

Analisis Pelaksanaan Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung di Kota Surabaya dengan Metode Statistika Deskriptif

Analysis of publishing implementation of building construction worthiness certificate in surabaya with descriptive statistical methods

Farida Hardaningrum¹⁾, R. Endro Wibisono²⁾, Tariq Ilhamzah³⁾

¹⁾ dan ³⁾ Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya, Jl. Arif Rahman Hakim no 51, telp. (031)5946404, Email : farida.hardaningrum@narotama.ac.id

²⁾ Fakultas Vokasi, Program Studi Transportasi Universitas Negeri Surabaya, Jl. Kampus Ketintang Surabaya 60231, Email : endrowibisono@unesa.ac.id

Abstrak

Sertifikat Laik Fungsi atau SLF adalah sertifikat yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah, sesuai dengan Permen PU No. 27/PRT/M/2018 tentang "Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung". Masa berlaku SLF bangunan gedung ditetapkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui parameter apa saja yang berpengaruh dalam Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung di Kota Surabaya. Metode penelitian adalah menggunakan survei dengan alat ukur kuisioner, dengan total responden sebanyak 50 orang. Profesi responden bervariasi, yaitu: *engineer*, legal/hukum, dan administrasi. Pengolahan data menggunakan uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (Uji: normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), persamaan regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji koefisien determinasi, uji F dan uji t).

Hasil pengolahan data menunjukkan variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan SLF (yakni sig. 0,584 > 0,05). Variabel kelengkapan administrasi juga tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan SLF (sig. 0,49 > 0,05). Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pelayanan SLF, dimana sig. 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan cukup berpengaruh dalam proses penerbitan Sertifikat Laik Fungsi bangunan gedung di kota Surabaya.

Kata Kunci: kelengkapan administrasi; kepuasan pelanggan; Sertifikat Laik Fungsi (SLF); statistika deskriptif

Abstract

Functional Worthy Certificate or SLF is a certificate issued by the Regional Government, in accordance with Minister of Public Works Regulation No. 27/PRT/M/2018 concerning "Certificate of Building Functional Worthiness". The validity period of a building's SLF is set at 5 (five) years. This research aims to find out what parameters influence the issuance of building function appropriate certificates in the city of Surabaya. The research method is to use a survey with a questionnaire measuring tool, with a total of 50 respondents. Respondents' professions varied, namely: engineer, legal, and administration. Data processing uses validation tests, reliability tests, classical assumption tests (tests: normality, multicollinearity and heteroscedasticity), multiple linear regression equations, and hypothesis tests (coefficient of determination test, F test and t test).

The results of data processing show that the convenience variable has no significant effect on SLF services (i.e. sig. 0.584 > 0.05). The administrative completeness variable also does not have a significant effect on SLF services (sig. 0.49 > 0.05). The customer satisfaction variable influences SLF service, where sig. 0.000 < 0.05. So it can be concluded that the customer satisfaction variable is quite influential in the process of issuing building Functional Worthy Certificate in Surabaya.

Keywords: administrative completeness; customer satisfaction; Functional Worthy Certificate (SLF); descriptive statistics

PENDAHULUAN

Sertifikat Laik Fungsi atau SLF adalah sertifikat yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah terhadap bangunan gedung yang telah selesai dibangun sesuai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan telah memenuhi persyaratan keandalan dan administratif dan persyaratan kelaikan teknis sesuai fungsi bangunan berdasarkan dari hasil pemeriksaan dan instansi terkait. Tanpa SLF, bangunan tidak bisa beroperasi secara legal. Di Indonesia, setiap bangunan gedung yang baru jadi, dan akan digunakan atau dioperasikan, terutama bangunan umum seperti hotel, apartemen, perkantoran, rumah sakit dan rumah susun diharuskan untuk memiliki SLF. Menurut Permen PU No. 27/PRT/M/2018 tentang "Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung" bahwa masa berlaku SLF bangunan gedung adalah dalam jangka waktu 5 (lima) tahun.

Di kota Surabaya masih sedikit pihak pemilik atau pengembang bangunan gedung yang mengerti dan paham mengenai pentingnya permohonan SLF bangunan gedung. Secara fungsional bangunan yang sesuai dengan dokumen perijinan dari *Dinas Terkait* yang tertib administrasi maupun teknis, akan menjamin kelayakan bangunan dan menguatkan prinsip keandalan bangunan gedung.

TINJAUAN PUSTAKA

Persyaratan teknis bangunan gedung adalah ketentuan mengenai persyaratan tata bangunan dan persyaratan keandalan bangunan gedung. Pedoman teknis bangunan dijadikan sebagai acuan dalam pemenuhan persyaratan teknis untuk mewujudkan bangunan gedung yang berkualitas sesuai dengan fungsi, andal, serasi, selaras dengan lingkungannya. Hal ini bertujuan untuk terselenggaranya fungsi bangunan gedung yang selamat, sehat, nyaman, dan memberikan kemudahan bagi penghuni dan atau pengguna bangunan gedung, serta efisien, serasi, dan selaras dengan lingkungannya. Lingkup Pedoman Teknis ini meliputi fungsi, klasifikasi dan persyaratan teknis bangunan gedung (*Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 27/PRT/M/2018 tentang Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung*).

Sertifikat Laik Fungsi diterbitkan oleh pemerintah daerah, namun untuk bangunan gedung, diterbitkan secara khusus oleh pemerintah pusat, untuk menyatakan kelaikan fungsi suatu bangunan gedung sebagai syarat untuk dapat dimanfaatkan.

Laik Fungsi adalah surat kondisi bangunan yang memenuhi persyaratan teknis dan persyaratan

administratif sesuai dengan fungsi bangunan yang ditetapkan pada Peraturan Walikota Surabaya (*Perwali Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Sertifikat Laik Fungsi*). Adapun ruang lingkupnya adalah untuk:

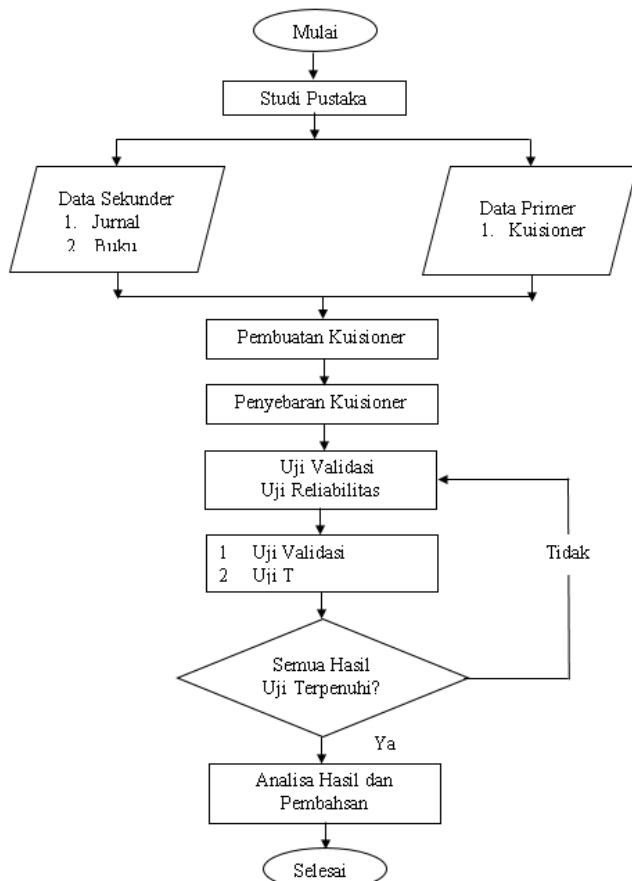
- a. Bangunan gedung non rumah tinggal dengan luas bangunan paling sedikit 2.500 m² (dua ribu lima ratus meter persegi).
- b. Bangunan gedung non rumah tinggal dengan jumlah lantai bangunan diatas 2 (dua) lantai dengan luas bangunan lebih dari 500 m² (lima ratus meter persegi).

Beberapa dokumen yang harus di lengkapi oleh pengembang/pemilik bangunan gedung untuk bisa menerbitkan SLF adalah sebagai berikut:

1. Pengisian Formulir
2. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
3. Lampiran gambar IMB/PBG atau fotocopy SLF terakhir untuk permohonan yang sebelumnya telah memiliki SLF
4. Fotocopy KTP Pemohon dan/atau pemilik tanah dan/atau fotocopy akta pendiri badan hukum dan/atau perubahannya apabila SLF diatas namakan badan hukum
5. Surat kuasa dengan lampiran fotocopy KTP penerima kuasa apabila permohonan dikuasakan
6. fotocopy tanda bukti status kepemilikan ha katas tanah dan/atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah apabila nama pemilik dalam bukti kepemilikan tanah berbeda dengan IMB/PBG atau SLF terakhir, antara lain akta jual beli, akta hibah, akta waris dan/atau bukti peralihan ha katas tanah lainnya
7. Surat Pernyataan selesainya pekerjaan mendirikan dan/atau mengubah bangunan yang dibuat oleh pengguna bangunan gedung atau tenaga ahli kontruksi bangunan
8. Persyaratan teknis sebagai berikut:
 - a. *As built Drawing*, terdiri atas:
 - 1) *As built drawing* arsitektur, minimal berupa gambar situasi/siteplan, denah tiap lantai, tampak, dan potongan.
 - 2) *As built drawing* struktur minimal berupa gambar pondasi, struktur bawah, dan struktur atas
 - b. Dokumen pengkaji bangunan berupa laporan pemeriksaan teknis bangunan dan/atau laporan hasil pemeliharaan bangunan oleh tenaga ahli yang ditunjuk oleh pengguna bangunan gedung.

METODE

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini digambarkan dalam diagram alir sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

a. Teknik Penyusunan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data dengan membagikan kuisisioner, pengolahan data, analisis responden dan pengambilan kesimpulan terhadap para pihak pengelola maupun pengembang bangunan gedung yang berada di kota Surabaya.

b. Metode Analisis Data

Adapun tahapan analisis adalah sebagai berikut:

1. Menyebar kuisisioner
Responden dalam pengambilan kuisisioner merupakan pihak pengembang bangunan gedung di kota Surabaya.
2. Perekapan
Perekapan merupakan proses pengumpulan dan menyelesaikan data yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuisisioner dan kemudian diperiksa

kelengkapannya dan keabsahan jawaban dari responden.

3. Menyusun daftar tabel dari data yang sudah diperoleh dan mengelompokkan data ke dalam variabel yang akan diteliti.

4. Penilaian (Scoring)

Penilaian merupakan proses pemberian nilai atas jawaban dari kuisisioner untuk dipergunakan dalam analisis data.

Analisis data yang diperoleh melalui kuisisioner akan diolah menggunakan metode statistika deskriptif, dengan aplikasi SPSS.

Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert, yakni digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sangat Setuju – Setuju – Ragu-Ragu – Tidak setuju – Sangat tidak Setuju
2. Selalu – Sering – Kadang-Kadang - Jarang – Tidak Pernah
3. Sangat Baik – Baik – Hampir Baik – Tidak Baik – Sangat Tidak Baik

Untuk pengukuran kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

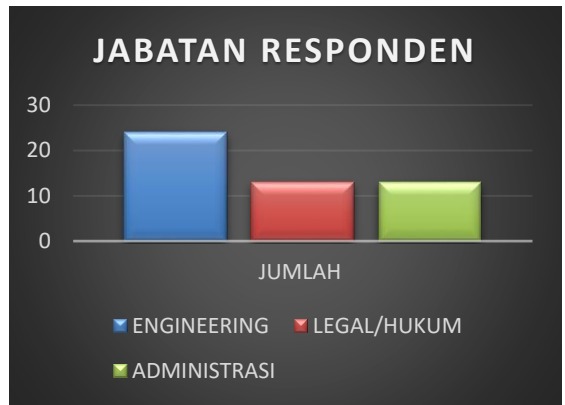
1. Setuju/selalu/sangat baik, diberi skor = 5
2. Setuju/sering/baik, diberi skor = 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/hampir baik, diberi skor 3
4. Tidak Setuju/jarang/tidak baik, diberi skor = 2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat tidak baik, diberi skor = 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini merupakan sampel yang diambil dari para pengembang, developer atau pemilik proyek bangunan gedung di Kota Surabaya, baik dari perusahaan BUMN dan Perusahaan Swasta.

Jumlah responden yaitu 50 orang, dengan jabatan Engineer berjumlah 24 orang, jabatan legal/hukum sebanyak 13 orang, dan jabatan administrasi sebanyak 13 orang. Grafik distribusi responden dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Grafik distribusi responden

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuisioner.

Rumusnya adalah:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \sum X^2) - (\sum Y^2)\}\{n \sum Y^2) - (\sum Y^2)\}}} \dots (1)$$

Dimana:

- r_{sy} : Koefisien kolerasi
- n : Total responden
- $\sum X$: Total skor variabel bebas yang diperoleh uji coba
- $\sum Y$: Jumlah skor total item variabel terikat yang diperoleh responden

Hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji validitas

Variabl	Indikator	R.Hitung	R. Tabel	Signifikan	n	KETERANGAN
PROSEDUR PENERBITAN (X)						
X1	X1.1	0.608	0,279	0.000	0.05	VALID
	X1.2	0.588	0,279	0.000	0.05	VALID
	X1.3	0.835	0,279	0.000	0.05	VALID
	X2.1	0.586	0,279	0.000	0.05	VALID
	X2.2	0.318	0,279	0.000	0.05	VALID
X2	X2.3	0.718	0,279	0.000	0.05	VALID
	X2.4	0.467	0,279	0.000	0.05	VALID
	X2.5	0.743	0,279	0.000	0.05	VALID
X3	X3.1	0.723	0,279	0.000	0.05	VALID
	X3.2	0.518	0,279	0.000	0.05	VALID
	X3.3	0.684	0,279	0.000	0.05	VALID
	X3.4	0.338	0,279	0.000	0.05	VALID
	X3.5	0.669	0,279	0.000	0.05	VALID
	X3.6	0.427	0,279	0.000	0.05	VALID
	X3.7	0.496	0,279	0.000	0.05	VALID
Y1	Y1.1	0.729	0,279	0.000	0.05	VALID
	Y1.2	0.474	0,279	0.000	0.05	VALID
	Y1.3	0.782	0,279	0.000	0.05	VALID
	Y1.4	0.594	0,279	0.000	0.05	VALID
	Y1.5	0.475	0,279	0.000	0.05	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 1, diperoleh bahwa seluruh item pernyataan

yang digunakan setiap variabel dalam penelitian ini ialah **valid** karena nilai *rhitung* > *rtabel*. Hal ini membuktikan bahwa item-item pernyataan tersebut dapat dipergunakan untuk penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi suatu alat instrumen sehingga alat tersebut dapat dipercaya sebagai variabel penelitian. Dalam hal ini digunakan nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka instrumen dapat dikatakan reliabel.

Rumus uji Reliabilitas:

$$ri = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum si}{si} \right\} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- k : banyaknya butir angket
- $\sum si$: Sigma varian total angket
- si : Sigma varian total angket

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Prosedur Penerbitan (X)	0.8699	Reliabel
Pelayanan (Y)	0.9055	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui hasil nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Prosedur Penerbitan (X) dan Pelayanan (Y) adalah > 0,6, sehingga. dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen reliabel dan dapat digunakan untuk alat ukur variabel dalam penelitian.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah data terdistribusi normal dengan pertimbangan nilai residual (nilai perbedaan yang ada) haruslah > 0.05 Rumus yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel berikut menunjukkan hasil dari pengujian normalitas.

Tabel 3. Hasil pengolahan uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85622934
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.056
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari uji normalitas diperoleh nilai residual sebesar **0,200 > 0,05**, artinya data pada proses penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik, tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*.

- 1) Jika nilai *tolerance* > 0,10, atau nilai VIF < 10, maka lolos uji multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *tolerance* < 0,10, atau nilai VIF > 10, maka tidak lolos uji multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil pengolahan uji multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.351	2.848
	X2	.337	2.963
	X3	.325	3.081

a. Dependent Variabel: Y1

Sumber: Hasil Pengolahan data

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Uji yang digunakan adalah uji Harvey, yakni meregresikan nilai *absolute*

residual terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Uji nilai sig > 0,05 , maka lolos uji heteroskedastisitas.
- 2) Uji nilai sig < 0,05 , maka tidak lolos uji heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil pengolahan uji multikolinearitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.565	.778		2.012	.050
	X1	.131	.073	.429	1.802	.078
	X2	-.069	.055	-.302	-1.241	.221
	X3	-.036	.045	-.198	-.797	.429

a. Dependent Variabel: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengolahan data

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan semua variabel mempunyai nilai **sig > 0.05**, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini lolos uji heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model (Variabel independen) dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilainya adalah antara 0 dan 1. Jika nilainya mendekati 1, artinya variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi untuk menjelaskan variabel dependen.

Hasil perhitungan uji koefisien determinasi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil pengolahan uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.859	.849	.88371

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil Pengolahan data

Nilai R Square sebesar 0.859 atau 85.9% menunjukkan variabel Kemudahan (X1), Kelengkapan Administrasi (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3), mampu menjelaskan variabel Pelayanan SLF (Y), yakni sebesar 85.9%.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara berama-sama (serentak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$F_n = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana :

- R : Koefisien kolerasi berganda
- n : Jumlah Sampel
- k : Banyaknya komponen variabel bebas

Maka :

- a. Jika nilai F hitung > F Tabel atau sig < α maka H0 ditolak dan Ha diterima
- b. Jika nilai F hitung < F Tabel atau sig > α maka Ha ditolak dan H0 diterima

Tabel 5. Hasil pengolahan uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	Sig.
1	Regression	217.997	3	72.666	93.049
	Residual	35.923	46	.781	.000 ^b
	Total	253.920	49		

a. Dependent Variabel: Y1
 b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil Pengolahan data

Nilai F hitung sebesar 93.049 > dari nilai F tabel yaitu 2.807 dan sig: 0.000 < dari 0.05. maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya, variabel kemudahan, kelengkapan administrasi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Pelayanan SLF.

c. Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji ini dilaksanakan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t tabel. Ketentuannya adalah, jika t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 (α: 5%), maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$\text{Rumus: } t = \frac{b}{sb} \dots\dots\dots (4)$$

Dimana :

t : t hitung

- b : Koefisien regresi
 - Sb : Standar Error dari Variabel Independen
- Maka :

- 1. Jika nilai t hitung > t tabel atau sig < α maka H0 ditolak dan Ha diterima.
- 2. Jika nilai t hitung < t tabel atau sig > α maka Ha ditolak dan H0 diterima

Tabel 6. Hasil pengolahan uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	.698	1.266		.552	.584
1	X1	.121	.118	.096	1.023	.312
	X2	.183	.090	.193	2.025	.049
	X3	.521	.074	.690	7.090	.000

a. Dependent Variabel: Y

Sumber: Hasil Pengolahan data

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut:

- 1. Nilai t hitung variabel kemudahan (X1) 1.023 < nilai t tabel yaitu 2.011 dan nilai sig yaitu 0.584 > 0.05. maka Ha ditolak dan H0 diterima, artinya variabel **Kemudahan tidak berpengaruh** terhadap Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi
- 2. Nilai t hitung variabel kelengkapan administrasi (X2) sebesar 2.025 > dari nilai t tabel, yaitu 2.011 dan nilai sig, yaitu 0.49 > 0.05. maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel **kelengkapan administrasi tidak berpengaruh** terhadap Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi
- 3. Nilai t hitung variabel kepuasan pelanggan (X3) sebesar 7.090 > dari t tabel, yaitu 2.011 dan nilai sig, yaitu 0.00 < dari 0.05. maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel **kepuasan pelanggan berpengaruh** terhadap Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi

KESIMPULAN

- 1. Dalam proses Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung di Kota Surabaya:
 - Faktor Kepuasan Pelanggan **berpengaruh signifikan** terhadap proses penerbitan (sig. 0.00 < dari 0.05).
 - Faktor Kelengkapan Administrasi **tidak berpengaruh** terhadap proses penerbitan (sig. 0.49 > 0.05).
 - Faktor Kemudahan **tidak berpengaruh** dalam Proses penerbitan (sig. 0.584 > 0.05)

2. Dari hasil analisis penerbitan Sertifikat Laik Fungsi bangunan gedung di kota Surabaya, variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai paling besar yaitu 52.1%, variabel kemudahan hanya sebesar 12.1%, dan untuk variabel Kelengkapan administrasi adalah 18,3%. Dapat disimpulkan bahwa **kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan** dalam penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) bangunan gedung di kota Surabaya.

REFERENSI

- Arikunto, 2018, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fithriani, Nur dkk. 2019, *Jurnal Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Gedung Pemerintah Kota Semarang*. Universitas Semarang.
- Ghozali, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 2*, Universitas Diponegoro Semarang
- Hesti Purnamasari, 2020, *Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Pada Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan*; Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Surabaya
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum (Permen PU) Nomor 27/PRT/M/2018 tentang Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung
- Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung
- Peraturan Walikota Nomor 51 tahun 2022. Tentang perubahan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto, 2011, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*. In *Ekonometrika Terapan: teori dan Aplikasi SPSS*
- Udin Lestiyono. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen, CV. Multi Usaha Raya Jepara*, Universitas Negeri Semarang.

*Panjang kolom di halaman terakhir kurang lebih harus sama,
Template penulisan ini dapat diakses di: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/proteksi/index>*