

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN TATA RUANG KOTA (SIPETRUK) DI DINAS CIPTA KARYA BINA KONSTRUKSI DAN TATA RUANG KOTA BANDUNG

Shailla Khuzaimah Azhar* & Entin Kartini

Universitas Al Ghifari Bandung, Indonesia

*Email: azharshailla@gmail.com**

Riwayat Artikel

Diterima: 07 November 2025

Disetujui: 07 Desember 2025

Diterbitkan: 21 Desember 2025

Abstract

Research regarding the effectiveness of the implementation of the City Spatial Planning Service Information System (SIPETRUK) in the Department of Human Settlements, Construction Development and Spatial Planning in Bandung City, which is motivated by the suboptimal implementation of this application in services to the public. Therefore, this research, which began in September 2024 - February 2025, revealed the problem of the effectiveness of the implementation of the City Spatial Planning Services Information System (SIPETRUK) in the Bandung City Cipta Karya, Construction Development and Spatial Planning Department. The basis of effectiveness theory according to Steers in Irawati, (2013; 6-7) is the dimensions of organizational goals, structural composition, organizational technology and organizational environment. The research method used in this research is qualitative, while the techniques for collecting library data, observation, interviews, and the necessary data are collected for further analysis using triangulation techniques, while for the technique of determining informants the researcher uses key informants where the informants are considered to best understand the problem. studies being researched by researchers. The researcher concludes that the effectiveness of the implementation of the City Spatial Planning Service Information System (SIPETRUK) in the Department of Human Settlements, Construction Development and Spatial Planning in the City of Bandung has generally gone well, although there are still obstacles and constraints in the implementation process, including limited budget and human resources. experts in the field of technology, infrastructure related to internet network speed and application workflow, although this can be overcome by utilizing the budget effectively and efficiently in developing online systems.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, SIPETRUK.*

Abstrak

Penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung yang dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penerapan aplikasi tersebut dalam pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, penelitian yang dimulai September 2024 – Februari 2025 ini mengungkap permasalahan bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung. Landasan teori efektivitas menurut Steers dalam Irawati, (2013) yaitu dimensi tujuan organisasi, komposisi struktur, teknologi organisasi dan lingkungan organisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, adapun teknik pengumpulan data kepustakaan, observasi, wawancara, serta data-data yang diperlukan dikumpulkan untuk selanjutnya dianalisis menggunakan teknik triangulasi, sedangkan untuk teknik penentuan

informan peneliti menggunakan informan kunci dimana informan tersebut dianggap paling memahami masalah kajian yang sedang diteliti oleh peneliti. Peneliti memberikan kesimpulan bahwa Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUKE) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung pada umumnya sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat hambatan dan kendala dalam proses pelaksanaannya dimana diantaranya keterbatasan anggaran dan sumberdaya manusia yang ahli dibidang teknologi, sarana prasarana terkait kecepatan jaringan internet dan alur kerja aplikasi tersebut meskipun dapat diatasi dengan cara memanfaatkan anggaran secara efektif dan efisien dalam pengembangan sistem online.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, SIPETRUKE.

A. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran utama sebagai pelayan masyarakat, dengan tugas utama menyediakan layanan publik yang menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, aparatur pemerintahan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan dan kreativitasnya guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan aspek hukum, transparansi, efisiensi, dan responsivitas. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang memenuhi hak masyarakat terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat dan transparan, inovasi dalam pelayanan publik menjadi sebuah keniscayaan, terutama di daerah perkotaan seperti Kota Bandung. Sebagai salah satu kota dengan aktivitas ekonomi yang tinggi, Pemerintah Kota Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pendirian Mall Pelayanan Publik (MPP), yang bertujuan memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan dalam satu lokasi terpadu, sekaligus mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung adalah pusat pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu lokasi. Kehadiran MPP bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi dengan lebih cepat, efisien, dan transparan tanpa perlu berpindah-pindah lokasi. Beragam layanan tersedia di MPP Kota Bandung, seperti layanan kependudukan (e-KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga), perizinan (Keterangan Rencana Kota/KRK, Persetujuan Bangunan Gedung/PBG, dan Sertifikat Laik Fungsi/SLF), pembayaran pajak (PBB dan pajak kendaraan bermotor), serta layanan ketenagakerjaan (pembuatan kartu AK-1 dan informasi lowongan kerja). Selain itu, MPP juga menyediakan layanan kepolisian (pembuatan SIM dan SKCK), layanan BUMN/BUMD (PLN dan PDAM), hingga layanan perbankan dan logistik dari sektor swasta. Tidak hanya mempermudah pengurusan administrasi, MPP juga menjadi wujud komitmen pemerintah Kota Bandung dalam menghadirkan tata kelola pemerintahan yang modern, responsif, dan mendukung partisipasi masyarakat melalui fasilitas yang lebih terintegrasi dan berbasis teknologi.

Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang memiliki daya tarik bagi masyarakat, salah satunya berpengaruh terhadap jumlah tempat tinggal dan bangunan lainnya yang didirikan di kota Bandung. Salah satu upaya pemerintah untuk dapat mengendalikan pembangunan di Kota Bandung, yaitu dengan adanya kewajiban masyarakat yang akan mendirikan bangunan harus memiliki IMB (Izin Mendirikan Bangunan) yang diterbitkan oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang yang mana menjelaskan bahwa izin mendirikan bangunan merupakan salah satu izin pemanfaatan ruang yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota. Selain itu penerbitan IMB ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan, Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta. Namun berdasarkan data hasil laporan Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pemanfaatan ruang Distaru Kota Bandung tercatat ada sebanyak 2967 bangunan yang mendapatkan panggilan dan penghentian pekerjaan pembangunan.

Alasan terbesar masyarakat yang ingin membangun dan tidak memiliki IMB adalah karena tidak dimilikinya Keterangan Rencana Kota (KRK), sehingga berdampak pada pemahaman masyarakat bahwa untuk memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan hal yang sulit dan perlu melalui birokrasi yang rumit. Penerbitan KRK merupakan layanan di Bidang Perencanaan dan Tata Ruang sebagai proses utama dan sekretariat (Loket Layanan Publik) sebagai proses pendukung dan penting keberadaannya dalam tahapan pemberian rekomendasi teknis untuk persyaratan memperoleh IMB. Dalam rangka mengurangi maladministrasi dan mempermudah proses kepemilikan Keterangan Rencana Kota (KRK) agar dimilikinya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka dibuatlah suatu inovasi oleh Dinas Tata Ruang Kota Bandung yaitu pembuatan Keterangan Rencana Kota (KRK) online

Inovasi tersebut didukung Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Segala bentuk informasi dan transaksi elektronik yang dilakukan pun berlandaskan pada Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu pula ada juga landasan hukum yang mengatur secara rinci mengenai pembuatan sistem online di Distaru adalah dengan adanya Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1455 Tahun 2018 Tentang Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota.

Pelayanan KRK online dapat diakses oleh masyarakat melalui situs website diciptabintar.bandung.go.id, situs tersebut diberi nama "SIPETRUK". Dalam pelayanan KRK online waktu yang dibutuhkan untuk memproses pembuatan KRK pun menjadi lebih singkat yaitu dengan standar waktu 14-28 hari kerja, meskipun terkadang melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, namun tidak akan memakan waktu lebih dari satu bulan seperti pembuatan KRK manual. Dalam sistem online ini pemohon hanya perlu upload segala persyaratannya secara online melalui "SIPETRUK" tanpa perlu datang ke kantor Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung. Pemohon hanya perlu datang ke Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Bandung untuk mengambil dan legalisir KRK yang telah diterbitkan. Pelayanan KRK online merupakan salah satu strategi Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung dalam mencapai visinya, hal tersebut tergambarkan dari misi yang dimiliki yaitu Meningkatkan kinerja pelayanan KRK (Keterangan Rencana Kota) dan Rekomendasi Teknis Bangunan Gedung kepada masyarakat.

Salah satu layanan strategis yang tersedia di MPP Kota Bandung adalah pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK). Dokumen KRK memuat informasi tata ruang suatu wilayah tertentu dan menjadi dasar dalam pengajuan izin mendirikan bangunan (IMB) atau Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) serta berbagai izin lain yang terkait dengan tata ruang. Dokumen ini memiliki peran penting, baik bagi masyarakat umum maupun pelaku usaha, dalam memastikan pembangunan dilakukan secara tertib dan sesuai peraturan tata ruang yang berlaku. Untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, pengurusan KRK di Kota Bandung dilakukan melalui Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK).

SIPETRUK adalah platform digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan KRK secara daring, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat,

akurat, dan terpantau dengan baik. Dalam pelaksanaannya, pelayanan KRK dikelola oleh Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung (Ciptabintar). Dinas ini memiliki tanggung jawab besar dalam mengatur perencanaan kota, pengelolaan tata ruang, dan pelaksanaan pembangunan yang terarah serta berkelanjutan. Melalui loket pelayanan di MPP dan dukungan sistem SIPETRUK, Dinas Ciptabintar memberikan pelayanan administratif terkait perizinan tata ruang seperti Informasi Rencana Kota (IRK), KRK, PBG, Sertifikat Laik Fungsi (SLF), legalisasi site plan, hingga pengaduan terhadap bangunan tak berizin.

Namun demikian, pelayanan KRK kerap menjadi sorotan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa digitalisasi dalam pengurusan KRK belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun sistem SIPETRUK telah memungkinkan proses pengajuan dilakukan secara daring, masyarakat masih harus mengambil dokumen KRK secara manual, yang menyebabkan tambahan waktu dan tenaga. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan digitalisasi dengan kenyataan di lapangan, karena idealnya, layanan berbasis digital harus dapat mengurangi tahapan manual yang memerlukan kehadiran fisik pemohon.

Selain itu, alur kerja dalam SIPETRUK masih dapat disempurnakan agar lebih efisien. Saat ini, jika terdapat kesalahan dalam dokumen yang telah mencapai tahap Verifikasi Kabid Tata Ruang, dokumen tersebut harus dikembalikan ke tahap Verifikasi Administrasi terlebih dahulu sebelum dapat diteruskan kembali ke pemohon. Proses ini menyebabkan waktu penyelesaian lebih lama dibandingkan jika dokumen bisa dikembalikan langsung ke pemohon. Selain itu, pengelolaan anggaran yang lebih optimal juga menjadi faktor penting dalam mendukung pengembangan sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan fasilitas pelayanan agar SIPETRUK dapat berjalan lebih maksimal.

Dari segi teknologi, stabilitas dan keandalan sistem SIPETRUK masih perlu ditingkatkan. Masih ditemukan kendala teknis seperti sistem error atau gangguan yang dapat menghambat proses verifikasi dan penerbitan dokumen. Jika sistem mengalami gangguan, layanan dapat terhambat dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital ini. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pemeliharaan berkala, pembaruan sistem secara rutin, serta dukungan teknis yang lebih responsif, sehingga sistem dapat berjalan dengan lebih stabil dan optimal.

Selain tantangan dalam sistem dan alur kerja, pelayanan di helpdesk Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung juga masih dapat dioptimalkan. MPP telah menyediakan fasilitas pelayanan yang nyaman dan tertata dengan baik, sehingga mendukung kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Namun, dalam menangani kendala teknis SIPETRUK, respons dan penyelesaian permasalahan masih bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan efektif. Untuk itu, optimalisasi pelayanan helpdesk dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas SDM serta penyediaan panduan yang lebih jelas bagi masyarakat, sehingga layanan dapat lebih responsif dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi pemohon.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, diperlukan evaluasi terhadap efektivitas penerapan SIPETRUK agar sistem ini benar-benar dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan dimensi tujuan organisasi, komposisi dan struktur organisasi, teknologi organisasi, serta lingkungan organisasi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai efektivitas penerapan SIPETRUK di Kota Bandung. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menyempurnakan sistem pelayanan, memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan sistem pelayanan KRK tidak hanya mendukung pengelolaan tata ruang

yang lebih baik, tetapi juga memperkuat upaya Kota Bandung menuju tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.

B. KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan tentang Administrasi

Setiap organisasi memiliki tujuan tertentu yang hendak dicapai, sehingga organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memenuhi persyaratan kompetensi untuk merealisasikan visi serta target jangka pendek–menengah (Ruky, 2013:16). Kriteria baik–buruknya organisasi tercermin pada kemampuan mencapai tujuan secara lancar dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki, terutama pegawai sebagai aset strategis dalam organisasi pemerintah. Pegawai yang dibutuhkan bukan hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga kemampuan bekerja sama serta kompetensi yang memadai agar kontribusinya efektif. Karena itu, organisasi memerlukan manajemen sumber daya manusia sebagai mekanisme untuk mendayagunakan pegawai secara optimal. Manajemen ini menjadi kerangka yang memastikan potensi pegawai terarah pada capaian organisasi secara efektif dan efisien.

Administrasi, yang secara konseptual dipahami sebagai proses “melayani”, didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama dua orang atau lebih yang dilandasi rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Siagian, 2019). Dalam ranah Administrasi Negara, orientasinya menekankan pelayanan pemerintah kepada publik, sekaligus pelaksanaan kebijakan umum yang ditetapkan lembaga politik untuk mencapai tujuan negara (Piiffner dalam Siagian, 2019:199). Keberhasilan pelaksanaan tujuan tersebut sangat dipengaruhi oleh motivasi dan perilaku kerja dalam organisasi, karena motivasi berkorelasi dengan peningkatan kinerja dan efektivitas organisasi. Pada titik ini, pimpinan memegang peran kunci dalam proses manajemen, yaitu memberikan arahan dan motivasi serta memahami perilaku bawahan agar tugas dapat dijalankan sesuai sasaran. Dengan demikian, dinamika administrasi dan manajemen menempatkan dua unsur manusia pimpinan dan bawahan dalam hubungan kerja yang saling menentukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Efektivitas organisasi pada dasarnya diukur dari tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yaitu sejauh mana hasil kerja sesuai dengan sasaran, tanpa menjadikan besaran biaya sebagai tolok ukur utama. Organisasi yang efektif tetap memerlukan pelaksanaan kegiatan yang efisien agar seluruh pekerjaan selesai sebagaimana mestinya, dan hal ini menuntut dukungan efektivitas kerja optimal dari seluruh anggota. Keberhasilan efektivitas kerja sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia, karena efektivitas kerja dipahami sebagai tingkat kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan tujuan yang telah ditetapkan serta kemampuan menyelesaikannya tepat pada waktu yang ditentukan (Siagian dalam Indrawijaya, 2015; Siagian, 2016). Sejalan dengan itu, efektivitas merupakan ukuran tercapai atau tidaknya sasaran sesuai rencana dan waktu yang ditetapkan; ketika sasaran tidak tercapai sesuai ketentuan tersebut, maka pekerjaan dinilai tidak efektif (Handyaningrat, 2019). Dalam perspektif Steers (dalam Irawati, 2013), efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kejelasan tujuan (termasuk filosofi dan sistem nilai), komposisi dan struktur organisasi, pemanfaatan teknologi yang ditopang kompetensi pengguna, serta lingkungan organisasi yang kondusif bagi produktivitas dan relasi kerja yang harmonis.

Tinjauan tentang Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu asas organisasi yang menilai baik-buruknya kinerja organisasi melalui kemampuan dan kelancaran pencapaian tujuan dengan memanfaatkan seluruh komponen dan sumber daya yang tersedia (Sarwoto, 2016). Secara etimologis, “efektif” berasal dari kata *effective* yang bermakna berhasil atau terlaksananya sesuatu dengan baik, sedangkan efektivitas dalam Kamus Ilmiah Populer dipahami sebagai ketepatan

penggunaan, hasil guna, atau kemampuan menunjang tujuan. Dalam perspektif manajerial, efektivitas dapat dipahami sebagai hubungan antara keluaran (output) suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang harus dicapai. Semakin besar kontribusi keluaran terhadap tingkat pencapaian sasaran, semakin efektif unit tersebut (Supriyono, 2017). Dengan demikian, efektivitas menekankan keterukuran hasil dan relevansinya terhadap tujuan yang telah ditetapkan, bukan sekadar aktivitas yang banyak atau prosedur yang berjalan.

Organisasi sebagai segi statis administrasi dipahami sebagai *framework* kerjasama manusia untuk mencapai tujuan bersama, sekaligus sebagai wadah dan proses kerja sama formal dalam hierarki yang diarahkan pada tujuan tertentu (Sarwoto, 1986; Sarwoto, 2016). Definisi ini sejalan dengan pandangan bahwa organisasi merupakan bentuk kerja sama sekelompok orang berdasarkan kesepakatan untuk mencapai tujuan bersama (Atmosoedirdjo, 2016), serta kerangka hubungan terstruktur yang memuat wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja (Thoha dalam Silalahi, 2019; Siagian, 2018). Dalam kajian organisasi, perhatian juga tertuju pada prinsip-prinsip organisasi sebagai “bahan bangunan” yang membentuk kompleksitas organisasi, di mana prinsip diposisikan sebagai kebenaran pokok yang memberi petunjuk berpikir dan bertindak (Atmosoedirdjo, 2016; Moekijat, 2014). Lebih jauh, Steers menegaskan organisasi sebagai kesatuan kompleks yang mengalokasikan sumber daya secara rasional untuk mencapai tujuan, sehingga peningkatan efektivitas perlu dimulai dari kajian perilaku manusia dan sumber daya manusia di tempat kerja (Riva'i, 2012). Kerangka ini mengaitkan efektivitas organisasi dengan optimasi tujuan, perspektif sistem, dan penekanan pada aspek perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Pandangan klasik tentang organisasi dinyatakan oleh Weber dengan mendemonstrasikan pendapatnya mengenai birokrasi. Weber dalam Thoha (2012) menyatakan bahwa suatu organisasi atau kelompok kerja sama mempunyai unsur-unsur kekayaan sebagai berikut:

- Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut
- Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu
- Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu Barnard dalam Thoha (2012) memberikan pengertian organisasi sebagai “suatu sistem kegiatan-kegiatan yang terkoordinasi secara sadar, atau suatu kekuatan dari dua manusia atau lebih”. Dengan demikian, Barnard dalam Thoha (2012) menyumbangkan pendapatnya mengenai unsur kekayaan, organisasi antara lain:
- Organisasi terdiri dari serangkaian kegiatan yang dicapai lewat suatu proses kesadaran, kesengajaan, dan koordinasi yang bersasaran
- Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang untuk melaksanakan kegiatan yang bersasaran tersebut
- Organisasi memerlukan adanya komunikasi, yakni suatu hasrat dari sebagian anggotanya untuk mengambil bagian pencapaian tujuan bersama anggota lainnya.

Organisasi merupakan inti dari administrasi. Organisasi didefinisikan oleh Siagian (2018: 7) sebagai berikut:

“Setiap persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan”.

Efektivitas merupakan salah satu asas organisasi yang menilai baik-buruknya kinerja organisasi melalui kemampuan dan kelancaran pencapaian tujuan dengan memanfaatkan seluruh komponen dan sumber daya yang tersedia (Sarwoto, 2016). Secara etimologis, “efektif” berasal dari kata *effective* yang bermakna berhasil atau terlaksananya sesuatu

dengan baik, sedangkan efektivitas dalam Kamus Ilmiah Populer dipahami sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna, atau kemampuan menunjang tujuan. Dalam perspektif manajerial, efektivitas dapat dipahami sebagai hubungan antara keluaran (output) suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang harus dicapai. Semakin besar kontribusi keluaran terhadap tingkat pencapaian sasaran, semakin efektif unit tersebut (Supriyono, 2017). Dengan demikian, efektivitas menekankan keterukuran hasil dan relevansinya terhadap tujuan yang telah ditetapkan, bukan sekadar aktivitas yang banyak atau prosedur yang berjalan.

Organisasi sebagai segi statis administrasi dipahami sebagai framework kerjasama manusia untuk mencapai tujuan bersama, sekaligus sebagai wadah dan proses kerja sama formal dalam hierarki yang diarahkan pada tujuan tertentu (Sarwoto, 1986; Sarwoto, 2016). Definisi ini sejalan dengan pandangan bahwa organisasi merupakan bentuk kerja sama sekelompok orang berdasarkan kesepakatan untuk mencapai tujuan bersama (Atmosoedirdjo, 2016), serta kerangka hubungan terstruktur yang memuat wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja (Thoha dalam Silalahi, 2019; Siagian, 2018). Dalam kajian organisasi, perhatian juga tertuju pada prinsip-prinsip organisasi sebagai “bahan bangunan” yang membentuk kompleksitas organisasi, di mana prinsip diposisikan sebagai kebenaran pokok yang memberi petunjuk berpikir dan bertindak (Atmosoedirdjo, 2016; Moekijat, 2014). Lebih jauh, Steers menegaskan organisasi sebagai kesatuan kompleks yang mengalokasikan sumber daya secara rasional untuk mencapai tujuan, sehingga peningkatan efektivitas perlu dimulai dari kajian perilaku manusia dan sumber daya manusia di tempat kerja (Riva’i, 2012). Kerangka ini mengaitkan efektivitas organisasi dengan optimasi tujuan, perspektif sistem, dan penekanan pada aspek perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Berdasarkan Richard M. Steers dalam Riva’i (2012), efektivitas organisasi dapat ditinjau melalui struktur organisasi yang memastikan pengelompokan kerja berjalan efektif-efisien, termasuk kesesuaian penempatan pegawai dengan kualifikasi pendidikan serta pemanfaatan teknologi. Efektivitas juga dipengaruhi oleh kerjasama internal maupun lintas instansi yang memungkinkan koordinasi rutin dan pertukaran masukan strategis untuk mempercepat pencapaian tujuan. Selain itu, kemampuan administratif pegawai, perencanaan program kerja yang melibatkan pimpinan-bawahan serta mempertimbangkan faktor internal-eksternal, dan kepuasan kerja (misalnya ketepatan penyelesaian pekerjaan serta sistem insentif) menjadi elemen penting yang secara simultan membentuk kinerja organisasi.

Sejalan dengan itu, Emerson (dalam Handayani, 2016:16) menegaskan bahwa efektivitas merupakan ukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga ketidaksesuaian capaian dengan rencana menunjukkan kondisi tidak efektif. Siagian (2017) menekankan dimensi ketepatan waktu, yakni efektivitas tercermin dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu yang ditetapkan, bukan semata-mata pada cara pelaksanaan atau besaran biaya yang dikeluarkan.\

Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir dalam Pasolong (2011: 128) mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Pasolong (2011: 128) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”. Menurut Ndraha (2003: 65) mengatakan bahwa :

- Pelayanan dalam *administrative* adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya. Pelayanan administrasi menunjukkan hubungan yang tidak serta antara kedua pihak, yang kedudukan rendah yang melayani pihak yang kedudukan tinggi, dalam hal ini pelayanan dapat diartikan pengabdian, persembahan diri.

- Pelayanan dalam arti *kybernology* meliputi proses, *output (product)*, dan *outcome* (manfaat), hasil layanan disebut layanan. Contoh layanan perbankan.

Pada dasarnya pelayanan (*service*) menurut Warella dalam Pasolong (2011), didefinisikan “sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*)”. Jika layanan perbankan itu dalam arti proses, maka layanan adalah pendukung pemasaran, seperti keramahan karyawan, kenyamanan, ruangan, fasilitas dan sebagainya. Layanan dalam arti output adalah uang pinjaman dengan kualitas dan kuantitasnya, sedangkan layanan sebagai outcome adalah nilai, manfaat, atau guna uang yang dipinjamkan sebagaimana dirasakan atau dinikmati oleh peminjam.

Publik dalam KBBI (1999) dipahami sebagai orang banyak atau umum, sedangkan Ndraha (2003) menjelaskan bahwa istilah publik berasal dari public yang merujuk pada masyarakat secara keseluruhan, khususnya dalam konteks publik politik yang menjadi basis pelayanan publik. Dalam kerangka ini, kepentingan publik terkait langsung dengan kebutuhan hidup orang banyak seperti air minum, jalan raya, listrik, dan telepon yang proses produksinya dikendalikan pemerintah, terutama pada aspek harga, mutu pelayanan, kecukupan jumlah, distribusi, dan ketersediaan saat dibutuhkan. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2011) dipahami sebagai aktivitas pemerintah terhadap sejumlah orang yang memberi manfaat dan menawarkan kepuasan meskipun tidak selalu terikat pada produk fisik. Sementara itu, Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam Pasolong (2011: 129) menegaskan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, istilah pelayanan publik kerap dipertukarkan dengan pelayanan kepada orang banyak, pelayanan sosial, pelayanan umum, dan pelayanan prima.

Keragaman istilah tersebut dapat memunculkan kerancuan ontologis, epistemologis, dan aksiologis ketika teori pelayanan publik dibahas, sehingga perlu pijakan tujuan yang lebih jelas. Ndraha (2003) merinci tujuan pelayanan publik yang menekankan pengaturan di tingkat nasional, perlakuan seadil-adilnya, dan prinsip tidak memihak. Sasaran pelayanan diposisikan secara konsumeristik, yakni berhak memperoleh pelayanan prima sekaligus memperjuangkan serta melindungi hak-haknya sebagai konsumen. Proses pelayanan juga dituntut berlangsung tulus tanpa pamrih, berlandaskan pengabdian dan kode etik profesi, dengan keberhasilan yang diukur melalui kepercayaan konsumen terhadap pengelolaan dan keyakinan atas masa depan yang baik, bukan semata kepuasan. Berdasarkan tujuan tersebut, pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memenuhi unsur pengaturan nasional, keadilan dan ketidakberpihakan, perlindungan hak konsumen, ketulusan profesional, pengukuran berbasis kepercayaan, kecukupan kuantitas bagi setiap orang, serta ketepatan kelompok sasaran.

Tinjauan Tentang SIPETRUK

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1455 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, ketaatan dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat dan aparat dalam pelayanan verifikasi hasil ukur dan Keterangan Rencana Kota, perlu dilakukan pengaturan mengenai Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota.

Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota yang selanjutnya disebut SIPETRUK adalah sistem pelayanan KRK dan VHU yang diberikan kepada masyarakat melalui webportal. Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman pelayanan publik melalui aplikasi SIPETRUK, dalam rangka:

- Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi SIPETRU
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pelayanan publik melalui aplikasi SIPETRU dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KRK online sekaligus memberikan kemudahan akses dalam pengajuan KRK secara daring. Bentuk layanan informasi tata ruang kota yang diberikan oleh Dinas diwujudkan melalui pelayanan permohonan KRK online yang terintegrasi dalam aplikasi SIPETRU. Pemohon KRK melalui SIPETRU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 wajib memenuhi persyaratan yang mencakup aspek administrasi, teknis, yuridis, dan waktu. Kepala Dinas berkewajiban memuat seluruh persyaratan tersebut dalam SIPETRU dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, pemuatan persyaratan dalam sistem tidak hanya menjadi instrumen standarisasi layanan, tetapi juga memastikan kepastian prosedur dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan KRK online.



Gambar 2. Tahapan Pengajuan KRK SIPETRU
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Adapun Tahapan pemeriksaan pengajuan KRK pada SIPETRU pada tahun 2025 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Verifikasi Administrasi (memeriksa kelengkapan berkas serta pemeriksaan dalam pengisian form digital yang masuk pada akun Verifikator melalui sistem SIPETRU)
- Plotting Koordinat (memeriksa salah satu persyaratan yaitu Hasil Ukur dan memplotkan gambar hasil ukur yang sudah terupload pada sistem baik DWG atau PDF nya, serta penanggung jawab juru gambar nya)
- Verifikasi staff PPK (Pengisian intensitas bangunan pada seksi perencanaan)

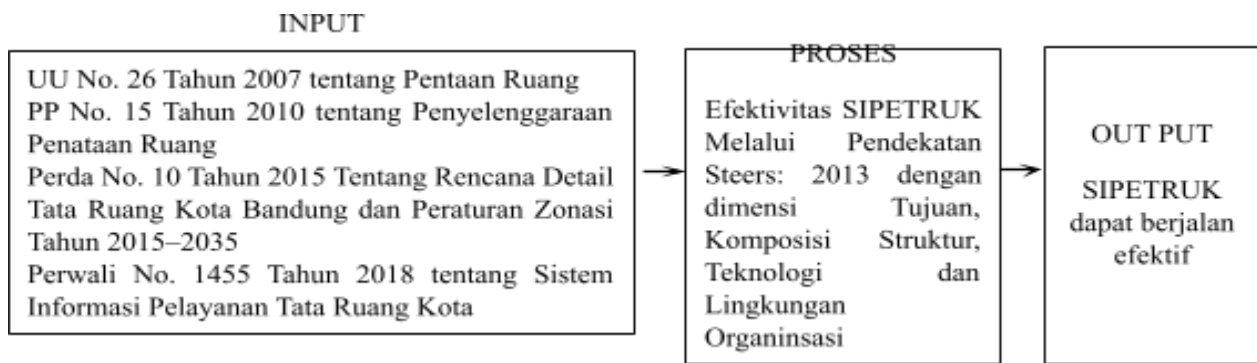
- Verifikasi staff PPTR (Pengisian intensitas bangunan pada seksi perencanaan serta ketentuan ITBX)
- Verifikasi Subkooor PPK (Validasi)
- Verifikasi Subkooor PPTR (Validasi)
- Verifikasi Kabid Tata Ruang (Validasi)
- Legalisasi Dokumen Sekretaris Dinas
- Legalisasi Dokumen Kepala Dinas
- Mohon Isi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- Penomoran
- Selesai (pengambilan di loket 23 Dinas Ciptabintang Kota Bandung pada Mall Pelayanan Publik Kota Bandung)

Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan VHU dan KRK online melalui SIPETRUK. Pelayanan VHU dilaksanakan dengan memeriksa hasil ukur yang dilakukan badan atau perorangan yang memiliki Sertifikat Keahlian dan dilanjutkan dengan pemeriksaan dan peninjauan lapangan sebagai dasar dikeluarkannya hasil verifikasi lapangan. Setiap kelengkapan persyaratan digunakan untuk permohonan VHU dan KRK secara online melalui SIPETRUK. Dinas dapat melakukan penyesuaian persyaratan dan mekanisme SIPETRUK sebagaimana dimaksud dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundangan-undangan. Penyesuaian persyaratan dan mekanisme sebagaimana dimaksud dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: a. terjadi perubahan regulasi pada Pemerintah Pusat dan/atau; b. terjadi perubahan regulasi pada Pemerintah Daerah.

Kerangka Pemikiran

Efektivitas organisasi pada dasarnya diukur dari tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yaitu sejauh mana hasil kerja sesuai dengan sasaran, tanpa menjadikan besaran biaya sebagai tolok ukur utama. Organisasi yang efektif tetap memerlukan pelaksanaan kegiatan yang efisien agar seluruh pekerjaan selesai sebagaimana mestinya, dan hal ini menuntut dukungan efektivitas kerja optimal dari seluruh anggota. Keberhasilan efektivitas kerja sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia, karena efektivitas kerja dipahami sebagai tingkat kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan tujuan yang telah ditetapkan serta kemampuan menyelesaikannya tepat pada waktu yang ditentukan (Siagian dalam Indrawijaya, 2015; Siagian, 2016). Sejalan dengan itu, efektivitas merupakan ukuran tercapai atau tidaknya sasaran sesuai rencana dan waktu yang ditetapkan; ketika sasaran tidak tercapai sesuai ketentuan tersebut, maka pekerjaan dinilai tidak efektif (Handyaningrat, 2019). Dalam perspektif Steers (dalam Irawati, 2013), efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kejelasan tujuan (termasuk filosofi dan sistem nilai), komposisi dan struktur organisasi, pemanfaatan teknologi yang ditopang kompetensi pengguna, serta lingkungan organisasi yang kondusif bagi produktivitas dan relasi kerja yang harmonis.

Menurut pendapat Steers (dalam Irawati, 2013; 6-7), terdapat lima wujud yang dapat mempengaruhi efektivitas dalam organisasi di ataslah yang dijadikan alat ukur oleh peneliti dalam menyusun penelitian ini terkait Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung adapun kerangkanya dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 3 Kerangka Pemikiran
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis suatu situasi atau kejadian yang diteliti. Metode deskriptif digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi secara alamiah tanpa melakukan perlakuan atau eksperimen. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sejalan dengan hal tersebut, Moleong (2012) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami pengalaman subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang relevan dan akurat. Dalam penelitian kualitatif ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian pustaka dan penelitian lapangan. Penelitian pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, website, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder, di mana data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber pendukung seperti laporan institusi dan media informasi. Penelitian lapangan dilakukan secara langsung untuk memperoleh data faktual melalui observasi dan wawancara dengan informan yang terkait.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak proses pengumpulan data hingga tahap penyusunan laporan penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dikumpulkan, kemudian diolah secara sistematis melalui proses pengeditan, pengklasifikasian, pereduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, di mana data menjadi dasar utama dalam menemukan pola dan makna penelitian (Sugiyono, 2019). Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2012) menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilahnya ke dalam satuan yang dapat dikelola, mensintesis, serta menemukan pola dan tema penting. Tahapan analisis data juga mengacu pada pendapat Seidel dan McDurry dalam Moleong (2012), yang meliputi pencatatan data, pengkodean, pengelompokan tema, pemaknaan data, dan penarikan temuan umum.

Keabsahan Data dan Informan Penelitian

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui teknik triangulasi, khususnya triangulasi metode, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi pustaka (Hamidi, 2005). Peneliti melakukan pemeriksaan silang (cross check) antara hasil wawancara antar informan untuk memastikan konsistensi dan validitas data yang diperoleh. Selain itu, data yang terkumpul juga dibandingkan dengan referensi literatur yang relevan untuk memperkuat temuan penelitian. Penentuan informan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan informan kunci, informan utama, dan informan tambahan sesuai dengan kriteria yang dikemukakan oleh Hendrarso dalam Suyanto (2015) dan Singarimbun (2019). Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang Tata Ruang sebagai validator, pengolah data, staf bidang tata ruang, serta staf layanan loket yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan pengelolaan sistem yang diteliti.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung

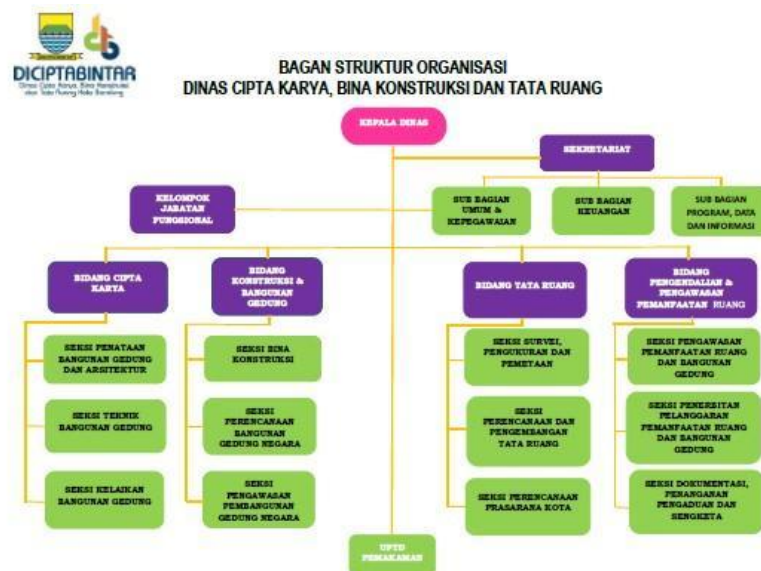
Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016, Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung merupakan salah satu perangkat daerah yang menjadi bagian dari sistem organisasi Pemerintahan Kota Bandung. Dinas ini memiliki kedudukan, tugas, dan fungsi yang berkaitan langsung dengan kewenangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik, khususnya pada urusan wajib pelayanan dasar Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sektor Cipta Karya, Bina Konstruksi, Tata Ruang, dan Pemakaman. Pelaksanaan urusan kewenangan tersebut diatur lebih lanjut dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 118 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung (Berita Daerah Kota Bandung Tahun 2021 Nomor 118). Dalam menjalankan tugasnya, dinas ini berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) dan Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bandung Tahun 2018–2023 sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2019. Selain itu, dalam rangka pelaksanaan kewenangan urusan pelayanan pemakaman, telah dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Pemakaman berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 126 Tahun 2021.

Gambaran pelayanan perangkat daerah mengacu pada Peraturan Walikota Bandung Nomor 118 Tahun 2021, di mana Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung dipimpin oleh seorang kepala dinas yang bertugas membantu walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah pada sektor Cipta Karya, Bina Konstruksi, Tata Ruang, dan Pemakaman. Dalam melaksanakan tugas tersebut, kepala dinas menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan, administrasi dinas, serta fungsi lain yang diberikan oleh wali kota sesuai kewenangannya. Kepala dinas juga bertanggung jawab merumuskan dan menetapkan rencana strategis, rencana kerja, program, anggaran, serta kinerja dinas sebagai pedoman pelaksanaan tugas. Selain itu, kepala dinas menyelenggarakan pembinaan jasa konstruksi, penataan bangunan gedung dan tata ruang, pengelolaan pemakaman, serta koordinasi penyusunan laporan kinerja daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan tugas tersebut dilengkapi dengan fungsi monitoring, evaluasi, penandatanganan naskah dinas, serta hubungan kerja dengan perangkat daerah, pemerintah provinsi, pemerintah pusat, dan instansi terkait lainnya.

Tugas dan Fungsi Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Walikota Bandung Nomor 118 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata

Ruang Kota Bandung, susunan organisasi dinas terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Cipta Karya, Bidang Bina Konstruksi dan Bangunan Gedung Negara, Bidang Tata Ruang, Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Bangunan Gedung, Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), serta Jabatan Pelaksana dan Jabatan Fungsional. Sekretariat membawahkan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, serta Sub Bagian Program, Data dan Informasi. Bidang Cipta Karya membawahkan Seksi Penataan Bangunan Gedung dan Arsitektur Kota, Seksi Teknik Bangunan Gedung, dan Seksi Kelaikan Bangunan Gedung. Bidang Bina Konstruksi dan Bangunan Gedung Negara membawahkan Seksi Bina Konstruksi, Seksi Perencanaan Bangunan Gedung Negara, dan Seksi Pengawasan Pembangunan Gedung Negara, sedangkan Bidang Tata Ruang membawahkan Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan, Seksi Perencanaan dan Pengembangan Tata Ruang, serta Seksi Perencanaan Prasarana Kota. Selain itu, Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Bangunan Gedung membawahkan Seksi Pengawasan Pemanfaatan Ruang dan Bangunan Gedung, Seksi Penertiban Pelanggaran Pemanfaatan Ruang dan Bangunan Gedung, serta Seksi Dokumentasi, Penanganan Pengaduan dan Sengketa, dengan bagan struktur organisasi perangkat daerah tercantum dalam Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung tercantum dalam gambar 1. sebagai berikut:



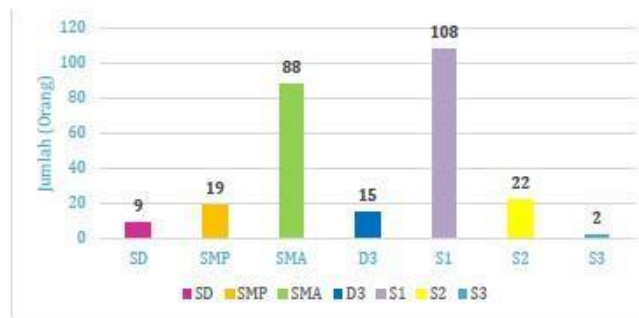
Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung
Sumber: Renstra, 2024

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2021 tersebut, Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung, merupakan *Nomenklatur Dinas Type A*, dengan struktur sebanyak 4 (empat) Kepala Bidang, 12 (dua belas) Kepala Seksi, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, ditambah dengan 4 (empat) Kepala UPTD Pengelolaan Pemakaman, 4 Kepala Sub Bagian TU pada UPTD Pengelolaan Pemakaman, 6 (enam) Koordinator Pengawasan dan Pengendalian Bangunan.

Sumber Daya Aparatur

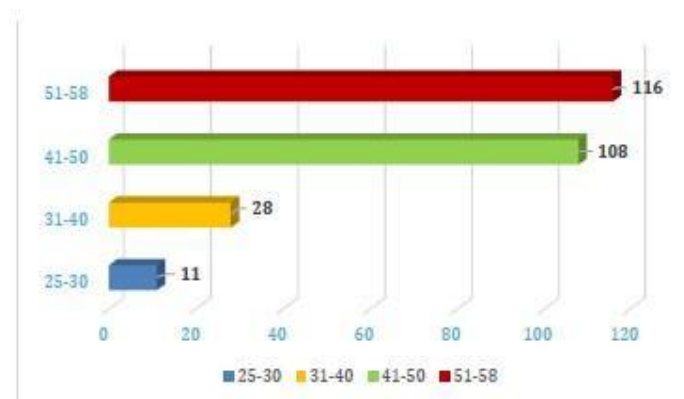
Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang didukung oleh 263 orang pegawai (Kondisi per 31 Desember 2022). Dari 263 pegawai

11,03 % menduduki jabatan struktural, 9,13 % merupakan pejabat fungsional dan 79,84 % adalah pelaksana. Adapun berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam grafik berikut ini :



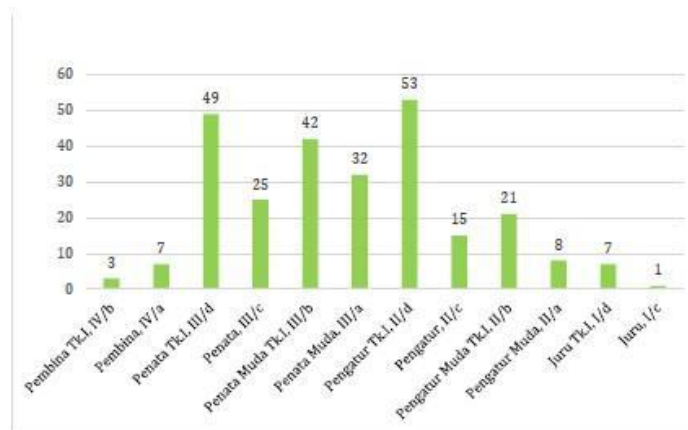
Gambar 5. Grafik Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan
Sumber: Renstra, 2024

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pegawai yang memiliki pendidikan S1 paling banyak mendominasi sebanyak 108 orang, adapun jenjang S3 sebanyak 2 orang, jenjang S3 sebanyak 2 orang, dan yang paling banyak berikutnya adalah pendidikan SMA sebanyak 88 orang, jenjang SMP sebanyak 19 orang, jenjang D3 ada 15 orang dan jenjang paling rendah SD sebanyak 9 orang. Selain berdasarkan jenjang pendidikan adapula berdasarkan usia dapat dilihat dalam grafik dibawah ini :



Gambar 6. Grafik Data Pegawai Berdasarkan Usia
Sumber : Renstra, 2024

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa usia pegawai di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung didominasi berusia antara 51-58 tahun dengan jumlah pegawai sebanyak 116 orang, selanjutnya antara 41-50 tahun berjumlah 108 orang, antara 31-40 tahun berjumlah 28 tahun dan terakhir rentang 25-30 tahun berjumlah 11 orang. Adapun data pegawai berdasarkan kepangkatan dapat diketahui sebagai berikut :



Gambar 7. Grafik Data Pegawai Berdasarkan Kepangkatan
Sumber: Renstra, 2024

Untuk menentukan berapa jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang dapat dilimpahkan kepada seorang pegawai, maka Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang harus menghitung Analisis Beban Kerja. Analisis beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan beban kerja dalam waktu tertentu dan merupakan kajian terhadap seberapa besar volume pekerjaan yang dibebankan pada suatu unit organisasi dalam menginterpretasikan kebijakan-kebijakan strategis di masa yang akan datang.

Data Kinerja Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2021 yang mengubah Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 mendorong perubahan nomenklatur Perangkat Daerah dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung menjadi Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung, yang pada gilirannya mempengaruhi arah ketercapaian indikator kinerja dinas. Untuk periode 2019–2023, Indikator Kinerja Utama (IKU) difokuskan pada peningkatan kepatuhan pembangunan terhadap ketentuan tata ruang dan bangunan gedung (diukur melalui tingkat kepatuhan) serta peningkatan kualitas pelayanan publik (diukur melalui Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/SKM). Pengukuran SKM tersebut mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selanjutnya, amanat Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2022 terkait penyusunan dokumen perencanaan pembangunan daerah pada wilayah yang masa jabatan kepala daerahnya berakhir pada 2023 atau daerah yang tidak memiliki kepala daerah karena masa jabatan berakhir pada 2022/2023 menjadi konteks penyesuaian fokus kinerja dinas pada periode berikutnya. Untuk tahun 2024–2026, IKU diarahkan pada peningkatan kualitas penataan ruang melalui persentase perencanaan bangunan gedung yang memenuhi standar teknis, indikator pembangunan yang terkonfirmasi sesuai RDTR, persentase terpeliharanya RTH publik pemakaman, serta penguatan kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan Permenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017.

Deskripsi Tentang Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti kemukakan sebelumnya, untuk menganalisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUKE) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung dilakukan dengan cara menggambarkan kejadian atau peristiwa secara sistematis berdasarkan data dan fakta yang sedang berlangsung, adapun pembahasan laporan hasil penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Sedangkan untuk analisis data kualitatifnya yaitu dengan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Berkaitan dengan analisis efektivitas pada bab ini peneliti akan menguraikan dan membahas Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUKE) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung dengan teori yang dijadikan pengukuran efektivitas organisasi peneliti gunakan menurut Richard M. Steer (dalam Irawati, 2013; 6-7), yakni meliputi Kejelasan Tujuan, Komposisi dan Struktur, Teknologi Organisasi dan Lingkungan Organisasi. Empat alat ukur tersebut dapat digambarkan dalam pembahasan analisis Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUKE) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung sebagai berikut:

Kejelasan Tujuan

Tujuan organisasi perlu dirumuskan secara jelas karena menjadi tolok ukur pembentukan organisasi, melahirkan fungsi-fungsi yang memperkuat struktur, serta memberi fokus kegiatan agar hasil yang dikehendaki tercapai. Penetapan tujuan yang baik mensyaratkan tujuan ditetapkan formal dan tertulis, rentang capaian (jangka pendek-menengah-panjang) dinyatakan tegas, rumusan dibuat jelas dan lengkap, serta tidak berbenturan dengan tujuan organisasi lain; di saat yang sama, tujuan harus ditopang filosofi dan tata nilai yang biasanya diwujudkan dalam Anggaran Rumah Tangga serta berbagai aturan disiplin dan kebijakan operasional. Sejalan dengan pandangan Richard M. Steers (dalam Irawati, 2013), efektivitas organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan dipahami seluruh anggota dan benar-benar menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan wawancara dan observasi, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUKE) di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung dinilai selaras dengan prinsip tersebut karena memudahkan akses pengurusan Keterangan Rencana Kota (K RK) secara daring, mempercepat layanan, meningkatkan transparansi, dan mendorong kepuasan masyarakat. Jika sebelumnya SOP manual menargetkan 28 hari kerja tetapi praktiknya bisa meluas hingga enam bulan akibat perpindahan berkas manual dan minimnya pemantauan, maka setelah SIPETRUKE (melalui distaru.bdg.go.id) pemohon cukup mengunggah persyaratan secara online dan standar waktu layanan dipersingkat menjadi 14 hari kerja disertai pelacakan status real-time, pengarsipan data yang lebih aman, pengurangan penggunaan kertas, serta percepatan verifikasi, meskipun efektivitas tetap perlu ditingkatkan melalui penguatan kompetensi SDM, penanganan gangguan teknis, dan dukungan anggaran pemeliharaan/pengembangan sistem.

Komposisi dan Struktur Organisasi

Komposisi dan struktur organisasi menurut Richard M. Steers menekankan pentingnya keselarasan antara latar belakang anggota (pendidikan, kemampuan intelektual, kepribadian, motivasi) dengan peran, tugas, dan fungsi organisasi melalui pengelompokan pekerjaan, uraian tugas yang jelas, pembagian kewenangan, koordinasi antar bagiannya, serta pemanfaatan teknologi secara optimal. Berdasarkan wawancara dan observasi, penerapan SIPETRUKE menggeser pelayanan K RK dari pola manual pra-2012, beralih ke formulir digital pada 2012 (masih tersisa proses manual), hingga menjadi sepenuhnya digital sekitar 2016/2017 yang mempercepat layanan dan memperkuat koordinasi antar sub unit. Meski demikian, efektivitas struktur dan koordinasi belum sepenuhnya optimal karena alur kerja

masih memuat tahapan yang berulang, misalnya dokumen yang telah diverifikasi pada level Kepala Bidang Tata Ruang tetap harus kembali ke Verifikasi Administrasi sebelum diteruskan ke pemohon sehingga memperpanjang waktu penyelesaian. Kendala anggaran turut mempengaruhi pemeliharaan dan pembaruan sistem serta penguatan kapasitas SDM, sehingga pelatihan pemanfaatan teknologi belum merata dan dukungan operasional belum maksimal. Sejalan dengan penekanan Steers, peningkatan efektivitas dalam konteks SIPETRUK dapat diarahkan pada penyederhanaan alur kerja, penguatan koordinasi lintas bagian, penempatan pegawai sesuai kualifikasi, dan optimalisasi pemanfaatan teknologi agar layanan semakin cepat, efisien, dan transparan bagi masyarakat.

Teknologi Organisasi

Pemanfaatan teknologi modern yang diimbangi kompetensi penggunaannya oleh karyawan dapat mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sejalan dengan pandangan Richard M. Steers bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh cara teknologi diterapkan, data dikelola, dan keterampilan SDM dimobilisasi dalam operasional. Berdasarkan wawancara dan observasi, implementasi SIPETRUK di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan KRK melalui pengajuan daring, unggah dokumen digital, serta pelacakan status tanpa kehadiran fisik, sehingga waktu pemrosesan yang semula berbulan-bulan dapat dipangkas menjadi sekitar 14 hari kerja. Meski demikian, efektivitasnya masih menghadapi hambatan berupa kesulitan sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi, terutama pengguna yang kurang familiar dengan teknologi, serta kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan kapasitas server yang dapat menghambat verifikasi dokumen. Dari sisi keamanan dan akuntabilitas, SIPETRUK menerapkan mekanisme pengamanan berupa User ID dan password bagi tiap peran (Kepala Dinas, Kabid, dan Kasie) untuk menjaga transparansi dan meminimalkan risiko penyalahgunaan data. Mengacu pada penekanan Steers tentang pentingnya penguatan kapasitas, upaya pelatihan pegawai, penyediaan tutorial, peningkatan infrastruktur, serta pemeliharaan sistem berkala didukung alokasi anggaran yang memadai menjadi prasyarat agar SIPETRUK berfungsi lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan organisasi maupun masyarakat.

Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi pada konteks ini dipahami sebagai suasana kerja di dalam institusi yang mempengaruhi produktivitas dan keharmonisan hubungan kerja, terutama melalui aspek fisik seperti kebisingan, tata letak ruang kerja, penataan warna, serta pengaturan ruang dalam dan luar ruangan. Dalam kerangka efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, lingkungan kerja yang baik mendorong produktivitas dan membantu terciptanya relasi kerja yang lebih harmonis karena pegawai dapat menjalankan tugas secara lebih efektif dan merasa lebih puas. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa lingkungan kerja turut menunjang kelancaran penerapan SIPETRUK, khususnya pada tahap verifikasi yang menjadi lebih mudah dilakukan karena prosesnya telah terdigitalisasi. Kepala Bidang Tata Ruang juga menyampaikan rencana inovasi tahun 2025 berupa opsi KRK gratis untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) agar beban biaya, termasuk kebutuhan menyewa juru ukur, dapat dikurangi melalui mekanisme pengecekan oleh dinas dengan syarat tertentu. Selain memperluas akses, digitalisasi ini juga dipandang meningkatkan efisiensi karena mengurangi penggunaan kertas, tinta, dan kebutuhan kehadiran langsung masyarakat, sehingga alur pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis.

Meski demikian, efektivitas lingkungan organisasi masih menghadapi kendala, terutama pada keterbatasan pemahaman SDM terhadap aplikasi, keterbatasan anggaran pemeliharaan infrastruktur, serta risiko keamanan seperti pengalaman kehilangan sekitar 7.000 data akibat serangan siber pada 2019. Untuk merespons tantangan tersebut, dinas melakukan pelatihan operator sejak 2018, menyediakan panduan bagi masyarakat melalui Mall Pelayanan Publik

(MPP) dan help desk, serta memanfaatkan media sosial dan video tutorial YouTube untuk memperluas literasi penggunaan SIPETRUK. Upaya perbaikan juga diarahkan pada peningkatan keamanan dan efisiensi sistem, sekaligus memperkuat layanan KRK yang sepenuhnya digital agar lebih transparan, responsif, dan mudah diakses. Dalam perspektif Steers, keberhasilan organisasi tidak hanya bergantung pada dukungan lingkungan kerja, tetapi juga pada kapasitas SDM sebagai faktor penentu produktivitas, sehingga penelitian ini menempatkan kondisi pegawai menurut jenjang pendidikan formal dan jenjang pendidikan karier sebagai elemen penting untuk menilai kesiapan organisasi. Oleh karena itu, pengembangan pegawai melalui pendidikan formal dan jalur karier perlu diperkuat agar lingkungan organisasi semakin adaptif dan mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung.

Kendala penerapan SIPETRUK yang teridentifikasi melalui wawancara dan observasi menunjukkan bahwa efektivitas organisasi (Steers) dapat terhambat oleh keterbatasan sumber daya dan dukungan operasional yang belum memadai. Keterbatasan anggaran berdampak langsung pada pemeliharaan sistem dan pengembangan infrastruktur, sehingga peningkatan kapasitas server maupun penguatan keamanan data belum berjalan optimal. Pada saat yang sama, jumlah SDM teknis—khususnya tenaga ahli teknik sipil dan bangunan gedung—masih terbatas, padahal kompetensi ini penting untuk menjaga ketepatan dan kecepatan verifikasi administrasi serta teknis. Kondisi tersebut berkontribusi pada lamanya waktu verifikasi dokumen dan penyelesaian permohonan yang pada beberapa kasus melampaui standar waktu yang ditetapkan. Di sisi infrastruktur, kapasitas jaringan internet yang belum mencapai standar ideal serta perangkat komputer dan server yang relatif usang turut memperlambat akses sistem dan menurunkan kelancaran pemrosesan data.

Selain itu, aspek pengelolaan sistem dan tata kelola proses layanan juga belum mendukung kinerja SIPETRUK secara maksimal. Pengelolaan teknis masih ditangani oleh tiga personel tim data dan informasi yang tidak memiliki kapabilitas khusus di bidang TI dan sekaligus memegang tugas lain, sehingga respons terhadap error sistem atau gangguan server cenderung lebih lambat. Keterbatasan tenaga ahli ini juga menahan pengembangan fitur baru karena tidak tersedia tim yang fokus melakukan perancangan, pengujian, dan perbaikan berkelanjutan. Dari sisi layanan, workflow dalam sistem belum terdokumentasi secara jelas, sehingga pemohon tidak memperoleh panduan langkah yang rinci dalam proses pengajuan KRK online. Karena itu, perbaikan yang selaras dengan kerangka Steers perlu diarahkan pada penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan TI, pengalokasian anggaran pemeliharaan yang lebih memadai, peningkatan infrastruktur, dan penataan alur kerja agar SIPETRUK lebih efektif dalam mendorong transparansi serta efisiensi layanan tata ruang.

Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) Di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi dan Tata Ruang Kota Bandung.

Efektivitas penerapan SIPETRUK di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung tidak terlepas dari berbagai kendala yang telah diuraikan sebelumnya. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang sesuai dengan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers agar sistem ini dapat berfungsi secara optimal. Berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut:

Optimalisasi Pengelolaan Anggaran dan Peningkatan Kapasitas SDM

Pengelolaan anggaran harus dilakukan secara lebih efektif dan efisien dengan memprioritaskan pemeliharaan dan pengembangan sistem SIPETRUK. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM menjadi faktor kunci dalam mendukung efektivitas sistem.

Program pelatihan yang berorientasi pada penguasaan teknologi informasi harus diberikan kepada pegawai agar mereka dapat mengoperasikan sistem secara optimal. Selain pelatihan internal, kerja sama dengan perguruan tinggi atau lembaga profesional juga dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam bidang teknologi informasi dan manajemen sistem pelayanan digital.

Peningkatan Infrastruktur Teknologi dan Ketersediaan Sarana Prasarana

Untuk meningkatkan efisiensi sistem, perlu adanya perbaikan infrastruktur teknologi, terutama dalam hal kapasitas jaringan internet. Saat ini, keterbatasan kecepatan internet menjadi kendala utama dalam pengoperasian SIPETRUK. Pemerintah perlu memastikan bahwa jaringan internet di kantor dinas memiliki kapasitas minimal 100 Mbps agar dapat mengakomodasi kebutuhan sistem dengan lancar. Selain itu, pembaruan perangkat keras seperti komputer dan server juga harus diprioritaskan untuk menunjang operasional sistem yang lebih cepat dan aman.

Penambahan Tenaga Ahli Teknologi Informasi melalui Kerja Sama Pihak Ketiga

Mengingat pentingnya dukungan teknis dalam operasional SIPETRUK, Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung perlu mempertimbangkan perekrutan tenaga ahli di bidang teknologi informasi. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah menjalin kerja sama dengan pihak ketiga melalui sistem pelelangan untuk menyediakan tenaga ahli yang akan membantu pengelolaan sistem secara lebih profesional. Dengan adanya tenaga ahli khusus, permasalahan teknis dalam sistem dapat diatasi lebih cepat dan inovasi sistem dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Pengembangan Workflow (Alur Kerja) yang Jelas dan Transparan dalam Sistem

Agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan SIPETRUK, perlu adanya penyusunan workflow (alur kerja) yang jelas dan dicantumkan langsung dalam sistem. Saat ini, layanan Verifikasi Hasil Ukur (VHU) online telah memiliki workflow yang rinci, sedangkan layanan KRK online belum mencantumkan alur kerja secara detail di website. Oleh karena itu, penting bagi dinas untuk segera mengintegrasikan panduan yang lebih jelas dalam sistem SIPETRUK agar masyarakat tidak mengalami kesulitan saat melakukan pengajuan layanan.

Peningkatan Keamanan Sistem untuk Mencegah Gangguan Teknis dan Kehilangan Data

Salah satu tantangan besar yang dihadapi SIPETRUK adalah keamanan data. Pada tahun 2019, sistem ini pernah mengalami kehilangan 7.000 data akibat serangan siber. Untuk mencegah kejadian serupa, perlu diterapkan sistem keamanan yang lebih kuat dengan menggunakan teknologi enkripsi data, firewall yang lebih canggih, serta sistem backup berkala agar data tetap aman. Selain itu, sosialisasi mengenai pentingnya keamanan akun pengguna juga harus dilakukan kepada pegawai dan masyarakat agar sistem tetap terlindungi dari ancaman eksternal.

Penyediaan Layanan Pendukung bagi Masyarakat yang Kesulitan Mengakses Teknologi

Tidak semua masyarakat memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung dapat menyediakan loket bantuan di Mall Pelayanan Publik (MPP) untuk membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem SIPETRUK. Selain itu, video tutorial dan panduan penggunaan sistem dapat dipublikasikan melalui media sosial dan website resmi agar masyarakat dapat belajar secara mandiri.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, efektivitas penerapan SIPETRUK dapat lebih ditingkatkan sesuai dengan prinsip efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers. Peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta transparansi sistem akan mendukung keberlanjutan inovasi dalam pelayanan tata ruang Kota Bandung.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SIPETRUK) di Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang Kota Bandung telah berjalan cukup efektif dalam mendukung digitalisasi pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK). Jika ditinjau dari perspektif efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, SIPETRUK berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan melalui digitalisasi proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dari aspek tujuan organisasi, sistem ini telah dirancang untuk mempercepat proses pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan KRK secara daring, meskipun dalam implementasinya masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknologi informasi serta belum optimalnya integrasi antar unit kerja. Pada aspek komposisi dan struktur organisasi, SIPETRUK telah membantu memperbaiki alur kerja pelayanan, namun efektivitasnya masih perlu ditunjang oleh peningkatan kapasitas dan keahlian pegawai agar pengelolaan sistem dapat berjalan secara lebih optimal. Sementara itu, dari aspek teknologi organisasi, kendala infrastruktur seperti keterbatasan jaringan internet dan kurangnya tenaga ahli teknologi informasi, serta risiko keamanan sistem akibat serangan siber, masih menjadi tantangan yang perlu segera ditangani, meskipun dukungan lingkungan organisasi dan sarana prasarana pada umumnya telah cukup memadai.

Berdasarkan simpulan tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas SIPETRUK sesuai dengan dimensi efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers. Pada dimensi tujuan organisasi, pemerintah daerah perlu memastikan konsistensi tujuan digitalisasi layanan KRK dengan visi transparansi dan efisiensi pelayanan publik, yang didukung oleh evaluasi berkala terhadap capaian kinerja sistem serta penguatan strategi sosialisasi kepada masyarakat. Dari dimensi komposisi dan struktur organisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi prioritas utama melalui pelatihan rutin di bidang teknologi informasi dan layanan digital, serta pembentukan unit kerja khusus yang menangani SIPETRUK secara profesional. Dalam dimensi teknologi organisasi, optimalisasi infrastruktur teknologi perlu dilakukan dengan peningkatan kapasitas jaringan internet, penguatan sistem keamanan informasi, serta integrasi SIPETRUK dengan sistem layanan digital lainnya guna meningkatkan efisiensi pelayanan secara menyeluruh. Adapun dari dimensi lingkungan organisasi, peningkatan layanan pendukung bagi masyarakat, seperti perluasan loket bantuan di Mall Pelayanan Publik dan penyediaan pusat bantuan daring, perlu diimbangi dengan pengembangan alur kerja sistem yang lebih jelas serta evaluasi kinerja pegawai secara berkala. Dengan penerapan strategi tersebut, SIPETRUK diharapkan dapat berfungsi secara lebih optimal dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan tata ruang Kota Bandung yang transparan, efisien, dan akuntabel.

REFERENSI

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, Cetakan Ke-2, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Denhardt & Denhardt. 2003. *The New Public Service. Serving, Not Steering*. New York. M.E. Sharpe Inc.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2003. *Teladan dan Pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK). UGM. Yogyakarta.
- Edralin, J. SI. 1997. *The New Local Governance and Capacity Building: A Strategic Approach*. Regional Development Studies: Vol.3, p. 148-150
- Grindle, M. S.,(editor). 1997. *Getting Good Government: Capacity Building In The Public Sector of Developing Countries*. Boston, MA: Harvard Institute for International Development.
- Gupta, Ranjit. 2003. *Note on Institutional Building*. New Delhi: Oxford and IBH Publishing House.
- Hadari, Namawi H. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada

- University Press.
- Handoko, T. Hani. 1996. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: BPFE.
- Irawati, N. (2013). Hubungan Kualitas Pegawai dengan Efektivitas Organisasi di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Naskah Publikasi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang
- Kristiadi, J. B. *Kebijaksanaan Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat*. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Milen, Anneli. 2006. *Capacity Building Meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Miles, M.B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bina Aksara.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mubyarto. 1998. *Pembangunan Pedesaan di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Mustopadidjaja. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: Haji Masagung
- Nazir, Moh, D. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Herbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik S. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Riggs, Fred W. 1994. *Administrasi Pembangunan: Sistem Administrasi dan Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Richard M. Steers, 2015, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) : Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua*. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyanto. 2002. *Lembaga Sosial*. Jogjakarta: Global Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafei, Inu Kencana. 2011. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tampubolon, Usman. 1997. *Pembangunan Pranata*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Tathagati, Arini. *Step by Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. 2015. Efata Publishing
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1988. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta : LP3ES.
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi: Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Willems, Stephane. 2003. *Institutional Capacity and Climate Actions, Organization for Economic Co-operation and Development*. Paris
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.