

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA BUKITTINGGI

Fiyolla Junita Sari<sup>1</sup>, Nellis Mardhiah<sup>2</sup>  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Teuku Umar; Aceh Barat

[Fiyollajunitaa.sari@gmail.com](mailto:Fiyollajunitaa.sari@gmail.com)<sup>1</sup>, [nellismardhiah@utu.ac.id](mailto:nellismardhiah@utu.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan bentuk perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) di Kota Bukittinggi. Penelitian ini untuk mengetahui dan memahami Inovasi Pelayanan Publik IMB di Kota Bukittinggi. Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data secara primer maupun sekunder sesuai dengan objek penelitian yang telah ditetapkan. Objek penelitian yaitu kesiapan sumber DPMPTSPPTK dalam memberikan pelayanan IMB berbasis system dan inovasi SIMBG dalam IMB. Berdasarkan hasil penelitian Berbagai hambatan ditemukan dalam proses penerapan inovasi pelayanan publik seperti penggunaan SIMBG yang dilakukan DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Sebagaimana fokus penelitian dimana lebih mendeskripsikan inovasi pelayanan publik di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Terdapat 5 indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam pangestu antara lain yaitu Keunggulan Relative (Relative Advantage), Kesesuaian (Compability), Kerumitan coba (Triability), dan kemudahan diamati (Observability). Pada akhir penelitian dapat disimpulkan bahwa DPMPTSPPTK telah menerapkan inovasi dalam pelayanan publik meskipun masih ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Kata Kunci: **Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan, Inovasi**

### ABSTRACT

*The Building Permit is a form of permit granted by the One Stop Integrated Investment Agency for Industry and Manpower in the City of Bukittinggi from various kinds of permits granted. In this study, to see the Public Service Innovation of Building Permits in the City of Bukittinggi. This study applies a qualitative method. The object of this research is the Front Office DPMTSPPTK which is involved in providing services, Sector B staff who are involved in obtaining building permits. The results of the data obtained by conducting in-depth observations or examinations, interviews or questions and answers, data, and documentation. Based on the results of the study, various obstacles were found in the process of implementing public service innovations such as the use of SIMBG carried out by the Bukittinggi City DPMTSPPTK. As the focus of the research, which describes more public service innovations in the Bukittinggi City DPMTSPPTK. There are 5 innovation indicators proposed by Rogers in the Pangestu, namely Relative Advantage, Compatibility, Triability, and Observability. At the end of the study, it can be concluded that DPMTSPPTK has implemented innovations in public services, although there are still things that need to be improved and improved.*

*Keywords: Public Service, Building Permits, Innovation*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Bukittinggi tahun 2001 membentuk lembaga yang mengelola perizinan yaitu Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), sebagai lembaga secara fungsional memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kota Bukittinggi. Kemudian tahun 2008 KPT berubah nama menjadi KPT berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 11 tahun 2008. Pada bulan Januari 2014 KPT berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BP2TPM) berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi. BP2TPM pada tahun 2017 berubah dengan menjadi Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) sesuai Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 di Kota Bukittinggi.

DPMPTSPPTK memiliki tujuan dari Pelayanan untuk memajukan pelayanan dan investasi, baik bagi pemerintah dunia usaha dan masyarakat dari berbagai jenis izin, salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB yaitu perizinan diberikan oleh kepala daerah yang merupakan bentuk perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi dari berbagai macam perizinan yang diberikan (Harry, 2018). Pengurusan IMB memiliki waktu penyelesaian 6 hari dan memiliki biaya dalam membuat izin tersebut. IMB terdiri dari berbagai jenis seperti IMB untuk perumahan non umum, IMB bangunan umum, IMB perumahan umum yang ada, IMB untuk modifikasi/perluasan/pengurangan/pemeliharaan bangunan, dan kompleks perumahan, IMB pembangunan dan infrastruktur. Kriteria IMB tersebut memiliki persyaratan yang berbeda-beda(DPMPTSPPTK, 2022).

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik suatu kegiatan dan ruang lingkup pemenuhan kebutuhan bagi semua warga Negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai pelayanan publik secara efektif. Hal tersebut sangat berkaitan dengan orientasi pelayanan publik organisasi berorientasi dan tentatif dalam melaksanakan semua program kerja yang ditetapkan (Ridha, 2019). Pelayanan Publik merupakan aktivitas yang diterapkan oleh pemerintahan dan organisasi yang memiliki tujuan yang dilakukan oleh masyarakat (Nanang, 2017).

Pelayanan publik merupakan dasar dari penyelenggaraan pemerintah yang strategis dan prioritas menjadi faktor utama praktik tata kelola yang baik di Indonesia (Rizki, 2017). Konteks pelayanan publik dikatakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan di pelayanan, memberikan kepuasan pada publik (Dayang, 2015). Begitu pula inovasi pelayanan publik merupakan ide yang kreatif sebuah perubahan dari sebelumnya kemudian memilih strategi yang tepat untuk mendapatkan layanan yang cepat. Inovasi diartikan ide kreatif, melakukan

perubahan dari sebelumnya meskipun tidak semua ide dikatakan inovasi Inovasi kemudian dipilih strateginya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Eko, 2021).

Menurut David (2015) inovasi ini berhubungan dengan ide-ide yang baru yang dimana sifat kebaruan ini harus memiliki manfaat. Berdasarkan penjelasan di atas inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan teknologi namun dalam arti yang luas seperti proses dan bentuk layanan dimana menunjukkan suatu perubahan khususnya di dalam pelayanan pemerintahan.

Inovasi memiliki nilai yang umumnya dilakukan oleh organisasi maupun individu. Inovasi merupakan transformasi dan pemanfaatan, keterampilan teknologi untuk menciptakan produk proses dan jasa pelayanan yang baru (Robbins, 2018). Berdasarkan inovasi administrasi Negara, bahwa inovasi memiliki kriteria yaitu kebaruan yaitu produk yang belum dan tidak pernah sebelumnya baik segi manfaat serta penggunaan pelayanan publik yang akan dilakukan, kemanfaatan merupakan *ouput* yang memiliki nilai lebih atau nilai tambah pada orang lain nilai lebihnya di bidang pemerintah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna pada layanan publik, memberi solusi yang merupakan solusi yang terhadap permasalahan yang dihadapi, keberlanjutan merupakan inovasi yang tidak boleh berhenti satu titik perlunya berlanjut kedepannya. Inovasi Pelayanan Publik adalah proses untuk mengambil keputusan berupa perbaruan dalam pelaksanaan pemikiran yang baru baik yang sifatnya sebagian atau keseluruhan dengan inovasi ini dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan public berupa strategi dan metode (Eko, 2021).

DPMPTSPPTK sudah melakukan teknologi bisa mendaftar secara *online* yang disebut dengan SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung). Perkembangan teknologi inovasi dalam pelayan SIMBG dalam proses IMB diakses menggunakan internet yang telah ditetapkan dengan ketentuan IMB DI Kota Bukittinggi. Web SIMBG terdapat beberapa permohonan yaitu, pertama, permohonan Pembangunan Gedung (PBG), Sertifikat Laik Fungsi (SLF), dan Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung (SBKBG). Berdasarkan peizinan IMB pada SIMBG diterbitkan DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Tahun 2022 yaitu:

Tabel 1. Perizinan IMB melalui SIMBG yang telah disetujui bangunan.

Jenis Izin	Januari	Februari	Maret	April
Persetujuan bangunan gedung	39	27	33	14

Sumber, DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi 2022.

Berdasarkan hasil tabel perizinan mengatakan bahwa pada bulan Januari terdapat 39 orang yang mengurus IMB menggunakan SIMBG, dari 39 orang ini 35 yang mengurus PBG dan 4 orang yang mengurus SLF. Bulan februari 27 orang mengurus PBG, bulan maret 29 mengurus PBG, 2 Orang mengurus SBKKBG, 2 orang mengurus SLF dan yang terakhir 14 orang yang mengurus PBG.

Berkembangnya teknologi dan informasi sangat berpengaruh bagi kehidupan saat sekarang ini, khususnya bagi pemohon yang mengurus IMB dan berdampak pada bidang pemerintah (Distel, 2018). Berkembangnya teknologi munculnya istilah *electronic government*, pada dasarnya *e-government* berkait erat dengan pemerintahan bahkan tidak terpisahkan dari tata pemerintahan yang baik dengan adanya teknologi ini bertujuan menciptakan sistem pemerintah yang transparan, akuntabel, efektif dan keadilan (Rana, 2017). Aspek yang penting dalam *e-government* berkaitan dengan pengguna dari teknologi tersebut. Kecanggihan teknologi tidak menjadi tidak menjamin pelaksanaannya pelayanan semakin baik, bahkan banyak faktor yang membuat masyarakat tidak mau atau tidak mampu dalam mengakses serta mengoperasikan teknologi yang dikembangkan pemerintah (Lee, 2020).

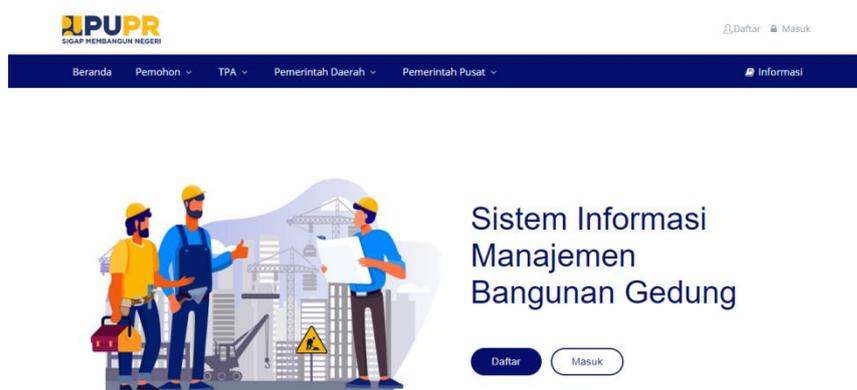
Selama menjalankan pelayanan IMB terdapat permasalahan yang terjadi, seperti pemohon yang tidak paham dengan teknologi tentu perlu bimbingan secara langsung untuk mengisinya berbeda dengan yang paham dengan SIMBG akan mudah dalam pengisian persyaratan tanpa perlu bimbingan. Permasalahan ini membutuhkan penyelesaian yang efektif untuk mewujudkan tujuan dari *e-government* tersebut, untuk itu diperlukan perubahan khususnya dalam penanggulangan bagi masyarakat yang tidak paham dengan teknologi. Inovasi yang ditujukan dalam IMB DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi untuk memaksimalkan peran teknologi namun di sisi lain harus memperhatikan aksesibilitas dari teknologi yang diterapkan, karena teknologi informasi dan kecanggihan inovasi pelayanan dalam prakteknya banyak sumber daya manusia kurang paham dalam penggunaan teknologi.

Penelitian terdahulu dalam inovasi pelayanan telah banyak diimplementasikan. Seperti penelitian pertama dari Ikhsani dan Rifki (2017) mengenai Inovasi Tata Kelola Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak. Inovasi yang diterapkan pemerintah Kota Pontianak dimana berhasil dalam mengurangi waktu penyelesaian perizinan yang bisa selesai dalam satu hari. Kedua Maysara (2021) membahas Inovasi Pelayanan Publik Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Dumai berisikan inovasi belum berjalan dengan baik karena ada faktor penghambat yaitu penerapan SIAPI itu sendiri karena kurangnya sosialisasi, *half implemented*, SDM, dan anggaran. Ketiga Nursetiawan (2018), inovasi pelayanan tidak hanya terjadi di tingkatan kabupaten/kota namun terjadi di tingkat desa. Penelitian mengemukakan inovasi pelayanan harus juga

hadir di tingkat desa dalam hal ini Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), dimana BUMDes harus mampu membaca potensi ekonomi, potensi sosial, potensi Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga memberikan kesejahteraan pada masyarakat yang memiliki permasalahan.

Dari hasil berbagai hasil penelitian di atas yang dilakukan bahwa inovasi pelayan publik yang belum dapat dioptimalkan dengan baik. Perbedaan dalam gagasan penelitian ini yang spesifik dengan penelitian sebelumnya yaitu upaya inovasi pada pelayanan IMB melalui aplikasi SIMBG. Di sisi lain perizinan ini sudah dibuat video tutorial cara dan pendaftaran IMB di SIMBG Kota Bukittinggi, meskipun demikian proses IMB belum dapat dioptimalkan dengan baik selain itu bagi pemohon yang tidak paham bisa juga mengakses aplikasi SIMBG disana terdapat prosedur pelaksanaan IMB. Adanya tutorial video dan cara penggunaan di akun SIMBG diharapkan mampu meningkatkan tingkat literasi digital pada masyarakat sehingga masyarakat paham dalam penggunaan layanan tersebut. Diharapkan dengan adanya tutorial video dan cara penggunaan akun SIMBG bisa membuat masyarakat di Kota Bukittinggi menggunakan layanan online dengan maksimal.

Gambar 1. Laman Portal SIMBG untuk IMB Kota Bukittinggi Secara Online.



Sumber: (DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi, 2022)

SIMBG ini merupakan sistem informasi yang terintegrasi untuk penerbitan IMB, SLF dan pendataan gedung (Junaidi, 2021). SIMBG ini berguna untuk mempercepat perizinan gedung atau bangunan di kabupaten atau kota. Menurut penggunaannya aplikasi SIMBG merupakan permohonan IMB yang berada di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi yang bertugas memberikan pertimbangan terhadap rencana pembangunan. Sebenarnya inovasi tersebut memiliki tujuan memudahkan masyarakat dalam pengurusan IMB secara *online* sehingga pemohon tidak perlu berulang kali menanyakan bagaimana proses pelaksanaan IMB. Meski demikian instrumen pada perizinan *online* masih belum maksimal, karena keterbatasan akses pemohon terhadap penggunaan layanan secara *online* dan kurang paham pemohon IMB. Pemohon yang merasa kurang

paham dalam mengunggah berkas-berkas yang diperlukan dalam persyaratan, dan pemohon tidak bisa mengubah *hardcopy* menjadi *softcopy*. Oleh karena itu perlunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan dibuatnya tutorial video dan petunjuk pelaksanaannya di SIMBG agar pemohon dapat paham dan mengerti.

Tempat atau lokasi Izin Mendirikan Bangunan yaitu di DPMPTSPPTK Bukittinggi berada di mall pelayanan publik, Jalan Perwira Nomor 33 Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Kode Pos 26136. Berdasarkan dibentuknya sebuah organisasi dan tata kerja lembaga teknis tenaga kerja yang berada di Kota, Bukittinggi, menetapkan susunan organisasi pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi terdiri dari Kepala Dinas dan 9 bidang lainnya dengan bagiannya.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada penemuan data yang mendalam, bermakna, asli atau nyata dan mendeskripsikan fenomena Objek penelitian ini yaitu Pegawai pelayanan DPMPTSPPTK yang terlibat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dalam izin mendirikan bangunan dan bidang data yang memiliki data tentang Izin Mendirikan Bangunan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan IMB.

Penelitian ini dilakukan secara tatap muka dengan wawancara dan pengumpulan data di DPMTSPPTK Kota Bukittinggi. Identifikasi sumber dengan intensional sampling, dimana teknik ini mengidentifikasi sumber dengan melihat yang dianggap mampu memberikan jumlah data yang maksimal. data didapatkan dengan melakukan observasi atau pemeriksaan mendalam, interview atau tanya jawab, Data, dan pengarsipan. Obsevasi merupakan unsur penting karena observasi dilakukan dengan nyata di lapangan, sedangkan wawancara tanya jawab yang dilakukan agar informasi yang diberikan memiliki makna, dan dokumentasi yang diperoleh dari DPMPTSPPTK, serta gambar struktur DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi.

Menggunakan sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan yang relevan dengan penelitian yang diteliti. Penggunaan data sekunder, yaitu data tidak langsung atau pelengkap berupa dokumenter dari hasil penelitian, jurnal dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian hingga media sumber informasi untuk mendukung penelitian yang sedang diteliti (Nanang, 2017). Analisis data adalah proses sistematis penelitian dan penyusunan oleh peneliti yang diperoleh dari wawancara dan dokumen, menggambarkan data yang diperoleh, menyusunnya menjadi model, memilih data penting dan kesimpulan sehingga mereka sendiri dan orang lain dapat memahaminya dengan mudah. Selama menyusun analisis data dilakukan beberapa tahap sebagai berikut, pertama reduksi data, yaitu proses pengumpulan data kemudian dilakukan pemilahan serta penyedehanaan data karena data yang diambil

berkaitan dengan apa yang diteliti, kedua penyajian data, yaitu menyajikan data yang telah disaring kemudian dibuat dalam bentuk naratif deskriptif, ketiga penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan kesimpulan untuk menjawab hasil penelitian (Moleong, 2017).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik IMB di Kota Bukittinggi. Berbagai hambatan ditemukan dalam proses penerapan inovasi pelayanan publik seperti penggunaan SIMBG yang dilakukan DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Inovasi merupakan suatu yang baru dalam kehidupan seseorang atau pelayanan yang baru. Menurut Sholahuddin (2017) inovasi merupakan ide, praktik, yang dipersepsikan menjadi hal yang baru dalam organisasi, inovasi juga diartikan berinovasi demi mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Sebagaimana fokus penelitian lebih mendeskripsikan inovasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi. Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik, terdapat 5 indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam pangestu antara lain yaitu Keunggulan Relative (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan coba (*Triability*), dan kemudahan diamati (*Observability*).

### **Keunggulan Relative (*Relative Advantage*)**

Pada indikator ini dilihat bagaimana keunggulan atau nilai yang dimiliki inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi pada IMB. Dalam hal ini keunggulan dilakukan dalam pengurusan IMB menggunakan SIMBG, dapat dilihat bentuk sistem penerapannya dimana dulu sebelum adanya inovasi dan setelah adanya inovasi. Memberikan pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi harus memiliki sistem, mekanisme, dan prosedur yang mudah dilakukan oleh masyarakat dan harus memiliki prosedur.

Menurut Tia Rahmi (Staff Front Office) mengatakan bahwa “sebelumnya DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi masih manual dengan pemohon datang langsung ke tempat pengurusan IMB. Pengurusan yang dilakukan secara langsung ini tentu memakan waktu yang lama karena memerlukan waktu, biaya dan transportasi. Namun saat sekarang ini setelah berkembangnya teknologi pengurusan IMB telah berbasis online yaitu adanya akun Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)”. Sedangkan menurut Fiani Soendari (Staff Front Office) mendukung perkembangan teknologi DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi membentuk SIMBG ini yang merupakan sistem dari pusat yang harus diterapkan seluruh DPMPTSPPTK yang ada di seluruh Indonesia. Akun SIMBG ini diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan IMB khususnya di Kota Bukittinggi”.

Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik, SIMBG ini memiliki nilai kebaruan yang membedakan dengan aplikasi yang lain, pada aplikasi ini lebih menekan kepada proses IMB karena SIMBG terdapat cara pengurusan IMB, dari tahap persyaratan, permohonan, hingga ke cara *upload* data. Adanya aplikasi SIMBG ini diharapkan masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Keunggulan pada aplikasi ini kita dapat *download* berkas-berkas yang kita butuhkan dalam pengurusan IMB. Keunggulan yang didapatkan lainnya yaitu dapat mengetahui informasi-informasi yang berkaitan dengan IMB dengan kita membuka akun SIMBG kita dapat melihat informasi tanpa perlu datang langsung. SIMBG terdapat beberapa permohonan yaitu, pertama, permohonan Pembangunan Gedung (PBG) merupakan perorangan atau badan yang mengajukan permohonan berupa permohonan bangunan gedung (PBG), Sertifikat Laik Fungsi (SLF), Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung (SBKBG). Dari hal di atas dapat disimpulkan bahwa pemohon tidak perlu berulang kali datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi dan untuk mengurus IMB pemohon tinggal melihat di akun SIMBG mengenai informasi apa yang kita butuhkan berbagai fitur bisa digunakan masyarakat sebagai sarana memperoleh informasi.

#### **Kesesuaian (*Compability*)**

Inovasi harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Adanya inovasi teknologi diharapkan menarik minat masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Inovasi teknologi menarik minat masyarakat untuk beralih dari pelayanan yang dilakukan secara langsung ke *online*. Inovasi dikatakan berhasil jika dapat menarik masyarakat untuk beralih menggunakan akun SIMBG jika tidak maka inovasi yang diterapkan tidak akan berfungsi dengan baik. Adanya aplikasi ini untuk kemudahan mendapatkan informasi sesuai perkembangan teknologi sekarang. Pelaksanaan IMB ini memiliki sistem mekanisme dan prosedur, dalam pelaksanaannya sebelum pemohon melakukan pengurusan pemohon akan dijelaskan oleh *front office* mengenai mekanisme IMB ini, selain itu masyarakat juga bisa melihat di situs web DPMPTSPPTK atau SIMBG bagaimana mekanismenya tanpa harus menanyakan langsung ke *front office* dengan adanya situs ini membantu masyarakat dalam pengurusan.

Pelayanan yang diberikan DPMPTSPPTK dalam melaksanakan pelayanan harus memiliki batas waktu penyelesaian yang efisien yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar waktu yang ditetapkan. Menurut Lisa Musfar (Staff Back Office Sektor B) “Jumlah hari yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua proses layanan untuk setiap jenis layanan. Waktu izin mendirikan bangunan, 6 hari kerja setelah tanggal proses permohonan izin mendirikan bangunan (PIMB) berakhir”. Selain itu Menurut lisa musfar (Staff Back Office Sektor B), “meskipun telah menerapkan akun SIMBG

pihak DPMPTSPPTK tidak menghilangkan pelayanan yang secara langsung, karena tidak semua pemohon paham dalam penggunaan teknologi. Bagi masyarakat yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi pemohon akan dibimbing langsung oleh *front office* dalam pengisian data sehingga masyarakat bisa mengisi formulir pada akun SIMBG, beda hal dengan pemohon yang paham dengan penggunaan akun SIMBG maka pemohon bisa mengisi langsung tanpa harus ke *front office* namun hanya memberikan berkas yang telah didaftarkan”.

Menurut Tia Rahmi (Staff Front Office)” proses yang diterapkan masih memiliki kesesuaian dengan proses pendaftaran secara langsung karena masyarakat yang mendaftar secara *online* atau langsung berkas yang didaftarkan harus dikumpulkan ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi untuk di cek, memastikan kebenaran dan untuk ditindak lanjutkan. Walaupun telah menerapkan secara teknologi terdapat kekurangan dari pelaksanaannya seperti aplikasi ini belum menerapkan secara *online* dari segi konsultasi dan pengumpulan berkas tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi tapi tutorial pendaftaran menggunakan akun SIMBG dapat dilihat di Youtube DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi”.

Jadi, akun SIMBG membuat masyarakat tidak perlu datang berulang kali untuk menanyakan syarat-syarat secara langsung bisa dilihat di SIMBG tapi pemohon yang mengurus IMB diharuskan menyerahkan berkas secara langsung karena hal tersebut dirasa kurang optimal karena lebih baik penggunaan layanan atau proses pelayanan lebih efisien tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi.

### **Kerumitan**

Sifat inovasi ini karena baru mempunyai kerumitan dibandingkan dengan yang sebelumnya karena inovasi memberikan cara terbaru dalam pelaksanaan IMB yang lebih baik dan sesuai dengan perkembangan zaman atau teknologi. Seperti telah diciptakan akun SIMBG ini DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi tetap melaksanakan penyerahan berkas secara langsung walaupun telah mendaftar secara *online* dari hal ini dapat dikatakan pelayanan belum optimal sehingga menjadi salah satu kerumitan dalam penerapan akun SIMBG.

Menurut Tia Rahmi (Staff Front Office)” walaupun telah diterapkan aplikasi secara *online* dimana pemohon dapat mendaftarkan tanpa datang ke *front office* tapi masyarakat yang tidak paham penggunaan teknologi bisa datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi sehingga pemohon menghabiskan waktu. Tapi pada akun SIMBG bisa dilihat prosedur persyaratan dan bagaimana pendaftaran IMB dan di akun youtube juga ada cara untuk mendaftar IMB sebenarnya hal ini membantu masyarakat yang tidak paham penggunaan IMB”. Jadi, dalam pelaksanaan IMB menggunakan SIMBG masih terbilang rumit karena masyarakat harus datang langsung dan penerapan aplikasi belum optimal.

### **Kemungkinan Coba (*Triability*)**

Pengembangan SIMBG yang diterapkan DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi telah dijadikan sistem yang diterapkan secara permanen pada pengurusan IMB. Menurut masyarakat diterapkan aplikasi SIMBG ini memudahkan masyarakat dalam penyampaian informasi dan prosedur pelaksanaan IMB. Pada masa uji coba SIMBG memberikan kemudahan pada masyarakat namun sebaiknya pada akun SIMBG tidak hanya untuk mengetahui informasi dan mendaftarkan secara *online* saja tapi adanya pembaruan aplikasi yang membuat masyarakat berbolak balik dalam pengurusan IMB.

Menurut Fiani Soendari (Staff Front Office) ”aplikasi SIMBG selalu di perbaiki dan dikembangkan agar mempermudah masyarakat selain itu diharapkan SIMBG ini dapat mempermudah layanan bagi masyarakat”. Respon positif yang disampaikan masyarakat menjadi pendukung aplikasi ini tetap dikembangkan dan dilanjutkan.

### **Kemudahan diamati (*Observability*)**

Aplikasi ini tidak hanya di Bukittinggi namun daerah lain juga menerapkan SIMBG sehingga kemudahan akses yang dimanapun menjadi latar belakang pemerintah Kota Bukittinggi untuk memanfaatkan teknologi seera maksimal. Memberikan pelayanan diperlukan kemudahan akses dimana seseorang yang menggunakan sistem dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus banyak usaha.

Pada IMB ini menurut Lisa Musfar (Staff Back Office Sektor B) ”pemberian pelayanan dalam IMB ini sudah menerapkan teknologi tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi karena bisa diakses melalui SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan), atau membuka situs web DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi”. Sedangkan menurut Tia Rahmi (Staff Front Office) dalam mengakses SIMBG atau secara *online* kadang terdapat kendala jaringan dan bagi masyarakat yang tidak paham akan kesusahan dalam mengakses akun SIMBG atau DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Walaupun terdapat permasalahan pihak Dinas DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi selalu memperbaiki permasalahan terhadap akses dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi berupa SIMBG ini hal yang baru diterapkan karena DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi karena penting memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat selain itu juga memberikan keuntungan bagi Kota Bukittinggi. Harapan inovasi pelayanan baru dapat memberikan efisiensi dan efektifitas pada masyarakat.

DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi juga menyelesaikan pengaduan, saran, dan masukan merupakan penyampaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Setiap organisasi harus memiliki sarana yang bisa menampung aspirasi dari masyarakat yang berisikan kritik dan saran bahkan pengaduan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan publik. menurut Lisa Musfar (Staff Back Office Sektor B) dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan bisa dengan cara mengisi kotak saran,

email dan website Setelah pengaduan diterima akan diproses, setelah itu unit kerja penanganan pengaduan akan menganalisa penyebab, memberikan informasi kepada pemohon dan Melakukan tindakan, dan verifikasi terhadap penyelesaian yang diberikan kepada pemohon.

### **SIMPULAN**

Izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu perizinan diberikan oleh kepala daerah yang merupakan bentuk perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi dari berbagai macam perizinan yang diberikan. Berbagai hambatan ditemukan dalam proses penerapan inovasi pelayanan publik seperti penggunaan SIMBG yang masyarakat tidak paham penggunaan IMB sehingga inovasi tidak kurang berjalan maksimal. Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik, terdapat 5 indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Pangestu antara lain yaitu: Keunggulan Relative (*Relative Advantage*). Pada indikator ini dilihat bagaimana keunggulan atau nilai yang dimiliki inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi pada IMB, Kesesuaian (*Compability*) Inovasi harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi, Kerumitan coba (*Triability*) Seperti telah diciptakan akun SIMBG ini DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi tetap melaksanakan penyerahan berkas secara langsung walaupun telah mendaftar secara online dari hal ini dapat dikatakan pelayanan belum optimal sehingga menjadi salah satu kerumitan dalam penerapan akun SIMBG, dan kemudahan diamati (*Observability*) Aplikasi ini tidak hanya di Bukittinggi namun daerah lain juga menerapkan SIMBG sehingga kemudahan akses yang dimanapun menjadi latar belakang pemerintah Kota Bukittinggi untuk memanfaatkan teknologi seera maksimal.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Lexi J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. Cet. XXVII. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41.
- Bahrudin, B., Rokhman, A., & Sukarso, S. (2017). Analisis Kinerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyumas Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. *JUSS (Jurnal Sosial Soedirman)*, 1(1), 14.
- Mirdawati, Jamaluddin, Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). Keefektifan Pelayanan IMB pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 37–44.
- Amalia Ramadhani, D. (2016). Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*, 1–9.

- Gati, R. A. (2022). *Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Kota Bandung , Kota Surabaya dan Kota Tangerang*. 4(1), 37–46.
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- M Eko Atmojo, Helen Dian F, V. P. P. (2021). Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11, 109–123.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Nafilah, E., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Saefudin, E. (2021). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Selama Pandemi Covid-19. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(1), 33–44. <https://doi.org/10.24952/ktb.v3i1.3062>
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41. <https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>
- Tasyah, A., Septiya, S., Jasriyani Putri, S., Agung Fernanda, R., & Chesilia Azani, P. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Yohanes Susanto, & R.A. Zubaidah. (2021). Bimbingan Teknis Pembuatan dan Penulisan Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Tahun 2021. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i2.102>