

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG (SIMBG) DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (DPUPR) KOTA PALANGKARAYA

Andika Restu Putra¹, Mutiar Fitri Dewi²

^{1,2} Fakultas Politik Pemerintahan, IPDN, Jl. Ir. Soekarno, KM. 20 Jatinangor, 45363
E-mail: Restuandika853@gmail.com; mutiar19@ipdn.ac.id

ABSTRAK. Saat ini telah terjadi perubahan dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satunya dalam bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan izin pembangunan gedung. Penelitian ini yang dilakukan memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dan mendeskripsikan faktor penghambat implementasi aplikasi yang dimaksud. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif induktif. Teori yang digunakan dalam menganalisis data yaitu Teori Implementasi dari Edward III. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk kemudian dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah sudah diterapkan, namun masih belum optimal pada aspek: 1) Komunikasi, yaitu kurangnya sosialisasi; 2) Sumber Daya yaitu kurangnya SDM sesuai keahlian; dan 3) Disposisi, berupa kurangnya insentif. Terkait dengan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar pemerintah lebih gencar dalam melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi, memberikan pelatihan teknis bagi pegawai yang menangani aplikasi SIMBG tersebut, dan memberikan insentif untuk memotivasi pegawai.

Kata kunci: Implementasi; Sistem Informasi; Manajemen Bangunan.

THE IMPLEMENTATION OF BUILDING MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AT PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING OFFICE OF PALANGKARAYA CITY

ABSTRACT. Currently there have been changes in public services by utilizing Information and Communication Technology (ICT). One of them is in the form of public services related to building construction permits. This research was carried out with the aim of obtaining an overview of the implementation of the Building Management Information System (SIMBG) in the Public Works and Spatial Planning Department of Palangkaraya City, Central Kalimantan Province and describing the factors inhibiting the implementation of the application in question. This research is qualitative research with an inductive descriptive method. The theory used in analyzing the data is Edward III's Implementation Theory. Data were collected through observation, interviews, and documentation and then analysed using the Miles and Huberman analysis model, starting from data reduction and presentation to concluding. The results showed that the implementation of SIMBG at the PUPR Office of Palangkaraya City, Central Kalimantan Province, had been implemented, but it was still not optimal in the following aspects: 1) communication, namely the lack of outreach; 2) resources, namely the lack of human resources according to expertise; and 3) disposition, in the form of a lack of incentives. Regarding the results of the study, the researchers suggest that the government be more aggressive in socializing the use of the application, providing technical training for employees who handle the SIMBG application, and providing incentives to motivate employees.

Keywords: Implementation; Information Systems; Building Management.

PENDAHULUAN

Melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat merupakan salah satu tugas pokok pemerintah. Pelaksanaan tugas pokok pemerintah ini sejalan dengan isi Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yang menjabarkan bahwa pemerintah memiliki fungsi yaitu *Regulation* (pengaturan), *Development* (pembangunan), *Empowerment* (pemberdayaan), *Services provision* (pemberi pelayanan). Terkait fungsi sebagai pemberi pelayanan, dalam implementasinya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan terhadap masyarakat atau pelayanan publik merujuk pada segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sianipar, 1998). Sementara itu, Pasolong (2007) menjabarkan bahwa pelayanan publik merujuk pada segala bentuk aktivitas pemerintah terhadap masyarakatnya yang mana aktivitas-aktivitas tersebut menguntungkan dan menawarkan kepuasan meskipun dalam bentuk jasa dan bukan pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut Maryam (2016) menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara.

Suatu kegiatan pelayanan dikatakan sebagai pelayanan publik jika memenuhi beberapa indikator sebagaimana dikemukakan oleh Salim dan Woodward dalam Ratminto dan Winarsih (2005, hlm. 174):

1. *Economy* atau ekonomis, yaitu pemanfaatan sumber daya yang seminimal mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. *Efficiency* atau efisiensi, menunjukkan komparasi terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. *Effectiveness* atau efektivitas adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi; dan
4. *Equity* atau keadilan, bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan

memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab II Pasal 3b, pemerintah terus berbenah dengan berusaha mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah mulai memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan kemudian dikenal dengan istilah *electronic government* (*e-government*). Di Indonesia penerapan *e-government* dimulai pada tahun 2003 dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Indrajit (2006) dalam Muliawaty dan Hendryawan (2020, hlm. 107–108) mengungkapkan bahwa pentingnya implementasi *e-government* yaitu mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan dengan pemanfaatan TIK dalam implementasi *e-government* diharapkan mampu mendukung terwujudnya *good governance*.

Salah satu kota yang menerapkan *e-government* di berbagai dinas atau kantor pemerintahan di Provinsi Kalimantan Tengah yaitu Kota Palangkaraya. Setiap dinas atau kantor pemerintahan di Kota Palangkaraya memiliki website yang digunakan dan dimanfaatkan dalam pelayanan publik.

Salah satu aplikasi berbasis website yang digunakan dalam proses pendirian gedung yaitu SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung). Aplikasi SIMBG merupakan bagian dari aturan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah dihapuskan oleh pemerintah.

Persetujuan Bangunan Gedung, dikenal juga dengan PBG, merupakan sistem perizinan yang diberikan pemerintah kepada pemilik bangunan gedung atau perwakilannya. Izin yang diberikan mulai dari izin untuk memulai pembangunan, merenovasi, merawat, atau mengubah bangunan gedung tersebut sesuai dengan yang direncanakan. PBG sendiri dapat diterbitkan dengan syarat bahwa rencana teknis pembangunan telah memenuhi standar teknis

sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Narua dkk., 2022).

Sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 Ayat 17 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, PBG merupakan perizinan untuk membangun bangunan baru atau mengubah fungsi dan teknis bangunan tersebut. PBG meliputi kriteria-kriteria pembangunan bangunan yang sesuai dengan standar teknis yang telah ditetapkan. Standar teknis yang dimaksud berupa perencanaan dan perancangan bangunan gedung, pelaksanaan dan pengawasan konstruksi bangunan gedung, serta pemanfaatan bangunan gedung.

Adapun beberapa manfaat PBG sebagai berikut.

1. Dapat menghindari timbulnya gugatan dari pihak lain setelah bangunan berdiri. Status tanah yang jelas dibuktikan dengan adanya surat-surat tanah seperti sertifikat, surat kavling, fatwa tanah, risalah panitia A, dan tanah tersebut tidak dihuni orang lain dapat meminimalisasi konflik yang merugikan baik pemilik tanah maupun pemilik bangunan.
2. Mendukung penataan kota yang baik dan teratur, aman, tertib, serta nyaman.
3. Dapat meminimalisasi bahaya fisik penggunaan bangunan yang dapat diwujudkan dengan perencanaan pembangunan yang matang dan memenuhi standar/normalisasi teknis bangunan yang telah ditetapkan yang meliputi arsitektur, konstruksi, dan instalasinya termasuk instalasi kebakaran (sistem pencegahan dan penanggulangan kebakaran).
4. Dapat mencegah bahaya yang mungkin ditimbulkan terutama pada saat konstruksi bagi lingkungan, tenaga kerja, masyarakat sekitar, maupun bagi calon pengguna bangunan.

Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh PBG dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) bangunan secara daring, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) meluncurkan layanan berbasis website yaitu Sistem Informasi Manajemen Bangunan

Gedung (SIMBG). Direktur Jenderal Cipta Karya Kementerian PUPR, Diana Kusumastuti, optimis dengan peluncuran layanan SIMBG ini dapat mendukung upaya peningkatan kemudahan berusaha, iklim investasi, serta pada akhirnya mampu menjadi salah satu pondasi menuju Indonesia tumbuh dan tangguh.

Dengan peluncuran layanan SIMBG ini, implikasinya setiap pemerintah daerah kabupaten dan kota diharuskan memanfaatkan aplikasi SIMBG dalam pelayanan PBG. Selain untuk efektivitas dan efisiensi pelayanan PBG, penggunaan SIMBG juga upaya untuk mendukung kemudahan, transparansi, dan peningkatan layanan publik menjadi lebih baik lagi.

SIMBG sebagai sistem aplikasi berbasis website didesain untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam layanan PBG dan SLF oleh pemerintah daerah. SIMBG merupakan wujud dari penerapan TIK yang telah direncanakan oleh pemerintah pusat yang diimplementasikan oleh Kota Palangkaraya. Harapannya SIMBG ini dapat membantu dalam penyelenggaraan bangunan gedung di wilayahnya baik dalam proses penyelenggaraan PBG atau SLF serta kontribusi besar dalam pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Selanjutnya, SIMBG dapat diakses melalui website resmi <https://simbg.pu.go.id/>.

Terkait manfaat SIMBG, Candra dan Adinata (2022, hlm. 163) menguraikan bahwa manfaat SIMBG ada 3 yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan penerbitan PBG dan SLF kepada masyarakat dengan pendekatan sistem online di daerah.
2. Melakukan standardisasi regulasi terkait penyelenggaraan bangunan gedung di Indonesia.
3. Menyederhanakan dan mempermudah penerbitan PBG dan SLF sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Implementasi aplikasi SIMBG tidak terlepas dari sejumlah permasalahan. Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SIMBG masih mengalami kendala dalam aspek ketersediaan sumber daya manusia pelaksana yang handal, pelaksanaan

pelayanan belum sesuai dengan SOP, rendahnya kesadaran masyarakat terkait PBG, serta kualitas layanan SIMBG yang dianggap belum baik (Ismail, 2021; Puspitasari, 2022; Riswari, 2021).

Lebih lanjut, secara umum pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia baru melaksanakan PBG, sebagian kecil sudah melaksanakan SLF dan masih banyak yang belum mengimplementasikannya karena berbagai hambatan internal dan eksternal (Purnamasari, 2020; Riau & Yuswadi, 2014).

Dari pemaparan di atas terlihat bahwa adanya aplikasi SIMBG memberikan sejumlah manfaat. Namun, di sisi lain masih menyisakan sejumlah persoalan. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dan menganalisis implementasi SIMBG dalam pelayanan PBG beserta hambatan-hambatan dalam implementasinya di Dinas PUPR Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

KERANGKA PEMIKIRAN

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan publik dari Edward III (1980) dalam Widodo (2010). Teori ini digunakan sebagai pisau analisis terhadap permasalahan yang sudah dikemukakan. Di dalam teori ini dikemukakan empat variabel dalam kebijakan publik yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), sikap (*dispositions or attitudes*) dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).

1. Komunikasi

Parameter efektivitas dan efisiensi komunikasi adalah apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Implikasinya, perlu adanya kejelasan mengenai ukuran dan tujuan kebijakan yang dikomunikasikan dengan tepat di antara para pelaksana. Keseragaman serta konsistensi terhadap ukuran dasar dan tujuan kebijakan memerlukan komunikasi yang baik dengan tujuan supaya implementor dapat memahami secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, para pegawai Dinas PUPR harus menjalin

komunikasi yang baik serta melakukan koordinasi bersama DPMPTSP. Keberhasilan komunikasi dapat dinilai dari 3 indikator yaitu komunikasi yang baik akan dapat melahirkan suatu implementasi yang baik, komunikasi yang disampaikan kepada pemohon dan arahan para pegawai Dinas PUPR harus jelas dan tidak membingungkan, dan perintah yang diberikan oleh pejabat Dinas PUPR harus konsisten dan jelas.

2. Sumber Daya

Dimensi sumber daya ini meliputi jumlah staf dan kompetensi pelaksana atau staf tersebut. Parameter sumber daya manusia ini jika tidak memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya akan berpengaruh pada efektivitas pelaksanaan program. Pemicunya karena mereka dianggap tidak mampu melakukan supervisi dengan baik.

Dimensi sumber daya yang lain yang sangat penting bagi pelaksanaan kebijakan yaitu informasi. Informasi dalam dimensi sumber daya terbagi menjadi dua yaitu informasi cara penyelesaian kebijakan/program dan informasi tentang data pendukung kebijakan/program tersebut. Jika kedua informasi ini kurang, maka ada konsekuensi langsung misalnya para oknum pelaksana dianggap tidak memiliki tanggung jawab atas tugas yang diberikan.

Dalam dimensi sumber daya dibutuhkan juga beberapa kewenangan seperti untuk menentukan cara pelaksanaan program dan mengatur anggaran dan sumber daya (penyediaan uang, pengadaan staf, serta pengadaan supervisor). Selain itu, pemenuhan fasilitas yang diperlukan juga harus dilakukan seperti alat tulis kantor dan tentu saja dana untuk pelaksanaan program.

3. Sikap (Disposisi)

Efektivitas implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh sikap implementor. Dalam konteks penelitian ini, jika pegawai Dinas PUPR Kota Palangkaraya setuju dengan poin atau bagian isi dari kebijakan tersebut, maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati. Sebaliknya jika mereka memiliki perspektif yang berbeda dengan perumus kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan dan bahkan akan menimbulkan banyak masalah.

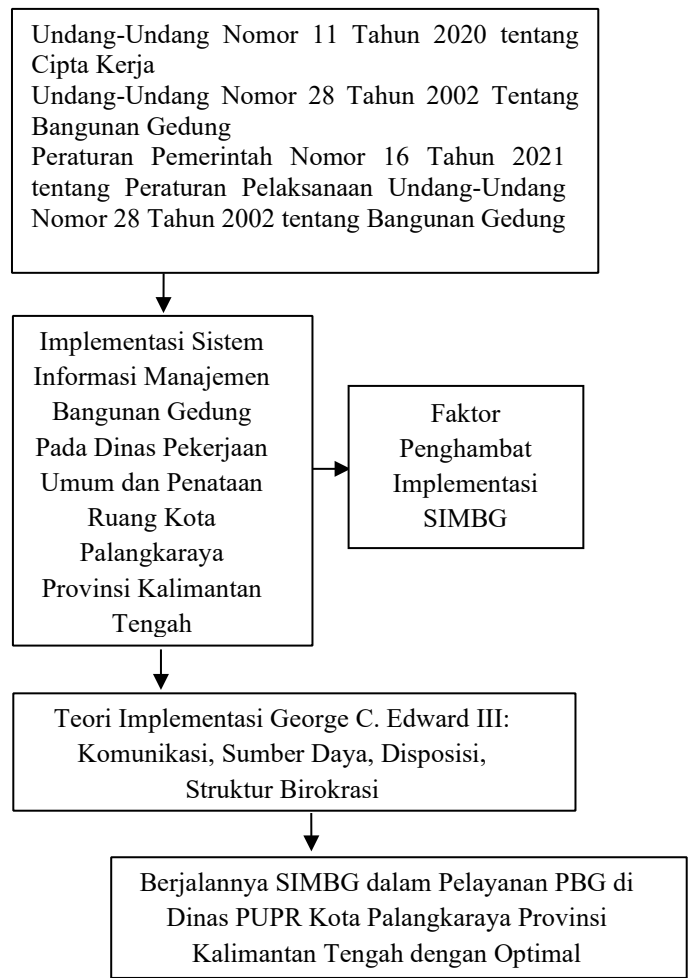
Selain itu, dukungan dari para pimpinan sangat dibutuhkan. Dukungan ini sangat berdampak pada pelaksanaan program agar dapat mencapai tujuan secara efektif. Bentuk dukungan pimpinan dapat berupa penempatan program sebagai prioritas kegiatan, penempatan pendukung program (staf) yang tepat dengan memperhatikan komposisi suku, agama, jenis kelamin, dan karakter demografi lainnya.

Lebih lanjut, pada indikator ini mensyaratkan tersedianya dana yang memadai untuk pemberian insentif agar para pelaksana program terstimulasi untuk bekerja secara totalitas.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi erat kaitannya dengan badan pelaksana suatu kebijakan. Struktur ini merujuk pada pembagian wewenang dalam pengimplementasian Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung. Berjalan atau tidaknya program tergantung kepada kerja sama para pegawai, dimana birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan melakukan koordinasi yang baik.

Dari pemaparan di atas, peneliti menyederhanakannya dalam bentuk kerangka pemikiran sebagaimana tergambar dalam gambar berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami situasi sosial, peristiwa atau masalah sosial, peran dan interaksi sosial dalam Implementasi SIMBG di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Moleong (2012, hlm. 4) bahwa akar penelitian kualitatif yaitu latar belakang ilmiah yang lebih mementingkan deskripsi proses daripada hasil. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan pendekatan logika induktif yaitu bertolak dari hal-hal khusus ke umum.

Adapun operasionalisasi konsep dalam penelitian ini sesuai dengan Teori Implementasi Kebijakan dari Edward III, sebagai berikut.

Tabel 2. Operasionalisasi Konsep

Judul	Dimensi	Subdimensi	Indikator
1	2	3	4
Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya	Komunikasi	Transmisi	Penyaluran komunikasi yang baik
		Kejelasan	Komunikasi yang jelas dan tidak ambigu
		Konsistensi	Perintah yang diberikan konsisten dan jelas
	Sumber Daya	Staf	Staf yang kompeten
		Informasi	Cara pelaksanaan kebijakan
			Kepatuhan pelaksana terhadap regulasi
		Wewenang	Adanya otoritas dalam melaksanakan kebijakan
	Fasilitas	Sarana dan prasarana	
	Disposisi	Pengangkatan Birokrat	Pelaksanaan kebijakan sesuai regulasi
		Insentif	Pemberian insentif
	Struktur Birokrasi	SOP	Adanya SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) yang jelas
Fragmentasi		Adanya pembagian tanggung jawab	

Sumber: Edward III (1980) dalam Widodo (2010)

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer terkait penelitian diperoleh dengan melakukan observasi sedangkan data sekunder diperoleh dengan melakukan studi dokumentasi. Adapun pengumpulan data melalui wawancara dilakukan untuk validasi data dari hasil observasi dan studi dokumentasi.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang yang terdiri atas 1 orang Kepala Dinas PUPR Kota Palangkaraya, 1 orang Sekretaris Dinas PUPR, 1 orang Kabid Pengembangan Permukiman dan Penataan Pembangunan, 1 orang admin aplikasi SIMBG, 1 orang staf Dinas PUPR, dan 5 orang masyarakat pengguna SIMBG. Informan ditentukan dengan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Informan yang ditentukan dengan *purposive sampling* yaitu Kepala Dinas PUPR, Sekretaris Dinas PUPR, Kabid Pengembangan Permukiman dan Penataan

Pembangunan, dan admin aplikasi SIMBG sedangkan masyarakat pengguna SIMBG ditentukan dengan *accidental sampling*.

Penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah mulai bulan Januari sampai dengan Maret 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Di Dinas PUPR Kota Palangkaraya

A. Komunikasi

Dalam dimensi komunikasi diukur dalam 3 indikator, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

1. Transmisi

Indikator ini berkenaan dengan penyaluran komunikasi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya dalam melakukan pelayanan PBG terhadap masyarakat. Berikut kutipan wawancara peneliti dengan staf Dinas PUPR Kota Palangkaraya:

Pola komunikasi yang dilakukan pada bidang SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dilaksanakan secara lisan/langsung dan tertulis (pemanfaatan media komunikasi elektronik). Dalam pelaksanaan pola komunikasi secara lisan/langsung dilaksanakan secara tatap muka ataupun komunikasi via telepon (Call center). Pemberian layanan konsultasi tatap muka kepada publik menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Yang berikutnya, pola komunikasi tertulis dengan cara korespondensi surat-menyurat dan pemanfaatan media komunikasi elektronik (misalnya email, Instagram, dan WhatsApp). Pola Komunikasi yang diterapkan DPUPR Kota Palangkaraya bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, efisien dan efektif”.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa pola komunikasi yang dilakukan pada bidang SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dilaksanakan secara lisan/langsung dan tertulis

serta memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi (internet dan media sosial) guna melayani masyarakat secara cepat, efektif, dan efisien.

2. Kejelasan

Selanjutnya, indikator yang memengaruhi dimensi komunikasi adalah kejelasan. Dalam menerapkan pelayanan SIMBG yang memudahkan masyarakat, untuk dapat menyalurkan komunikasi dengan baik, diperlukan adanya kejelasan dalam penyampaian komunikasi. Dari studi dokumentasi dan hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa budaya organisasi yang diterapkan DPUPR Kota Palangkaraya dalam pelaksanaan pola tersebut nilai-nilai budaya organisasi yang dikenal dengan slogan SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal). Budaya organisasi yang diterapkan sangat memengaruhi kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Lebih lanjut dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa dengan adanya tata nilai SETIA, maka semua informasi dapat diterima dengan baik dan jelas oleh masyarakat, terutama pada masyarakat yang belum mengetahui bagaimana sistem pelayanan.

3. Konsistensi

Indikator selanjutnya yang memengaruhi dimensi komunikasi adalah konsistensi. Dalam tata nilai DPUPR adalah sikap tegas, yang mana sikap tegas dalam tata nilai DPUPR memiliki ciri yaitu pemberian perintah yang konsisten dan jelas sesuai tupoksi staf. Seperti tercermin dalam kutipan wawancara berikut ini.

Dalam melaksanakan perintah yang diberikan, atasan memberi perintah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari setiap staf, selanjutnya staf bertugas untuk bertanggung jawab atas setiap perintah yang diberikan oleh atasan.

Lebih lanjut dinyatakan oleh salah seorang informan bahwa konsistensi sangat diperlukan dalam menjalankan tugas yang diberikan. Jika tidak, maka secara tidak langsung tidak akan ada kejelasan dalam bentuk pelayanan dan sistem pelayanan menjadi terbengkalai.

Secara umum, jika dibandingkan dengan teori Edward III, maka dimensi komunikasi dengan indikator transmisi, kejelasan, dan konsistensi telah terpenuhi karena di Dinas PUPR Kota Palangkaraya, kebijakan SIMBG telah disosialisasikan dan dikomunikasikan secara jelas kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan sosialisasi kebijakan tersebut juga dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku.

B. Sumber Daya

Sumber daya manusia merupakan sebuah unsur yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan di suatu organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Hal ini disebabkan sumber daya manusia adalah kunci utama dalam pengelolaan sebuah manajemen dalam sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu, sumber daya manusia dalam sebuah organisasi bukan hanya diperhatikan dari banyaknya jumlah sumber daya manusia, namun juga diperhatikan dari kualitas yang dimiliki oleh masing-masing sumber daya manusia yang ada. Pada dimensi sumber daya terdapat 4 indikator yang memengaruhi dimensi sumber daya yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

1. Staf

Indikator pertama yang memengaruhi dimensi sumber daya merupakan indikator staf. Staf merupakan sumber daya manusia yang akan menjadi kunci utama dalam menggerakkan sebuah organisasi. Konsekuensinya pemilihan staf yang berkualitas merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas dari tiap organisasi.

Hasil dengan salah satu informan menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan dalam membentuk sistem kerja yang efisien yaitu menempatkan setiap pegawai pada posisi dan bidang kerja yang sesuai kualifikasi dan dalam pembentukan ASN yang kompeten pada bidang SIMBG Kota Palangkaraya adalah dengan merekrut ASN sesuai dengan latar belakang pendidikan (Teknik), melakukan diklat keteknisan, DPUPR maupun pelayanan prima, memberikan *Reward and Punishment* serta insentif kepada pegawai.

DPUPR Kota Palangkaraya sudah mengoptimalkan proses perekrutan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas SDM yang ada dalam organisasi DPUPR di Kota Palangkaraya.

2. Informasi

Selanjutnya indikator yang memengaruhi sumber daya adalah informasi, yang berkaitan dengan cara pelaksanaan kebijakan pengurusan PBG melalui aplikasi SIMBG dan kepatuhan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa DPUPR sudah menginformasikan dengan jelas mengenai kebijakan pengurusan PBG melalui aplikasi SIMBG. Selain itu, setiap staf sudah dibekali informasi terkait budaya kerja ataupun budaya organisasi yang harus diterapkan dalam menjalani tugas melayani masyarakat.

3. Wewenang

Indikator ketiga yang memengaruhi dimensi sumber daya merupakan indikator wewenang. Sebuah perintah akan dapat dilaksanakan jika di dalam perintah tersebut terdapat wewenang. Jika tidak terdapat wewenang dalam sebuah perintah, perintah tersebut dapat menjadi gagal dalam pelaksanaannya. Implikasinya, keberadaan sebuah wewenang sangatlah penting dalam suatu organisasi. Data ini akan dikuatkan oleh hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan:

Wewenang dan perintah secara formal ada dalam SK Kepala DPUPR dan dalam SK Kepala Dinas itu bahwasanya, semua ASN maupun Non ASN harus melaksanakan budaya SETIA dalam melayani.

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa terdapat wewenang secara formal dalam pelaksanaan pelayanan di bidang SIMBG maupun di bidang lainnya pada DPUPR Kota Palangkaraya, yang mana wewenang ini tertuang di dalam SK Kepala DPUPR. Wewenang yang terdapat dalam SK Kepala Dinas ini nantinya akan menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat di Bidang SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya.

4. Fasilitas

Indikator terakhir yang memengaruhi dimensi sumber daya adalah fasilitas. Terpenuhinya fasilitas fisik dalam sebuah organisasi sangat mendukung sebuah organisasi untuk berjalan dengan lancar. Fasilitas yang dimaksud yaitu berupa sarana dan prasarana yang mendukung implementasi kebijakan. Terkait implementasi SIMBG di Dinas PUPR Kota Palangkaraya diperoleh informasi dari wawancara bahwa fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan berupa buku pedoman pelayanan yang diterbitkan dari dinas. Serta sarana prasarana yang diberikan ialah komputer yang tersambung dengan internet, buku pedoman, alat tulis kantor dan ruangan kerja yang mendukung.

Berikut kutipan wawancara dengan admin aplikasi SIMBG:

“Fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan berupa buku pedoman pelayanan yang diterbitkan dari dinas. Serta sarana prasarana yang diberikan ialah komputer yang tersambung dengan internet, buku pedoman, alat tulis kantor dan ruangan kerja yang mendukung.”

Jika dibandingkan dengan teori Edward III, maka dimensi sumber daya dengan keempat indikatornya yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas telah terpenuhi.

C. Disposisi

Disposisi merupakan perintah tertulis yang merupakan tindak lanjut kegiatan atau non kegiatan pada naskah atau surat asli. Disposisi memengaruhi proses implementasi, yang mana indikator dalam disposisi yang dapat memengaruhi proses implementasi adalah indikator pengangkatan birokrat dan juga insentif.

1. Pengangkatan Birokrat

Pengangkatan birokrat merupakan proses yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena proses ini akan menentukan bagaimana output dari kinerja sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi. Pengangkatan birokrasi dalam pelayanan SIMBG dilakukan oleh DPUPR Kota Palangkaraya sendiri dapat berupa Aparatur Sipil Negara (ASN), Tenaga

Kontrak (TEKON) ataupun Penyedia Jasa Lainnya orang Perorangan (PJLP), untuk ASN melalui seleksi CPNS dan PJLP melalui tes yang dilaksanakan bidang masing-masing. Dalam implementasi budaya organisasi di DPUPR Kota Palangkaraya dalam hal pengangkatan birokrasi dilakukan dengan mengikuti peraturan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah serta Rekrutmen PJLP. Hal ini selaras dengan pendapat dari informan yang mengatakan bahwa:

Setiap pelaksanaan pengangkatan birokrasi dan sebagainya, selalu ada kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Pengangkatan birokrasi dilakukan dengan memerhatikan poin-poin penting sesuai dalam peraturan yang ada dalam upaya menghasilkan calon aparatur yang kompeten dan dapat mengembangkan organisasi menjadi lebih baik.

2. Insentif

Selanjutnya, indikator yang memengaruhi dimensi disposisi dalam proses implementasi adalah insentif. Untuk memengaruhi para pegawai maka perlu dilakukan strategi terkait dengan insentif pegawai. Salah satu strateginya adalah dengan memanipulasi insentif sehingga dapat memicu kinerja para pegawai dalam suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan penambahan biaya tertentu ataupun dengan memberikan keuntungan lain kepada pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang mengatakan bahwa:

Pegawai yang mendapatkan prestasi tentunya akan mendapatkan insentif, sehingga akan memotivasi para pegawai yang melaksanakan kegiatan pelayanan agar mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Insentif diberikan kepada pegawai dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai tersebut, serta meningkatkan motivasi kerja pada pegawai tersebut.

Penambahan insentif akan otomatis masuk apabila pegawai pelayanan mendapatkan *reward* atas hasil kerja dan inovasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan susunan dalam organisasi yang akan menjalani tugas dan fungsi sebuah organisasi yang mana dalam dimensi struktur birokrasi ini dilihat dalam 2 indikator, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan aturan yang memuat mengenai aturan sebuah kegiatan sehingga sebuah kegiatan dapat berjalan dengan baik. Di Dinas PUPR Kota Palangkaraya sudah terdapat SOP untuk pengurusan PBG melalui aplikasi SIMBG.

2. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi.

Terkait fragmentasi di Dinas PUPR, salah seorang informan menyatakan setiap persebaran atau pembagian tugas dan wewenang tentunya harus sejalan dengan koordinasi yang intensif agar tidak membuat terpecahnya komunikasi dan menyebabkan komunikasi yang gagal.

Pada dimensi struktur birokrasi, maka dapat dikatakan implementasinya sudah sesuai dengan konsep dalam teori Edward III.

Faktor Penghambat dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Di Dinas PUPR Kota Palangkaraya

A. Komunikasi

Pada dimensi komunikasi, yang menjadi penghambat dalam proses implementasi SIMBG yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pada kurangnya koordinasi antara masyarakat penerima layanan dengan aparatur pelayanan publik. Jika komunikasi antara pelayan dengan masyarakat

kurang maka hal ini dapat menyebabkan nilai kepuasan menjadi rendah.

Kepercayaan masyarakat akan berkurang seiring kurangnya kualitas pelayanan. Jika hal ini terus menerus terjadi, maka Pemerintah Kota Palangkaraya akan sulit dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik yang sudah dianggap buruk oleh masyarakat. Oleh sebab itu, diharapkan pemerintah dapat melakukan upaya dalam mengatasi hal tersebut.

B. Sumber Daya

Sumber daya dalam implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya sudah memiliki sumber daya yang baik, namun masih memiliki kekurangan dalam hal kualitas dari sumber daya manusianya.

Sumber daya yang ada dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palangkaraya belum semua terpenuhi karena kurangnya pelatihan. Hal ini selaras dengan pernyataan Sekretaris Dinas PUPR Kota Palangkaraya yang menyatakan:

“Sumber daya pegawai pada pelayanan publik disini belum terimplementasi secara keseluruhan, masih banyak pegawai yang merasa kesusahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga memang dibutuhkan pelatihan secara berkala”.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa sumber daya pegawai pada pelayanan publik di Dinas PUPR belum mendapatkan pelatihan secara berkala sehingga ada hambatan ketika melakukan pelayanan pada masyarakat.

C. Disposisi

Pada dimensi disposisi yang menjadi penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya adalah dalam indikator insentif yang mana penambahan insentif masih belum dilakukan secara optimal kepada para pegawai. Hal ini dibuktikan dengan banyak pegawai yang tidak mendapatkan

penambahan gaji untuk mendorong kinerja aparatur pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini perlu ditindak lebih lanjut di Bidang Pengembangan Permukiman dan Penataan Pembangunan untuk dapat memberikan *reward* kepada pegawai sehingga dapat mendorong kinerja aparatur. Seperti salah satu hasil wawancara dengan informan yang mengatakan bahwa:

Kita perlu mengapresiasi pegawai yang membuat inovasi dan memberi mereka reward sebagai salah satu penghargaan bagi pegawai yang melaksanakan kerjanya dengan baik serta meningkatkan kualitasnya demi kepentingan pelayanan kepada masyarakat.

D. Struktur Birokrasi

Faktor penghambat yang menghambat implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya adalah masalah terkait penerapan SOP. SOP dibuat untuk menjadi pedoman dalam kegiatan ataupun nonkegiatan yang akan dilaksanakan dengan tujuan agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Namun terkadang dalam implementasinya, SOP masih sering dilupakan dan tidak diterapkan dengan semestinya. Sulitnya penerapan SOP di Dinas PUPR Kota Palangkaraya ini karena masih ada beberapa pegawai yang merasa SOP bukanlah sesuatu hal yang penting untuk diterapkan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, berikut rangkuman pencapaian indikator sebagaimana telah dirumuskan di bagian kerangka pemikiran.

Tabel 3. Ketercapaian Indikator dalam Penelitian

Dimensi	Subdimensi	Indikator	Pencapaian Indikator
Komunikasi	Transmisi	Penyaluran komunikasi yang baik	Baik, ditandai dengan adanya pola komunikasi lisan dan tertulis
	Kejelasan	Komunikasi yang jelas dan tidak ambigu	Belum Baik, kurangnya koordinasi antara masyarakat penerima layanan dengan aparatur pelayanan publik
	Konsistensi	Perintah yang diberikan konsisten dan jelas	Baik, ditandai dengan pemberian perintah sesuai dengan tupoksi staf
Sumber Daya	Staf	Staf yang kompeten	Belum Baik, masih memiliki kekurangan dalam hal kualitas dari sumber daya manusianya
	Informasi	Cara pelaksanaan kebijakan	Baik, informasi terkait kebijakan sudah tersampaikan
		Kepatuhan pelaksana terhadap regulasi	Baik, setiap pelaksana mematuhi regulasi yang berlaku
	Wewenang	Adanya otoritas dalam melaksanakan kebijakan	Baik, pembagian wewenang dituangkan dalam bentuk SK
Fasilitas	Sarana dan prasarana	Baik, sudah dilengkapi sarana dan prasarana yang cukup memadai	
Disposisi	Pengangkatan Birokrat	Pelaksanaan kebijakan sesuai regulasi	Baik, pengangkatan pegawai sesuai dengan mekanisme yang berlaku
	Insentif	Pemberian insentif	Belum Baik, pemberian insentif belum merata
Struktur Birokrasi	SOP	Adanya SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) yang jelas	Belum Baik, masih kesulitan dalam mengimplementasikan SOP
	Fragmentasi	Adanya pembagian tanggung jawab	Baik, sudah ada pembagian tanggung jawab yang jelas

Sumber: Diolah peneliti, 2022

SIMPULAN

Dapat dilihat dari berbagai temuan yang telah diteliti terhadap Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi SIMBG sudah berjalan dengan baik dengan terpenuhinya 8 (delapan) indikator dengan pencapaian baik dari 12 (dua belas indikator yang diteliti), namun ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya, hal tersebut adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia di DPUPR Kota Palangkaraya. Hal ini memiliki pengaruh besar terhadap kualitas dari pelayanan publik yang ada di DPUPR Kota Palangkaraya. Dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia nya maka kualitas pelayanan publik yang akan diberikan juga akan rendah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Puspitasari, 2022; Riswari, 2021)
2. Faktor penghambat pada implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya di antaranya, pelayanan publik yang belum optimal dan aparatur pelayan kurang profesional karena SOP belum sepenuhnya dijalankan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ismail, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, A., & Adinata, S. (2022). Analisis Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Dengan Menggunakan Aplikasi SIMBG Di Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022. *Jurnal Perangkat Lunak*, 4(3), 160–171.
- Ismail, I. N. (2021). *Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Pinrang* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Narua, A. L., Rogydesa, Sahara, S., Muhammad, G. M., Purnomo, R. A., Maharani, G. N. A., Riana, I. G. A. A., Sinaga, F. N., Sinaga, E. M., Maruli, J., & Ramdani, Y. (2022). *Buku Panduan SIMBG*. Kementerian PUPR. <https://simbg.pu.go.id/info/Tutorial-SIMBG-Dinas.pdf>
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Purnamasari, H. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Pada Dinas Perumahan Dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan* [Skripsi]. Universitas Islam Kalimantan MAAB.
- Puspitasari, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi* [Skripsi]. Universitas Jember.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Riau, D. P., & Yuswadi, H. (2014). Improvement Strategy Policy Implementation The Certificate of Building Operability in Probolinggo City. *International Journal of Management and Administrative Sciences*, 3(09), 37–47.
- Riswari, M. (2021). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Sektor Pariwisata di Kabupaten Gunung Kidul* [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sianipar, J. (1998). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license