

TESIS

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
MELALUI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG
(SIMBG) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN MERAUKE**

Disusun oleh :

JUNAI DI

E012191015



PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

2021

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB) MELALUI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
BANGUNAN GEDUNG (SIMBG) PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN MERAUKE**

Disusun dan diajukan oleh

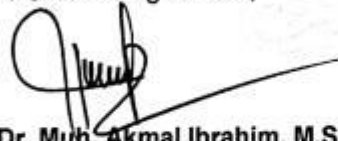
JUNAI DI

E012191015

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **22 November 2021**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan


Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si
Nip. 19601231 198601 1 005

Pembimbing Pendamping,




Dr. Nurdin Nara, M.Si.
Nip. 19630903 198903 1 002

Ketua Program Studi
Administrasi Publik,



Dr. Suryadi Lambali, M.A.
Nip. 19590118 198503 1 006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.
Nip. 19651109 199103 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Junaidi
Nomor Stambuk : E012191015
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Bukan pengambilan tulisan atau hasil pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti dan dapat dibuktikan bahwa sebagian atau secara keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Makassar, 23 November 2021

Yang menyatakan



Junaidi

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informaasi manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke. Selanjutnya kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke dalam hal ini Bupati Merauke yang telah memberikan izin belajar kepada penulis. Adapun penulisan tesis ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Dua (S2) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hassanudin Makassar.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Namun, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi perbaikan tesis ini. Penyusunan dan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar;
2. Bapak Dr. Philipus Betaubun (Almarhum) dan Dr. Drs. Beatus Tambaip, M.A, Selaku Rektor Universitas Musamus Merauke;
3. Bapak Prof. Dr. Armin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar;.
4. Bapak Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si, selaku Pembimbing I dan Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar yang telah mengarahkan, membimbing dan mendukung Penulis selama menyusun tesis ini ;
5. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si , selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan Membimbing penulis selama menyusun tesis ini;
6. Ibu Dr. Fitriani, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmi Politik Universitas Musamus Merauke;
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar yang dengan sabar mengajar dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan;

8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus Merauke yang dengan sabar mengajar penulis;
9. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis Ayahanda Suwawi dan Ibunda Darsilah yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis sampai sekarang ini;
10. Semangat dan motivasi dari Ananda Penulis Praja Andromeda Alvares sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis ini;
11. Ibu Ir. Justina E. Sianturi, M.si, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke yang telah mendukung dan memberikan izin penelitian;
12. Bapak Romanus Sujatmiko, S.Sos, selaku Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Merauke yang sudah memberikan izin penelitian;
13. Bapak Herman Kanggion, S.STP, selaku Kepala Distrik Merauke yang bersedia untuk diwawancara;
14. Bapak Junaidi, S.IP, selaku Lurah Mandala beserta staf dalam mendukung penulis;
15. Bapak Ibu pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke, khususnya Bidang

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I, ibu Renie Padang sebagai mentor yang telah memberikan arahan, pengalaman, dan motivasi yang luar biasa dalam penelitian sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini;

16. Rekan-rekan kelas kerja sama Universitas Musamus dan Universitas Hasanuddin Makassar yang telah sama-sama dari awal sampai akhir penyelesaian izin belajar;
17. Warga masyarakat Kabupaten Merauke yang telah mendukung penelitian sampai penyelesaian tesis.

Akhirnya penulis berharap dan berdoa semoga apa yang penulis sajikan dalam tesis ini ada manfaatnya. Dan semoga ilmu yang penulis peroleh di Universitas Hasanuddin Makassar dapat juga berguna bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke, Amiin.

Makassar, November 2021

Penulis

ABSTRAK

JUNAIDI. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke* (dibimbing oleh Muh. Akmal Ibrahim dan Nurdin Nara).

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan secara rinci tingkat efektivitas, faktor penghambat, dan upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) melalui sistem informasi manajemen bangunan gedung (SIMBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan IMB melalui SIMBG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke terlihat melalui beberapa indikator, di antaranya efisiensi pelayanan, daya tanggap petugas, sarana prasarana, semangat kerja, dan loyalitas kelompok kerja, serta hubungan antara pimpinan dan bawahan yang kurang efektif.

Kata kunci: efektivitas pelayanan publik, *e-Government*



ABSTRACT

JUNAIDI. *The Effectiveness of Building Permit Service (IMB) Through Building Management Information System (SIMBG) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Merauke Regency* (supervised by **Akmal Ibrahim and Nurdin Nara**)

This research aims to find out and describe in detail the level of effectiveness, inhibiting factors, and efforts that should be done to improve Building Permit Service (IMB) through Building Management Information System (SIMBG) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Merauke Regency.

The research method used was a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews.

The results of this study indicates that the effectiveness of building permit services through building management information system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Merauke Regency is performed through several indicators including service efficiency, officers' responsiveness, infrastructure facilities, work spirit, work group loyalty, and ineffective relationship between leaders and subordinates.

Keywords: effectiveness, public service, E-Government



DAFTAR ISI :

LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI :	x
DAFTAR TABEL :	xiii
DAFTAR BAGAN :	xiv
DAFTAR GAMBAR :	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Administrasi Publik.....	11
2.1.2 Defenisi Efektivitas	14
2.1.2 Tingkat Efektivitas	16
2.1.3 Pendekatan Efektivitas.....	16
2.2 Konsep Pelayanan.....	18
2.2.1 Definisi pelayanan publik.....	18
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan	20
2.2.3 Pola Pelayanan Publik	21
2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 Asas Pelayanan Publik.....	24
2.3 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan	26
2.3.1 Tujuan dan Fungsi Izin Mendirikan Bangunan	28

2.3.2 Prinsip dan Manfaat IMB	32
2.4 Konsep E-government	33
2.4.1 Definisi E-government	33
2.4.2 Prinsip E-government	34
2.4.3 Jenis-jenis Pelayanan E-government	35
2.4.4 Manfaat E-goverment	36
2.5 Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung	37
2.5.1 Sistem Infomasi Manajemen	37
2.5.2 Definisi Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung	39
2.5.3 Tata Cara Penggunaan SIMBG	39
2.6 Penelitian Terdahulu	44
2.7 Kerangka Pikir	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
3.2 Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti	48
3.3 Lokasi Penelitian.....	49
3.4 Sumber Data	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisis Data	52
3.7 Pengecekan Validitas Temuan/Kesimpulan	53
3.8 Tahap-tahap Penelitian dan Jadwalnya.....	55
BAB IV HASIL PNELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Merauke.....	57
4.1.2 Visi Misi Kabupaten Merauke	59
4.1.3 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke	60
4.1.4 Uraian Tugas dan Fungsi	61
4.1.5 Struktur Organisasi.....	62
4.1.6 Sumber Daya Manusia	64
4.2 Hasil penelitian dan Pembahasan	65

4.2.1 Efisiensi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	65
4.2.2 Daya Tanggap Petugas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	81
4.2.3 Sarana Prasarana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..	92
4.2.4 Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	103
4.2.5 Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	129
Buku: 129	
Dokumen:.....	131
Sumber Lain:.....	132
Internet:	133
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL :

Tabel 1.1 Data Perizinan IMB melalui SIMBG Tahun 2019-2020	5
Tabel 3.1 Jadwal penelitian	56
Tabel 4.1 Data Pegawai Struktural berdasarkan Eselom.....	65
Tabel 4.2 Data Rekap IMB yang terbit dan belum selesai	73
Tabel 4.3 Data Penghitungan Retribusi IMB.....	78
Tabel 4.4 Data Petugas Pelayanan IMB	84
Tabel 4.5 Data Pendidikan dan Pelatihan	85
Tabel 4.6 Data Sosialisasi tentang IMB	87
Tabel 4.7 Data Sarana Prasarana	93
Tabel 4.8 Data Jangkauan Transportasi dan Wilayah yang belum terakses Internet	99
Tabel 4.9 Rekap Absensi Kehadiran	106
Tabel 4.10 Jumlah Bangunan yang ber-IMB dan Belum.....	116

DAFTAR BAGAN :

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	46
Bagan 4.1 Struktur organisasi.....	64

DAFTAR GAMBAR :

Gambar 4.1 Penerbitan IMB yang sesuai dengan ketentuan IMB	68
Gambar 4.2 Penerbitan IMB tidak sesuai dengan ketentuan waktu ...	69
Gambar 4.3 Proses Pemohonan IMB untuk bukan pelaku usaha	70
Gambar 4.4 Proses Permohonan IMB untuk Pelaku Usaha	71
Gambar 4.5 Informasi Perizinan Aplikasi SIMBG	76
Gambar 4.6 koordinasi Ruang Kerja Bidang Penyelenggaraan Perizinan B/I	95
Gambar 4.7 Ruang Pelayanan/Loket Perizinan	97
Gambar 4.8 Alur Kepengurusan IMB	108
Gambar 4.9 Dokumen Teknis	111
Gambar 4.10 Formulir Pengajuan IMB	112
Gambar 4.11 Durasi Waktu Penerbitan IMB	115
Gambar 4.12 Piagam Penghargaan	121

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi saat ini tidak hanya diaplikasikan dalam bidang bisnis, tetapi juga dalam bidang sosial, perindustrian, pertahanan dan keamanan negara, serta kesehatan. Demikian pula dalam bidang pemerintahan. Penggunaannya meliputi kegiatan administrasi, pengelolaan data kepegawaian, dan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan publik. Maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta menjamin peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Demi mewujudkan pelayanan publik yang maksimal, pemerintah juga dituntut untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang tidak lepas dari teknologi informasi dan komunikasi. Keberadaan teknologi

informasi dan komunikasi diharapkan menjadi solusi yang tepat dalam pelayanan pada sektor publik dengan diluncurkannya *E-government* (*Electronic Government*) beberapa tahun yang lalu.

Electronic Government (*E-government*) atau sering dikatakan pemerintahan digital merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dengan penataan sistem manajemen.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia yang berbasis informasi. Dengan adanya instruksi presiden ini memberikan langkah awal dalam pelaksanaan *E-Government* hampir diseluruh pemerintah kota / kabupaten di Indonesia.

Perwujudan sistem birokrasi yang akuntabel serta pelayanan publik yang prima telah diupayakan Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke melalui penerapan *E-Government* oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Merauke. aplikasi ini terintegrasi dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan perumahan Rakyat sejalan dengan Peraturan Menteri PUPR Nomor 19/PRT/M/2018 Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung Dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sedangkan petunjuk

teknisnya diatur dalam Surat Edaran Nomor 17/SE/DC/2018 tentang petunjuk teknis penggunaan Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

Bentuk inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan yaitu Aplikasi *Software* SIMBG (Sistem Informasi manajemen bangunan Gedung). Pada awal Tahun 2018, SIMBG mulai diperkenalkan dan resmi digunakan dengan akses melalui *website* SIMBG atau Sistem Izin Mendirikan Bangunan Gedung (SIMB-G) adalah *website* khusus untuk melayani perizinan dalam hal Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dikeluarkan Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat yang terintegrasi pada DPMPTSP Kabupaten Merauke dan dapat diakses dengan mengunjungi www.simbg.pu.go.id .

SIMBG dikeluarkan untuk memungkinkan semua proses pengajuan teradministrasi dengan baik sehingga dapat dikontrol secara terbuka pada setiap progresnya, serta dapat mengurangi penumpukan dokumen perizinan di kantor dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Penggunaan *E-Government* ini sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien dan efektif serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, penyederhanaan system guna membantu menambah Pendapatan asli daerah melalui retribusi izin mendirikan bangunan (IMB) Kabupaten Merauke.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Merauke, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 7 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Merauke.

Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) adalah sistem aplikasi berbasis web yang didesain untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam layanan IMB dan SLF oleh Pemerintah. Khusus bagi permohonan IMB dan SLF yang dilakukan melalui aplikasi Online Single Submission (OSS), SIMBG digunakan sebagai aplikasi dalam layanan pemenuhan komitmen perizinan berusaha yang membutuhkan IMB dan SLF.

Izin mendirikan Bangunan (IMB) adalah sebuah produk hukum yang berisi perizinan yang menghasilkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu Retribusi pelayanan IMB. Berikut adalah data pemohon Izin Mendirikan Bangunan melalui SIMBG pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke :

**Tabel 1.1 Data Perizinan IMB melalui SIMBG Kabupaten Merauke
Tahun 2019-2020**

No	Bulan	Tahun 2019		Tahun 2020	
		Pemohon	Retribusi (Rp)	Pemohon	Retribusi (Rp)
1	Januari	27	130.702.391	-	-
2	Februari	11	18.459.957	223	314.674.126
3	Maret	12	641.785.792	-	-
4	April	31	2.186.700.178	9	740.475.107
5	Mei	21	28.945.254	-	-
6	Juni	14	53.021.033	8	8.318.738
7	Juli	24	79.227.261	26	32.715.000
8	Agustus	8	9.318.000	5	73.779.402
9	September	129	282.555.103	19	50.372.102
10	Oktober	17	89.016.673	6	10.175.000
11	November	15	32.828.835	162	1.108.887.793
12	Desember	21	27.524.258	16	9.357.000
Jumlah		330	3.580.084.735	474	2.348.754.268

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Menurut Yoyo (2017: 108) Restribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Restribusi perizinan tertentu adalah pungutan atas pelayanan perizinan tertentu oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan serta kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana dan fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Restribusi izin mendirikan bangunan merupakan pungutan atas pelayanan pemberian izin untuk mendirikan suatu bangunan.

Setelah melakukan observasi awal pada DPMPTSP Kabupaten Merauke Dapat dikatakan bahwa Website ini dapat dikatakan masih baru sehingga masih ada beberapa yang menjadi kendala dalam pengoperasiannya yaitu Masih terbatasnya jaringan yang tidak stabil sehingga perlu penambahan kapasitas Mbps (Megabitepixed) dalam meningkatkan kualitas jaringan internet karena jika tidak dilakukan itu sangat berpengaruh dalam proses penginputan data dan perizinan dalam upaya peningkatan layanan perizinan. Lebih lanjut, persoalan ini dapat terjadi akibat masih banyak masyarakat yang belum paham tentang aturan bangunan gedung seperti yang tertera pada Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2014. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat baik di tingkat Distrik maupun Kelurahan/Kampung juga menjadi salah satu persoalan yang sampai saat ini masih belum dapat terselesaikan. Kurang mengertinya masyarakat dalam penggunaan website ini, akan tetapi pihak dari DPMPST memberikan keringanan dengan cara menugaskan petugas untuk mengolah segala yang berhubungan dengan penginputan data pemohonon hingga penerbitan IMB Pemohon hanya perlu untuk melengkapi berkas yang harus disediakan untuk menjadi kelengkapan berkas untuk masukkan ke websde SIMBG nantinya. Selain itu keterbatasan Sumber Daya Manusia dari segi pendidikan, pelatihan dan keahlian dalam bidang teknologi juga mempengaruhi proses pelayanan IMB melalui SIMBG pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke.

Serta permasalahan umum yang sering dijumpai di masyarakat mengapa banyak yang tidak membuat IMB pada saat ingin membangun yaitu waktu yang digunakan dalam mengurus IMB belum bisa ditentukan tergantung kelengkapan berkas dari pemohon, birokrasi yang panjang dari tingkat bawah yaitu Kelurahan, Distrik, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, kemudian setelah mendapat rekomendasi melalui verifikasi data barulah dilanjutkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Alur dan proses dengan prosedur tersebut dibarengi dengan biaya membuat izin mendirikan Bangunan (IMB) itu tergolong mahal sebenarnya retribusi IMB itu sudah sesuai dengan ketentuan, akan tetapi ada hal tersendiri yang membuatnya mahal yaitu membayar ahli untuk membuat desain atau persyaratan dokumen teknis seperti rencana arsitektur, rencana struktur dan rencana utilitas.

Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) MELALUI SITEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN (SIMBG) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN MERAUKE”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti, penulis dirumuskan dalam pertanyaan :

1. Bagaimana efisiensi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
2. Bagaimana Daya Tanggap Petugas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
3. Bagaimana sarana Prasarana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
4. Bagaimana Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
5. Bagaimana Hubungan antara Pimpinan dan Bawahan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen

Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam penelitian masalah ini yaitu untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efisiensi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Daya Tanggap Petugas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan sarana Prasarana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?

5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Hubungan antara Pimpinan dan Bawahan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke?

1.4 Manfaat penelitian

1. Akademis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, dijadikan media informasi ataupun referensi agar dapat meningkatkan pelayanan publik menggunakan e-goverment. Serta dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu satu pintu Kabupaten Merauke kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Administrasi Publik

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi. Administrasi merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dari berbagai kegiatan.

Menurut S.P Siangian (2004: 2) dalam buku Deddy Mulyadi mendefisikan administrasi sebagian keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, mencapai tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya. Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dan,
5. Adanya tujuan.

Menurut Herbert A Simon (1993: 3) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Menurut E.N. Gladden (1953 :9) dalam buku Wirman Syafri Administrasi dapat didefinisikan sebagai organisasi dan pengarahan sumber daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikendaki.

Menurut Nicholas Henry (2008: 8) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut Chandler dan Plano (2008:3) dalam buku Deddy Mulyadi administrasi publik adalah proses dimana Sumber Daya dan Personel Publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan- keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah kerana tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Penyempurnaan akhir praktik administrasi akan tergantung pada kemampuan ahli-ahli teori dalam memformulasikan secara konsisten dan memfokuskan atas citra kepribadian orang dan kapasitas lembaga. Peran teori instrumental terutama menyediakan teknik-teknik administrasi manajemen untuk merumuskan tujuan-tujuan kebijakan lebih banyak lagi, hal ini untuk menyalurkan impian-impian mereka.

Bailey menyebutnya teori instrumental karena teori ini memfokuskan diri pada usaha-usaha harmonisasi dan koordinasi aparatur administrasi untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya derajat kebutuhan yang lebih atas, ia memuaskan egonya melalui prestasinya kerjanya dan pengakuan dari sesama rekan

sekerjanya. Akhirnya, pada tingkat paling atas, orang mengaktualisasikan dirinya dengan menyatukan kesuksesan dan tanggung jawab di posisinya dengan cita-cita pribadinya.

2.1.2 Defenisi Efektivitas

Efektivitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena efektivitas dapat menjadi gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarnya. Efektivitas juga dapat dikatakan suatu tingkatan keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka kegiatan itu dianggap semakin efektif.

Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176), efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini- Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencarilaba) hanya berorientasi ke pencapaian etektivitas.

Robbin (1994:85) dalam buku *Organization Theoty* : Struktur, Design and Application yang diterjemahkan oleh Udaya, menjelaskan

bahwa efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atau tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan Konstituensi strategis, minat mengevaluasi dan tingkat kehidupan organisasi.

Kurniawan (2005:109) dalam transformasi pelayanan publik mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari suatu organisasi atau sejenisnya tidak ada tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) Efektivitas dapat diukur dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi, pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantab , perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat yang tepat, tersedianya sarana prasarana, system pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Dari beberapa pendapat maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan. Ini dapat dikatakan bahwa ini efektif apalagi sesuatu telah mencapai tujuan atau sasaran sesuai apa yang telah direncanakan dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

2.1.2 Tingkat Efektivitas

Efektivitas memiliki tiga tingkatan sebagaimana yang didasarkan oleh David J. Lawless dan Gibson, Ivancevich dan Donney (1997:25-26) yaitu :

- a. Efektivitas Individu , didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
- b. Efektivitas kelompok, adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompok,
- c. Efektivitas organisasi, terdiri dari efektivitas individu dan kelompok.

Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah karya tiap-tiap bagiannya.

2.1.3 Pendekatan Efektivitas

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Huseini dan Lubis (1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari sejumlah pendekatan-pendekatan untuk mendeskripsikan efektivitas yang telah dikemukakan di atas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini menggunakan pendekatan proses (*process approach*) dalam mendeskripsikan efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Huseini dan Lubis (2009) dengan beberapa kategori yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, serta hubungan antara pimpinan dan bawahan. Pendekatan proses (*internal process approach*), menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan organisasi internal, yaitu Kegiatan dan proses internal organisasi yang berjalan dengan lancar.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1 Definisi pelayanan publik.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sinambela (2008:3), menyatakan bahwa:

“Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

Selanjutnya Pasolong (2007:4), menyatakan bahwa:

“Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Jika ditinjau secara terminologi, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:104), yang mengemukakan bahwa:

“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri”.

Moenir (2006:16), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, inilah yang dinamakan pelayanan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Prasojo (2006:6) dalam A. Batinggi (2013:4) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau

memberikan manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadikan hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konsitusi suatu negara.

Menurut A. Batinggi & Badu Ahmad Dalam buku manajemen pelayanan publik (2013:30-31) Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis yaitu :

- a. Pelayanan pemerintahan adalah pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan

kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, minyak, gula, gas, tekstil, dan perumahan murah.

- e. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang ditihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, panti asuhan, dan lainnya.

2.2.3 Pola Pelayanan Publik

Menurut A. Batinggi & Badu Ahmad Dalam buku manajemen pelayanan publik (2013:51-52) Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam yaitu :

- a. Pola layanan teknik fungsional yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintahan terkait lainnya.
- c. Pola pelayanan satu atap yaitu pola pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara terpadu pada satu instansi pemerintahan yang bersangkutan sesuai kewenangan lainnya.
- d. Pola pelayanan terpusat yaitu pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan yang bersangkutan.

2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, A. Batinggi & Badu Ahmad Dalam buku manajemen pelayanan publik (2013:53-53) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan merupakan standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan tetapi juga standar produser pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keiuhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperiukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhant kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperiukan Oleh masyarakat.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adit. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan ilihan adalah proporsional sesuai dengan tariff yang dibayarkan. Mempemudah akses kepada seluruh masyarakat petanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses Oleh masyarakat peianggan.

- d. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hat tersebut menyimpang, jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui menyimpangan tersebut haus segera membenarkan sesuai dengan kapasitas atau iika dapat menyelesaikan masalah maka wajib .menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- e. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efesien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efesiensi, efektifktivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- f. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaant baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

2.2.5 Asas Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005:12-13), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
 - d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- Sedangkan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan

bagi pengguna, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 (Pasal 4), yaitu:

1. Kepentingan umum. Artinya, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian publik. Artinya, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak. Artinya, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Keprofesionalan. Artinya, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
5. Partisipatif. Artinya, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Artinya, setiap warga negara memperoleh pelayanan yang adil.

7. Keterbukaan. Artinya, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
8. Akuntabilitas. Artinya, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Artinya, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
10. Ketepatan waktu. Artinya, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Artinya, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung, Izin mendirikan bangunan, yang

selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali untuk bangunan fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah/memperbaiki/ rehabilitasi/ renovasi, memperluas, mengurangi, dan / atau merawat bangunan, dan / atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Menurut Susanta (2009:6), “izin mendirikan bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan”.

Selanjutnya menurut Dwi (2008:11) mendefinisikan bahwa:

“Izin mendirikan bangunan atau lebih sering dikenal IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, Aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan”.

IMB atau Izin Mendirikan Bangunan Gedung adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah Pusat kepada Pemilik Bangunan Gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau

merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Izin_Mendirikan_Bangunan

Sebelum memulai mendirikan bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan, sesuai dengan fungsinya. Ternyata, IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.

2.3.1 Tujuan dan Fungsi Izin Mendirikan Bangunan

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktifitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Selain itu tujuan dari perizinan menurut Dwi (2008:15) dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

1) Dari sisi pemerintah

Dari sisi Pemerintah tujuan pemberian izin itu adalah:

- a. Untuk melaksanakan peraturan apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam prakteknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban.

- b. Sebagai sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan izin maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

2) Dari sisi masyarakat

Dari Sisi Masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah:

- a. Untuk adanya kepastian hukum.
- b. Untuk adanya kepastian hak
- c. Untuk memudahkan mendapatkan fasilitas. Bila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapat fasilitas.

Tujuan perizinan di atas dapat dinyatakan bahwa fungsi dan tujuan lebih luas dari pada yang diperkirakan oleh banyak masyarakat, bukan hanya sebuah formalitas surat-menyurat semata yang hanya digunakan untuk kelancaran kepentingan dari penyandang izin tersebut. Oleh karenanya masyarakat seharusnya menggunakan izin secara bijak agar hal-hal yang merugikan negara dan masyarakat tidak terjadi hanya karena masalah kurangnya pengetahuan mengenai perizinan. Adapun pemberian IMB menurut Peraturan Pemerintah RI No.36 Tahun 2005 (BAB VI) dimaksudkan untuk:

1) Pembinaan

Pembangunan sebuah bangunan memerlukan pembinaan. IMB dimaksudkan agar lembaga yang berwenang dapat membina orang atau badan yang bermaksud membangun agar dapat membangun dengan benar dan menghasilkan bangunan yang sesuai dengan ketentuan- ketentuan yang berlaku.

2) Pengaturan

Bangunan-bangunan perlu diatur pengaturan bertujuan agar menghasilkan sesuatu yang teratur. Pembangunan perlu memperhatikan aturan-aturan yang berlaku. Jarak dari halan ke bangunan, ruang luas terbuka, dan lain-lain perlu diatur. Tanpa pengaturan bangunan akan semakin semrawut, dan tidak memperhatikan kaidah-kaidah yang berlaku.

3) Pengendalian

Pembangunan perlu dikendalikan. Tanpa pengendalian bangunan bisa muncul di mana-mana seperti jamur tanpa memperhatikan peraturan yang berlaku. Lahan yang dimaksudkan menjadi taman bisa saja diubah menjadi rumah tanpa pengendalian. Selain itu laju pembangunan perlu diperhatikan. Pembangunan yang begitu pesat juga bisa membawa dampak buruk bagi lingkungan.

4) Pengawasan

Izin mendirikan bangunan juga dimaksudkan agar segala kegiatan pembangunan sudah disetujui oleh lembaga yang berwenang dan

mematuhi semua peraturan yang berlaku. Jadi, rencana pembangunan perlu disetujui terlebih dahulu sebelum bisa diwujudkan.

Maksud pemberian sertifikat Izin Mendirikan Bangunan menurut Peraturan Pemerintah di atas dapat dinyatakan bahwa bangunan yang akan dibangun oleh masyarakat akan mendapatkan pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan secara langsung agar dapat membangun sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku serta bangunan yang mendapatkan legalitas di depan hukum. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No.28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Pembangunan suatu gedung (rumah) dapat dilaksanakan setelah rencana teknis bangunan gedung disetujui oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk izin mendirikan bangunan (Pasal 35 Ayat 4 UUBG). Memiliki IMB merupakan kewajiban dari pemilik bangunan gedung (Pasal 40 Ayat 2 huruf b UUBG).

Menurut Pasal 115 Ayat 1 PP Nomor 36 tahun 2005 Tentang Bangunan Gedung, jika pemilik rumah atau gedung tidak memenuhi kewajiban persyaratan pembangunan rumah termasuk IMB. Pemilik dalam hal ini bisa dikenai sanksi administratif penghentian sementara sampai dengan diperolehnya IMB gedung. Kemudian, dalam pasal 115 Ayat 2 PP Nomor 36 tahun 2005 disebutkan bahwa pemilik bangunan gedung yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan gedung dikenakan sanksi

perintah pembongkaran. selain sanksi administratif, pemilik bangunan juga bisa dikenakan sanksi berupa denda paling banyak 10% dari nilai bangunan yang sedang atau telah dibangun (Pasal 45 Ayat 2 UUBG), atau pemilik bangunan bisa dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 5 tahun penjara (Pasal 46 Ayat 3 UUBG).

Kewajiban untuk melengkapi setiap pembangunan dengan IMB berlaku kepada setiap orang, dan tidak ada pengecualian tertentu. Memang dalam praktiknya pelaksanaan kewajiban untuk melengkapi pembangunan dengan IMB berkaitan dengan kesadaran hukum masyarakat dan juga penegakan hukum dari pihak pemerintah daerah.

2.3.2 Prinsip dan Manfaat IMB

Dalam Peraturan KeMenDagri Nomor 32 tahun 2010 tentang pedoman pemberian izin mendirikan bangunan menjelaskan prinsip dan manfaat pemberian IMB yaitu :

Pemberian Izin Mendirika Bangunan yang diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. Prosedur yang sederhana, mudah, dan aplikatif
- b. Pelayanan yang cepat, terjangkau, dan tepat waktu
- c. Keterbukaan informasi bagi masyarakat dan dunia usaha; dan
- d. Aspek rencana tata ruang, kepastian status hukum pertanahan.
- e. keamanan dan keselamatan, serta kenyamanan.

Bupati/Walikota memanfaatkan pemberian Izin Mendirikan Bangunan untuk:

- a. Pengawasan, pengendalian, dan penertiban bangunan
- b. Mewujudkan tertib penyelenggaraan bangunan yang menjamin keandalan bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan
- c. Mewujudkan bangunan yang fungsional sesuai dengan tata bangunan dan serasi dengan lingkungannya
- d. Syarat penerbitan sertifikasi lain fungsi bangunan.

Pemilik IMB mendapat manfaat untuk:

- a. pengajuan sertifikat laik jaminan fungsi bangunan
- b. memperoleh pelayanan utilitas umum seperti pemasangan atau penambahan jaringan listrik, air minum, hydrant, telepon, dan gas.

2.4 Konsep E-government

2.4.1 Definisi E-government

Sistem informasi dan telekomunikasi di lingkungan pemerintahan sering disebut dengan electronic government (E-government) yang dimana sistem yang digunakan berbasis teknologi komunikasi. Inovasi pada prinsipnya untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan online.

The word bank menjelaskan E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah seperti Wide

Area Network (WAN) internet dan komputer yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga Negara, bisnis, dan badan pemerintah lainnya.

Menurut Federal Amerika Serikat mengemukakan secara ringkas, padat, dan jetas (dalam Indrajit 2002:3) bahwa E-government mengacu pada penyampaian informasi dan pelayanan pemerintah secara online melalui internet atau sarana digital lainnya.

2.4.2 Prinsip E-government

Menurut Indrajit (2002:11-13) pembuatan visi E-government yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip yaitu:

- a. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Karena banyak jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
- b. Membangun lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud disini yaitu misi yang diberikan didalam pelayanan tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggungjawab pemerintah saja akan tetapi sector swasta juga dalam hal ini sector swasta bersaing dalam hal memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan yang kompetisi yang adil, objektif, tidak memihak, dan kondusif bagi tercapainya visi E-government.

- c. memberikan penghargaan pada inovasi, dan berikan ruang kesempatan ■ bagi kesalahan.
- d. Tekankan pada pencapaian efisiensi..

2.4.3 Jenis-jenis Pelayanan E-government

Menurut Indrajid (2002:29-32) Jenis-jenis pelayanan yang terdapat pada e-govemment ada tiga jenis yaitu :

- a. **Publikasi**, sebuah komunikasi satu arah antara pemerintah kepada ■ masyarakat, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya sehingga masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat mengakses secara langsung dan bebas melalui internet.
- b. **Interaksi**, pada jenis ini terjadi komunikasi dua arah dimana pemerintah dengan mereka yang memiliki kepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang dapat dipergunakan yaitu pedama, portal dimana hanya dapat mengikuti link yang telah diberikan. Kedua, pemerintah memberikan ruang untuk berdiskusi dengan unit tertentu yang berkepentingn baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
- c. **Transaksi**, jenis ini menjelaskan interaksi dua arah yang didatamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis). Dimana masyarakat ateu pihak berkepentingen harus membayar jasa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pemerintah atau mitra kerjanya.

2.4.4 Manfaat E-government

Menurut Al Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit 2002:5) manfaat dari E-government yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat *up to date*.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.5 Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung

2.5.1 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial. Sistem Informasi memiliki keterkaitan erat dengan Elektronik government (E-government) dimana dalam ruang lingkup yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam penggunaannya. Sistem informasi secara sederhana dapat dijelaskan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi untuk berbagai pemakai dengan kebutuhan yang sama.

Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada didalam atau lingkungan sekitar organisasi. Sistem informasi mengandung tiga unsur aktivitas didalamnya, yaitu masukan (Input), Pemrosesan (Processing) serta keluaran (Output). Tiga aktivitas ini menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk mengambil keputusan pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru. Masukan (Input) berperan di dalam mengumpulkan bahan mentah (raw data), baik yang diperoleh dari dalam maupun dari lingkungan sekitar organisasi. Pemrosesan berperan untuk mengkonveksikan bahan mentah menjadi bentuk yang lebih memiliki arti. Sedangkan keluaran dimaksud untuk

mentransfer informasi yang diproses kepada pihak-pihak atau aktivitas-aktivitas yang akan menggunakan.

Sistem informasi yang digunakan lebih berfokus pada sistem informasi berbasis komputers harapan yang ingin diharapkan yaitu dengan pungguaannya informasi yang dihasilkan dapat lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu, sehingga pengambilan keputusan dapat lebih efektif dan efisien.

Menurut Mc. Leod mendefinisikan sistem informasi manajemen adalah sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa

Menurut Stoner sistem informasi manajemen merupakan metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajemen untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsi perencanaan, operasi secara efektif dan pengendalian.

Menurut Komaruddin dan Effendi sistem informasi manajemen adalah pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberikan eksekutif bantuan informasi yang tepat serta memberikan kemudahan bagi proses manajemen.

Dari berbagai pandangan dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan jaringan prosedur pengetolahan data yang dikembangkan dalam satu organisasi dan disahkan apabila

diperlukan untuk memberi data kepada manajemen untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan serta data yang dihasilkan diolah lagi untuk dijadikan sebuah informasi.

2.5.2 Definisi Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung

Sesuai Surat edaran Direktur jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 17/SE/DC/2018 tentang Petunjuk Teknis Pembangunan Sistem Informasi manajemen Bangunan Gedung, SIMBG adalah sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk penerbitan IMB, penerbitan SLF, dan sistem pendataan bangunan gedung. SIMBG menunjang percepatan penyelenggaraan bangunan gedung di kabupaten/kota yang pengoperasiannya di kabupaten/kota. SIMBG memiliki tiga (3) fungsi utama terkait penyelenggaraan bangunan gedung di kabupaten/kota yaitu:

- 1) Permohonan IMB;
- 2) Permohonan SLF; dan
- 3) Pendataan bangunan gedung.

2.5.3 Tata Cara Penggunaan SIMBG

SIMBG dapat diakses melalui situs web yang beralamatkan simbg.pu.go.id. Pengguna SIMBG meliputi:

- 1) Operator di kabupaten/kota, baik dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) maupun Organisasi

Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang membidangi urusan bangunan gedung.

- 2) Pemohon yang meliputi pelaku usaha yang mengajukan izin usaha melalui OSS dan masyarakat pada umumnya.

Untuk kabupaten/kota, SIMBG dapat diakses dengan akun yang telah diberikan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang berjumlah 2 (dua) akun yaitu:

- a. Akun DPMPTSP; dan
- b. Akun Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang membidangi urusan bangunan gedung.

Sedangkan untuk masyarakat umum akun dapat diperoleh dengan melakukan registrasi pada situs web yang beralamatkan simbg.pu.go.id. DPMPTSP tingkat kabupaten/kota memiliki hak akses untuk memproses permohonan secara administratif, perhitungan retribusi dan/atau penerbitan IMB, dan penerbitan SLF.

Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang membidangi urusan bangunan gedung memiliki hak akses untuk memproses permohonan terkait pertimbangan teknis bila diperlukan dan/atau terkait pendataan bangunan gedung. Masyarakat umum memiliki hak akses untuk melakukan permohonan IMB, permohonan penerbitan SLF dan/atau pendataan bangunan gedung secara mandiri.

2.5.3 Penggunaan Aplikasi SIMBG

Menurut penggunaannya, pengguna aplikasi SIMBG adalah pemohon IMB, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas memproses permohonan IMB, dan Dinas Teknis yang membidangi bangunan gedung yang bertugas memberikan pertimbangan teknis terhadap gambar rencana teknis dari Pemohon yang telah diverifikasi oleh DPMPTSP.

Terdapat dua jenis pemohon yang melakukan permohonan IMB, yaitu :

a. Pemohon perizinan merupakan pelaku usaha

Pemohon yang merupakan pelaku usaha mengajukan permohonan IMB untuk BG fungsi usaha melalui aplikasi OSS dan dilanjutkan ke aplikasi IMBG.

b. Pemohon perizinan bukan merupakan pelaku usaha

Pemohon yang bukan merupakan pelaku usaha mengajukan permohonan IMB untuk BG non fungsi usaha langsung menggunakan aplikasi SIMBG.

Saat melakukan permohonan IMB melalui aplikasi SIMBG pemohon perlu mengunggah dokumen-dokumen pendukung, yaitu:

a. Dokumen Administratif

- 1) Formulir Permohonan IMB
- 2) Fotokopi/scan KTP Pemohon
- 3) Fotokopi/scan surat bukti status hak atas tanah

- 4) Fotokopi/scan tanda bukti lunas PBB tahun berjalan
- 5) Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa
- 6) Surat perjanjian pemanfaatan antara pemilih bangunan gedung dengan pemegang hak atas tanah
- 7) Data kondisi dan situasi tanah
- 8) Fotokopi/scan KRK dan surat pernyataan mengikuti KRK
- 9) Data perencana konstruksi bersertifikat

b. Dokumen Teknis

Informasi mengenai daftar dokumen yang harus diunggah disediakan di halaman muka SIMBG yaitu :

- a). Rencana Arsitektur
- b). Rencana Struktur
- c). Rencana Utilitas

2.5.5 Dasar Pembentukan

Sesuai Surat Edaran Direktur Jendral Cipta Karya Nomor : 17/SE/DC/2018 tentang petunjuk teknis penggunaansistem informasi manajemen bangunan gedung :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2005 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4532);

2. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 79/TPA Tahun 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari Dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 25/PRT/M/2007 tentang Pedoman Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 17/PRT/M/2010 tentang Pedoman Teknis Pendataan Bangunan Gedung;
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15/PRT/M/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15/PRT/M/2015;
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 276) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 06/PRT/M/2017 tentang Perubahan Atas

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2016;

7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 11/PRT/M/2018 tentang Tim Ahli Bangunan Gedung, Pengkaji Teknis, dan Penilik Bangunan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Dedi Maulida (2019) Universitas Riau dalam penelitian yang berjudul Efektivitas penerapan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. Dalam penelitiannya menjefaskan tentang penerapan OSS di Kabupaten Pelalawan dan kendala apa yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Pelalawan dalam melaksanakan program ini. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan OSS belum efektif dikarenakan ada beberapa hal yang menghambat penerapannya.

Cici Malitha Wulandari (2019) Universitas Riau dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penerapan E-Government melalui^V Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi. Pada penelitiannya menjelaskan pelaksanaan dan hambatan dalam penerapan E-Government melalui SIPPADU. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa dengan adanya SIPPADU masyarakat bisa lebih mudah lagi untuk mengurus perizinan, akan tetapi penerapannya masih belum efektif dikarenakan ada beberapa faktor yang menghambat penerapannya..

Vina Savinatunazah Universitas Galuh dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Pada penelitiannya menjelaskan efektivitas pelayanan berbasis online, hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pelayanan berbasis online pada umumnya telah berjalan, namun belum optimal, karena masih terdapat beberapa indikator yang belum terealisasi dalam pelaksanaannya seperti pengadaan prosedur, keterbatasan SDM, sarana prasarana pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan, serta adapula hambatan yang membuat pelayanan online kurang optimal.

2.7 Kerangka Pikir

Berhasilnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukurnya. Penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Huseini dan Lubis : 2009 melalui pendekatan proses (*process approach*) indikatornya adalah : efisiensi pelayanan, daya tanggap petugas, sarana prasarana, semangat kerja dan loyalitas kelompok kerja, dan hubungan antara pimpinan dan bawahan. kemudian menjadi solusi guna terciptanya tujuan pelayanan atau efektivitas pelayanan IMB melalui

SIMBG pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke

Untuk lebih memperjelas maka penulis membuat kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Merauke dalam hal ini akan diamati seberapa efektivitas pelayanan IMB melalui SIMBG pada Dinas Penanaman Modal Dan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke untuk mencapai tujuan maka penulis membuat kerangka pikir yang dimana dituangkan dalam bagan sebagai berikut :

Bagan 2.1 Kerangka Pikir

