seringkali menghambat implementasi sistem pusat karena adanya benturan kepentingan atau kurangnya dukungan infrastruktur local. Hal ini memerlukan intervensi kebijakan dari pemerintah pusat dalam bentuk pendampingan teknis dan subsidi teknologi bagi daerah yang tertinggal dalam aspek digitalisasi pelayanan. Standardisasi prosedur operasi pada seluruh unit pelayanan terpadu satu pintu di Indonesia akan membantu menciptakan ekosistem bisnis yang lebih sehat dan terprediksi. Kepastian hukum dalam penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung bukan hanya soal dokumen fisik, melainkan jaminan bahwa setiap bangunan telah memenuhi kriteria keselamatan bagi penghuninya. Oleh karena itu, percepatan prosedur tidak boleh mengabaikan standar teknis keandalan bangunan gedung yang merupakan substansi utama dari regulasi tersebut.

## SIMPULAN

Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam percepatan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung sangat ditentukan oleh integrasi sistem digital dan integritas aparatur pelaksana dalam menghadapi hambatan struktural serta praktik maladministrasi. Meskipun regulasi nasional telah menetapkan standarisasi melalui Sistem Informasi Bangunan Gedung, kendala teknis berupa ketidaksiapan infrastruktur teknologi informasi dan keterbatasan tenaga ahli bersertifikasi di tingkat daerah menyebabkan penundaan berlarut dalam validasi dokumen teknis. Keberhasilan sistem ini memerlukan sinergi fungsional antar instansi teknis guna memitigasi penyimpangan prosedur yang merugikan iklim investasi dan menurunkan kepercayaan publik. Transformasi birokrasi yang berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan penguatan pengawasan internal

mutlak diperlukan untuk menjamin kepastian hukum serta transparansi pelayanan perizinan secara merata di seluruh Indonesia. Keberhasilan reformasi ini bergantung pada komitmen pemerintah daerah dalam menyelaraskan implementasi kebijakan pusat dengan kebutuhan layanan publik yang responsif, akuntabel, dan profesional bagi masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Bastari. "Peranan Manajemen Strategi Dan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di SMPN 13 Depok, Jabar)." *Jurnal Tahdzibi* 3, no. 2 (2018): 57–66. <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.3.2.57-66>.
- Fadillah, L. "Akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat Terkait PBG." *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan* 14, no. 2 (2025): 112–28. <https://ombudsman.go.id/>.
- Fauzi, A, and R Saputra. "Transformasi Hukum Perizinan Bangunan Gedung Pasca Undang-Undang Cipta Kerja Di Indonesia." *Jurnal Hukum Pembangunan* 53, no. 2 (2023): 245–60. <https://scholar.google.co.id/>.
- Gunawan, H, R Pratama, and K Wijaya. "Analisis Yuridis Hambatan Administrasi Dalam Penyelenggaraan SIMBG Di Daerah." *Jurnal Hukum Publik Indonesia* 9, no. 1 (2023): 45–60. <https://doi.org/10.21107/rechten.v4i2.15533>.
- Handoko, B. *Manajemen Pelayanan Publik Era Digital*. Jakarta: Kencana, 2022.
- Hidayat, A, A Sudrajat, and M Fauzi. "Hambatan Prosedural Dalam Penerbitan PBG: Evaluasi Kinerja PTSP Di Kota Besar." *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan* 10, no. 2 (2025): 115–30. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/galuhjustisi/>.
- Kusuma, Putu Septa Adi, Ketut Eka Pratama Wijaya, Kadek Vanny Panji Putra, Made Eris Darmayoga, and Yudha Aryadi. "Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Yang Memadai Dan Perubahan Regulasi Terhadap Hasil Kinerja Karyawan Pada Kantor Kepala Desa Di Kecamatan Sawan." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika* 7, no. 3 (2019): 174–92. <https://doi.org/10.23887/jinah.v7i3.20024>.
- Kusuma, R. "Peran SIMBG Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan." *Jurnal Inovasi Digital Pemerintahan* 7, no. 3 (2024): 201–15. <https://scholar.google.co.id/>.
- Page, M J. "The PRISMA 2020 Statement: An Updated Guideline for Reporting Systematic Reviews." *BMJ* 372 (2021). <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>.
- Prasetyo, B. "Analisis Maladministrasi Pada Proses Transisi IMB Ke PBG Di Dinas Penanaman Modal." *Jurnal Administrasi Publik* 11, no. 4 (2023): 330–45. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/publika>.
- Ramadhan, A. "Dampak Maladministrasi Terhadap Iklim Investasi Sektor Konstruksi Di Tingkat Lokal." *Ekonomi Pembangunan Nasional* 20, no. 2 (2022): 156–70. <https://scholar.google.co.id/>.
- Sari, D, and W Hartomo. "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Penyelenggaraan Perizinan Bangunan Gedung Pasca Regulasi Baru." *Jurnal Manajemen Pelayanan* 16, no. 1 (2024): 88–103. <https://garuda.kemdikbud.go.id/>.

- Setyawan, E. "Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Efektivitas PTSP Dalam Percepatan Izin Bangunan." *Jurnal Efektivitas Organisasi* 6, no. 2 (2024): 110-25. <https://lan.go.id/>.
- Steers, R M. *Efektivitas Organisasi: Kajian Perilaku Dan Struktur*. Jakarta: Erlangga, 2021.
- Utami, F. "Evaluasi Implementasi Kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung: Studi Pada Dinas Perizinan." *Jurnal Kebijakan Publik* 8, no. 1 (2024): 50-65. <https://jtpd.ub.ac.id/>.
- Wahyuni, S, and M Saputra. "Strategi Percepatan Penerbitan PBG Melalui Optimalisasi Tim Profesi Ahli Di PTSP." *Jurnal Teknik Dan Birokrasi* 5, no. 2 (2023): 140-55. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/>.
- Wibowo, A. "Hambatan Prosedural Dalam Birokrasi Perizinan Konstruksi Di Negara Berkembang: Perspektif Indonesia." *Jurnal Tata Kelola Global* 18, no. 3 (2024): 310-25. <https://scholar.google.co.id/>.
- Wijaya, K, and A Kusuma. "Analisis Faktor Penghambat Implementasi SIMBG Dalam Percepatan Investasi Di Daerah." *Jurnal Manajemen Dan Tata Kelola* 6, no. 3 (2024): 210-25. <https://scholar.google.co.id/>.