

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PALANGKARAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Andika Restu Putra

NPP. 30.0915

Asdaf Kota Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: Restuandika853@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Mutiar Fitri Dewi, S.Pd. M.Hum

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The research focuses on the implementation of a building management information system at the Office of Public Works and Spatial Planning in the City of Palangkaraya, Central Kalimantan Province. **Purpose:** This study aims to identify and describe the implementation of a building management information system at the Office of Public Works and Spatial Planning in the City of Palangkaraya, Central Kalimantan Province, to find out the obstacles in implementing a building management information system at the Office of Public Works and Spatial Planning in the City of Palangkaraya, Central Kalimantan Province, and to find out the efforts carried out by the Office of Public Works and Spatial Planning in the City of Palangkaraya in overcoming the obstacles that occur. **Method:** The research method used in this study is a descriptive qualitative research method with an inductive approach. Data was collected through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data exposure, and drawing conclusions. This study bases its analysis on Edward III's theory (1980), which identifies four dimensions of policy implementation, namely communication, resources, dispositions, and bureaucratic structure. **Result:** SIMBG implementation in the field of settlement development and development planning has been going well, but there are a number of things that have become obstacles in the implementation process. **Conclusion:** SIMBG implementation in the field of settlement development and development planning has been going well, but there are a number of things that have become obstacles in the implementation process. but there are several things that become obstacles in the implementation process. There are still a number of obstacles found in the form of people considering public services to be complicated, public services that are not yet optimal, service personnel who are less professional.

Keywords: Implementation, Building, PBG, SIMBG

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian berfokus kepada implementasi sistem informasi manajemen bangunan gedung pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi sistem informasi manajemen bangunan gedung pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, mengetahui hambatan dalam implementasi sistem informasi manajemen bangunan gedung pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya dalam mengatasi hambatan yang terjadi. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini mendasarkan analisisnya pada teori Edward III (1980), yang mengidentifikasi empat dimensi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Hasil/Temuan:** Implementasi SIMBG pada bidang Pembangunan permukiman dan penataan pembangunan, sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya. **Kesimpulan:** Implementasi SIMBG pada bidang Pembangunan permukiman dan penataan pembangunan, sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya. Masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan berupa masyarakat menganggap pelayanan publik berbelit-belit, pelayanan publik yang belum optimal, aparatur pelayan kurang profesional.

Kata Kunci : Implementasi, Bangunan, PBG, SIMBG.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik (sulselprov.go.id, 2020). Selaras dengan hal itu, e- Government dapat dikatakan sebagai perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut The World Bank Group sebagaimana dikutip Suaedi & Wardianto (2010:54), e- Government ialah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Jenis- jenis e-government oleh Indrajit (2004) dibagi menjadi tiga yaitu publish (publikasi), interact (interaksi), dan transact (transaksi).

Kota Palangkaraya adalah salah satu kota yang menerapkan e- government di berbagai dinas/kantor pemerintahan. Setiap dinas di Kota Palangkaraya memiliki website yang digunakan dan dimanfaatkan e- government dalam pelayanan publik. Salah satu penerapannya adalah melalui aplikasi yang dapat menjadi jembatan penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Adapun contoh aplikasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses mendirikan gedung adalah SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung).

Pemerintah telah menghapus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan menggantinya dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). PBG menjadi istilah perizinan yang digunakan untuk dapat membangun bangunan baru atau mengubah fungsi dan teknis bangunan tersebut. Hal itu tertuang dalam Pasal 1 Ayat 17 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. IMB merupakan izin yang harus diperoleh pemilik sebelum atau saat mendirikan bangunan, di mana teknis bangunan harus dilampirkan saat mengajukan permohonan izin. Sementara PBG bersifat sebagai aturan perizinan yang mengatur bagaimana bangunan harus didirikan. Aturan tersebut berupa bagaimana bangunan harus memenuhi standar teknis yang sudah ditetapkan. Standar teknis yang dimaksud berupa perencanaan dan perancangan bangunan gedung, pelaksanaan dan pengawasan konstruksi bangunan gedung, serta pemanfaatan bangunan gedung.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) meluncurkan layanan berbasis web Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG) untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan (SLF) secara daring. Direktur Jenderal Cipta Karya Kementerian PUPR Diana Kusumastuti mengatakan, dengan diluncurkannya layanan SIMBG diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kemudahan berusaha, iklim investasi, serta pada akhirnya mampu menjadi salah satu pondasi menuju Indonesia tumbuh dan tangguh. Dengan telah diluncurkannya layanan SIMBG, maka pemerintah daerah kabupaten dan kota diharuskan menggunakan SIMBG dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung untuk mendukung upaya kemudahan, transparansi, dan peningkatan layanan publik menjadi lebih baik.

PBG dapat diterbitkan apabila rencana teknis yang diajukan memenuhi standar teknis sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan, untuk mengetahui apakah rencana teknis tersebut memenuhi standar teknis atau tidak, diperlukan sebuah proses konsultasi yang melibatkan tenaga ahli yang memiliki kemampuan dan keahlian terkait bangunan gedung. Tenaga ahli dapat berasal dari keprofesian,

maupun dari perguruan tinggi. Selain itu, ada SLF (Sertifikat Laik Fungsi) berupa sertifikat yang dikeluarkan dari pemerintah kepada pemilik sebuah bangunan gedung atau perwakilannya sebagai pernyataan bahwa bangunan yang bersangkutan laik fungsi dan dapat digunakan dengan benar sesuai rencana.

Dengan demikian, melalui pengurusan PBG dapat diwujudkan bangunan gedung yang fungsional, andal, berjati diri serta seimbang, serasi dan selaras dengan lingkungannya. Namun faktanya implementasi Aplikasi SIMBG tidak terlepas dari sejumlah permasalahan.

Dari uraian-uraian di atas terlihat bahwa adanya aplikasi SIMBG memberikan sejumlah manfaat. Namun, di sisi lain masih didapati kekurangan-kekurangan. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait implementasi PBG khususnya di Kota Palangkaraya yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PALANGKARAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) meluncurkan layanan berbasis web Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG) untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan (SLF) secara daring. Direktur Jenderal Cipta Karya Kementerian PUPR Diana Kusumastuti mengatakan, dengan diluncurkannya layanan SIMBG diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kemudahan berusaha, iklim investasi, serta pada akhirnya mampu menjadi salah satu pondasi menuju Indonesia tumbuh dan tangguh. Dengan telah diluncurkannya layanan SIMBG, maka pemerintah daerah kabupaten dan kota diharuskan menggunakan SIMBG dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung untuk mendukung upaya kemudahan, transparansi, dan peningkatan layanan publik menjadi lebih baik. Namun dalam implementasi Aplikasi SIMBG tidak terlepas dari sejumlah permasalahan diantaranya :

- Masyarakat tidak bisa melakukan akad kredit pembelian rumah subsidi
- Pengembang properti sulit mendapatkan Konsumen
- Perda belum disahkan sehingga belum ada aturan mengenai pungutan retribusi
- Pembangunan yang dilakukan masyarakat tidak sesuai dengan standar yang disyaratkan pemerintah
- Masyarakat merasa pengurusan PBG lebih rumit dibandingkan IMB

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian dan sebagai perbandingan dalam memperkaya teori serta mempunyai hubungan-hubungan dengan penelitian yang peneliti akan lakukan. Dari beberapa penelitian terdahulu yang peneliti dapatkan, ada tiga penelitian sebagai sumber yang relevan. Penelitian yang dilakukan oleh Isma Nuryana Ismail (2021) dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Pinrang”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara memperoleh data melalui wawancara observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Website Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan Di Kabupaten Pinrang belum efektif. Terdapat

beberapa indikator yang belum tercapai yaitu dalam indikator tujuan untuk mempermudah masyarakat/pegawai dalam kepengurusan IMB realitasnya berbanding terbalik dengan apa yang direncanakan serta untuk pendekatan sistem pada indikator Sumber Daya Manusia masih memerlukan pegawai di bidang administrasi, sedangkan untuk ketepatan waktu dalam pelaksanaan sistem ini belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada. Perbedaan penelitian Isma dengan Peneliti adalah lokus Penelitian serta penelitian Isma membahas tentang Efektivitas SIMBG dalam pelayanan perizinan IMB sedangkan peneliti membahas tentang Implementasi Web SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya.

Melinda Riswari (2021) dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Sektor Pariwisata di Kabupaten Gunungkidul“. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori Implementasi dari Edward III dan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif. Implementasi kebijakan Pelayanan

pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Gunungkidul dapat dikategorikan sudah baik, yang didukung dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terus meningkat setiap tahunnya, selain itu dengan adanya perubahan Peraturan menjadi Persetujuan Bangunan Gedung memberikan kemudahan kepada masyarakat. Namun rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan keadaan fasilitas pendukung kerja yang belum memadai serta keterbatasan Sumber Daya Manusia yang saat ini masih menjadi kendala tersendiri. Perbedaan penelitian Melinda dengan penulis ialah penelitian Melinda membahas izin mendirikan bangunan pada sektor pariwisata sedangkan penulis berfokus pada bagaimana berjalannya SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya.

Relinda Puspitasari (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi“. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Pada uji statistik Wilcoxon dari 6 dimensi terdapat 4 dimensi yang tidak terdapat perbedaan yang signifikan yaitu pada dimensi kemudahan penggunaan, dimensi kepercayaan, dimensi keandalan, dan dimensi pendukung, artinya ketika pengguna setelah memperoleh pelayanan sudah memenuhi harapan pengguna sehingga dapat dikatakan pelayanannya sudah “Baik“. Terdapat 2 (dua) dimensi yaitu pada dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dan dimensi isi dan tampilan informasi dari hasil uji Wilcoxon mendapatkan hasil terdapat perbedaan yang signifikan, artinya ketika pengguna setelah mendapatkan pelayanan belum sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan pelayanan pada dimensi ini “Tidak Baik“.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penulisan terdahulu, Adapun perbedaan dalam penulisan yang akan diteliti pada saat ini yaitu perbedaan pada lokasi fokus penelitian, variabel penulisan, serta metode penulisan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan penulis berfokus meneliti bagaimana SIMBG berjalan pada Dinas Pekerjaan

Umum dan Penataan Ruang di Kota Palangkaraya. Sistem informasi tersebut sebagai sebuah program dalam memberikan pelayanan kepada publik.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dalam pelayanan PBG di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya, dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dalam pelayanan PBG di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya.

II. METODE

Penelitian dengan menggunakan penelitian secara kualitatif dengan metode deskriptif dengan pendekatan induktif yang dianggap sesuai dengan penelitian peneliti. Oleh karena itu, pelaksanaan dalam penelitian dilakukan sesuai dengan fakta-fakta yang terdapat di lapangan mengenai implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan dan Gedung dan apa hambatan dalam implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya, dimana dituangkan dalam gambaran berbentuk tulisan.

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Pada data primer, peneliti melaksanakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung di lapangan yaitu di Dinas PUPR Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah dengan melibatkan para pegawai yang berada di instansi tersebut. Sedangkan pada data sekunder, peneliti melaksanakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen, arsip dan laporan yang dimiliki oleh Dinas PUPR Kota Palangkaraya. Analisa dalam penelitian ini menggunakan teori Implementasi kebijakan Edward III (1980) yang menyatakan bahwa Implementasi kebijakan dapat diukur melalui 4 (empat) dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya

Berdasarkan teori Implementasi kebijakan Edward III (1980) yang menyatakan bahwa Implementasi kebijakan dapat diukur melalui 4 (empat) dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berikut adalah daftar informan dalam pelaksanaan wawancara dalam penelitian ini:

Tabel 1

No.	Status Informan	Jumlah	Teknik Wawancara	Kode
1.	Kepala Dinas PUPR Kota Palangkaraya	1		A1
2.	Sekretaris Dinas PUPR	1		A2
3.	Kepala Bidang Pengembangan Permukiman dan Penataan Pembangunan	1	Terstruktur dan Semi Terstruktur	A3
4.	Staff operator SIMBG	1		A4
5.	Staff Dinas PUPR	1		A5
6.	Masyarakat Pengguna SIMBG	5		A6

Informan

Sumber : Diolah Peneliti, 2023

Penulis menghubungkan dengan keadaan yang terjadi di lokasi penelitian, bagaimana hubungan antara teori dengan praktek yang dilakukan sesuai dengan cakupan lokasi penelitian di Dinas PUPR Kota Palangkaraya. Adapun 4 (empat) dimensi dari teori Implementasi kebijakan Edward III (1980) dijelaskan sebagai berikut:

3.1.1 Komunikasi

3.1.1.1 Transmisi

Data dengan studi dokumentasi ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan informan A5 yang menyatakan:

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

email, instagram, dan whatsapp). Pola Komunikasi yang diterapkan DPUPR Kota Palangkaraya bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, efisien dan efektif”.

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa pelayan publik di DPUPR Kota Palangkaraya melakukan komunikasi secara langsung dan tertulis, yang mana dalam komunikasi secara langsung dilakukan dengan menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Kedua data tersebut juga dikaitkan dengan hasil observasi pada DPUPR Kota Palangkaraya. Terdapat pendapat jawaban lain dari hasil wawancara dengan A2 yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya komunikasi yang baik karena berdasarkan pola komunikasi yang baik, maka akan terbentuk kualitas pelayanan yang baik”.

Dengan demikian, analisis terhadap data yang memenuhi indikator transmisi dapat dinyatakan bahwa indikator ini cukup terpenuhi dalam impementasi di bidang pelayanan SIMBG DPUPR kota Palangkaraya. Namun demikian, aparatur pelayan pada bidang SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya harus tetap dioptimalisasikan, sehingga terus terjadi peningkatan dalam penyaluran komunikasi di bidang SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya.

3.1.1.2 Kejelasan

Dalam menerapkan pelayanan SIMBG yang memudahkan masyarakat, untuk dapat menyalurkan komunikasi dengan baik, diperlukan adanya kejelasan dalam penyampaian komunikasi. Kejelasan yang tercantum dalam dokumen tentang Visi, Misi dan Tata Nilai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya, yaitu dalam tata nilai DPUPR, adalah sikap tegas yang merupakan salah satu sikap dalam budaya kerja DPUPR. Tegas memiliki beberapa kriteria yaitu bertanggung jawab dalam perkataan dan tindakan dan bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran. Data dengan studi dokumentasi ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan informan A5 yang menyatakan:

“Budaya organisasi yang diterapkan DPUPR Kota Palangkaraya dalam pelaksanaan pola tersebut nilai-nilai budaya organisasi yang dikenal dengan slogan SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal). Budaya organisasi yang diterapkan sangat mempengaruhi kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat”

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa dalam mengimplementasikan SIMBG di DPUPR Kota Palangkaraya para pegawai menerapkan tata nilai yang memang sudah ada, yaitu SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal). Dengan menerapkan tata nilai tersebut, sangat mempengaruhi kejelasan informasi yang ada. Hal itu sependapat dengan informan A1 dengan hasil wawancara yaitu:

“Dengan adanya tata nilai SETIA, maka semua informasi dapat diterima dengan baik dan jelas oleh masyarakat, terutama pada masyarakat yang belum mengetahui bagaimana sistem pelayanan”

Dengan demikian, analisis terhadap data yang memenuhi indikator kejelasan dapat dinyatakan bahwa indikator ini sudah terpenuhi dalam impementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pelayanan SIMBG Dinas PUPR Kota Palangkaraya. Namun demikian,

aparatur pelayan di DPUPR Kota Palangkaraya harus tetap di optimalisasikan, sehingga miss communication dalam penyampaian informasi dapat diminimalisasi.

3.1.1.3 Konsistensi

Dalam tata nilai DPUPR adalah sikap tegas, yang mana sikap tegas dalam tata nilai DPUPR memiliki ciri yaitu membuat keputusan yang tepat atas dasar prosedur yang telah ada, bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran, bertanggung jawab dalam perkataan dan tindakan, percaya diri tinggi dalam menyampaikan informasi, serta tidak pernah membiarkan masalah tanpa keputusan. Data dengan studi dokumentasi ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan informan A4 yang menyatakan:

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

Dari kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, aparatur yang bekerja di Bidang Pelayanan SIMBG Kota Palangkaraya konsisten dalam menjalankan tugas yang telah ditugaskan serta bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang telah diberikan. Dalam hal ini, tetap mengacu kepada tata nilai DPUPR yaitu SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal). Informan A3 juga menyatakan pendapat yang sama, bahwa:

“Konsistensi sangat diperlukan dalam menjalankan tugas yang diberikan. Jika tidak, maka secara tidak langsung tidak akan ada kejelasan dalam bentuk pelayanan dan sistem pelayanan menjadi terbengkalai”.

Analisis terhadap data yang memenuhi indikator konsistensi telah terpenuhi dan sesuai dengan studi dokumentasi serta observasi peneliti. Dari hasil kedua wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa konsistensi melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan sudah diterapkan pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya dan menjadi budaya kerja yang melekat pada Dinas PUPR sehingga mendukung tercukupinya pada aspek konsistensi.

3.1.2 Sumber Daya

3.1.2.1 Staff

Hasil wawancara peneliti dengan informan A5 yang menyatakan bahwa :

“Upaya yang dilakukan dalam membentuk sistem kerja yang efisien yaitu menempatkan setiap pegawai pada posisi dan bidang kerja yang sesuai kualifikasi dan dalam pembentukan ASN yang kompeten pada bidang SIMBG Kota Palangkaraya adalah dengan merekrut ASN sesuai dengan latar belakang Pendidikan (teknik), melakukan diklat keteknisan, DPUPR maupun pelayanan prima, memberikan Reward and Punishment serta Insentif kepada pegawai.”

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa tiap calon karyawan di DPUPR Kota Palangkaraya akan direkrut dengan melihat latar belakang Pendidikan para calon pegawai, dan juga melakukan kegiatan diklat kepada pegawai, kemudian para pegawai yang berprestasi akan diberikan reward serta para pegawai yang melakukan pelanggaran, akan di berikan punishment. Salah satu pendapat informan A3 dari hasil wawancaranya mengatakan bahwa:

“Pegawai yang mendapatkan prestasi tentunya akan mendapatkan insentif, sehingga akan memotivasi para pegawai yang melaksanakan kegiatan pelayanan agar mendapatkan kualitas pelayanan yang baik”

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

3.1.2.2 Informasi

Hasil wawancara dengan Narasumber A4 yang mengatakan bahwa:

“Masyarakat hanya butuh informasi yang lebih jelas dan lebih mudah dimengerti oleh masyarakat awam”

Tata nilai yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai DPUPR Kota Palangkaraya yaitu budaya SETIA. Data dari studi dokumen ini dikuatkan dengan hasil wawancara dengan informan A4 yang menyatakan:

“Budaya atau nilai-nilai yang harus diterapkan dalam pelayanan masyarakat sesuai dengan Visi DPUPR Kota Palangkaraya yaitu Solusi Konsultasi Mengenai PBG dan SIMBG, dengan terwujudnya kota Palangkaraya menjadi kota yang maju, rukun dan sejahtera untuk semua”.

Dari kutipan wawancara tersebut dapat di pahami bahwa, DPUPR sudah menginformasikan dengan jelas mengenai informasi terkait budaya kerja ataupun budaya organisasi yang harus diterapkan dalam menjalani tugas melayani masyarakat. Dengan demikian, indikator terkait informasi dalam dimensi sumber daya sudah terpenuhi dengan adanya dokumen yang menjelaskan mengenai budaya yang harus dijalankan oleh tiap aparatur di DPUPR Kota Palangkaraya.

3.1.2.3 Wewenang

Hasil wawancara dengan informan A2 yang menyatakan:

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

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa, terdapat wewenang secara formal dalam pelaksanaan pelayanan di bidang SIMBG Maupun di bidang lainnya pada DPUPR Kota Palangkaraya, yang mana wewenang ini tertuang di dalam SK Kepala DPUPR. Wewenang yang terdapat dalam SK Kepala Dinas ini nantinya akan menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat di Bidang SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya. Hasil wawancara dengan Informan A2 mengatakan bahwa:

“Pedoman merupakan salah satu cara agar para aparatur menjalankan tugasnya.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, indikator wewenang dalam dimensi sumberdaya telah terpenuhi dengan adanya SK terkait wewenang formal dalam menjalankan tugas bagi tiap aparatur di lingkup DPUPR Kota Palangkaraya.

3.1.2.3 Fasilitas

Hasil wawancara dengan informan A1 yang menyatakan:

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

Dari kutipan wawancara di atas dapat dipahami bahwa, dalam pelaksanaan pelayanan di Bidang SIMBG Kota Palangkaraya telah tersedia fasilitas fisik berupa buku pedoman pelayanan serta sarana prasarana berupa komputer hingga alat tulis kantor.

Dengan demikian, Bidang Pengembangan Permukiman dan Penataan Pembangunan khususnya pelayanan SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya telah mencukupi indikator fasilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.1.3 Disposisi

3.1.3.1 Pengangkatan Birokrat

Dalam hal ini, pengangkatan birokrat merupakan proses yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena proses ini akan menentukan bagaimana output dari kinerja sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi. Pengangkatan birokrasi dalam pelayanan SIMBG dilakukan oleh DPUPR Kota Palangkaraya sendiri dapat berupa Aparatur Sipil Negara (ASN), Tenaga Kontrak (TEKON) ataupun Penyedia Jasa Lainnya orang Perorangan (PJLP), untuk ASN melalui seleksi CPNS dan PJLP melalui tes yang dilaksanakan bidang masing-masing. Dalam implementasi budaya organisasi di DPUPR Kota Palangkaraya dalam hal pengangkatan birokrasi dilakukan dengan mengikuti peraturan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah serta Rekrutmen PJLP. Hal ini selaras dengan pendapat dari Informan A3 yang mengatakan bahwa:

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

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

3.1.3.2 Insentif

Selanjutnya, indikator yang mempengaruhi dimensi disposisi dalam proses implementasi adalah insentif. Untuk mempengaruhi para pegawai maka perlu dilakukan strategi terkait dengan insentif pegawai. Salah satu strateginya adalah dengan memanipulasi insentif sehingga dapat memicu kinerja para pegawai dalam suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan penambahan biaya tertentu ataupun dengan memberikan keuntungan lain kepada pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber 1 yang mengatakan bahwa:

“Insentif diberikan kepada pegawai dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai tersebut, serta meningkatkan motivasi kerja pada pegawai tersebut.”

Tambahan Penghasilan Pegawai diberikan dengan tujuan untuk:

- Meningkatkan kesejahteraan PNS dan CPNS, meningkatkan kinerja PNS dan CPNS;
- Meningkatkan disiplin PNS dan CPNS;

- Meningkatkan integritas PNS dan CPNS;
- Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan
- Meningkatkan tertib administrasi pengelolaan keuangan daerah.

Pemberian tambahan penghasilan kepada pegawai dilakukan memperhatikan beberapa komponen penilaian kinerja, yaitu:

- Tambahan penghasilan diberikan kepada PNS dan CPNS berdasarkan capaian penilaian kinerja;
- Capaian penilaian kinerja dinilai berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada setiap triwulan;
- Penilaian kinerja bagi pejabat administrator dan pejabat pengawas terdiri atas hasil pengukuran triwulan pejabat administrator dan pejabat pengawas, aktivitas kinerja serta tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber A3, dikatakan bahwa:

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

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa penambahan insentif diberi berdasarkan hasil kerja dan inovasi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dan apabila tingkat kepuasan masyarakat menurun, maka pegawai juga tidak akan mendapatkan insentif.

Dari kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penambahan insentif atau penghasilan tambahan memberikan dampak baik yaitu memberikan motivasi kerja dan meningkatkan semangat kerja pegawai yang berpengaruh pada kualitas kinerja pegawai.

3.1.4 Struktur Birokrasi

3.1.4.1 Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan aturan yang memuat mengenai aturan sebuah kegiatan sehingga sebuah kegiatan dapat berjalan dengan baik. dalam peraturan dijelaskan mengenai tugas pokok dan fungsi dari masing-masing jabatan beserta kewenangannya. Dengan demikian, kriteria fragmentasi telah dipenuhi dalam implementasi program. Berdasarkan wawancara dengan Narasumber kode A1 mengatakan bahwa:

“Standar operasional yang jelas tentunya sistem, mekanisme dan prosedurnya memiliki fungsi yang jelas pula, pembagian tugas dan kewenangan juga tentunya menentukan keberhasilan organisasi perangkat daerah”.

Dapat dikatakan bahwa setiap pekerjaan melalui standar prosedur yang telah ditetapkan dan mekanisme yang jelas sehingga para pegawai mengetahui tugas pokok dan fungsi setiap bagian dan bidang pekerjaan. Sejalan dengan hasil wawancara Informan A3 yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya alur prosedur yang jelas pada setiap bidang pegawai pelayanan termotivasi untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kualitas diri demi melaksanakan kualitas pelayanan yang lebih baik”.

Dari pernyataan di atas merupakan harapan informan agar pegawai bisa mengembangkan inovasi dan kreativitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Palangkaraya.

3.1.4.2 Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan A2 dikatakan bahwa:

“Setiap persebaran atau pembagian tugas dan wewenang tentunya harus sejalan dengan koordinasi yang intensif agar tidak membuat terpecahnya komunikasi dan menyebabkan komunikasi yang gagal”.

Dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan publik sangat memiliki hubungan yang sangat erat dengan kehidupan manusia. Sependapat dengan hasil wawancara dari Informan A2 yang mengatakan bahwa:

“Dalam situasi yang fragmentasi birokrasi amat tinggi, maka kecenderungan semacam ini tidak hanya akan menimbulkan kesalahan persepsi, tetapi juga menghasilkan duplikasi dan konflik”.

Dari kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan fragmentasi atau persebaran wewenang merupakan hal yang membutuhkan koordinasi yang mencukupi agar suatu kebijakan dapat terlaksana dengan baik melalui komunikasi yang baik.

3.2 Faktor Penghambat dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya

3.2.1 Komunikasi

Pada dimensi komunikasi, yang menjadi penghambat dalam proses implementasi SIMBG yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pada kurangnya koordinasi antara masyarakat penerima layanan dengan aparatur pelayanan publik. Jika komunikasi antara pelayan dengan masyarakat kurang maka hal ini dapat menyebabkan nilai kepuasan menjadi rendah. salah satu Narasumber kode A4 mengatakan bahwa:

“Rendahnya indeks kepuasan masyarakat akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan akan membuat pemikiran masyarakat tentang pelayanan publik berkurang”

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

3.2.2 Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor penting dalam berjalannya sebuah organisasi. Dalam hal ini yang dapat menghambat sumber daya dalam sebuah organisasi adalah rendahnya kualitas dari sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Dengan kualitas sumber daya manusia yang rendah, maka pelayanan yang akan diberikan dari aparatur juga akan rendah. Sumber daya dalam implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya sudah memiliki sumber daya yang baik, namun masih memiliki

kekurangan dalam hal kualitas dari sumber daya manusia, sehingga dalam hal ini diperlukan adanya pelatihan teknis secara rutin kepada pegawai sehingga dapat terjadi peningkatan kualitas pada sumber daya manusia. Seperti hasil wawancara dengan Narasumber A1 yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya pelatihan kepada pegawai pelayanan maka akan meningkatkan kualitas pegawai itu sendiri sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Palangkaraya”.

Sumber daya yang ada dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palangkaraya belum semua terpenuhi karena kurangnya pelatihan. Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan narasumber A2 mengatakan bahwa:

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

Sumber daya merupakan hal terpenting dalam pelaksanaan pelayanan. Karena kualitas pelayanan akan dilihat berdasarkan kualitas sumber daya. Apabila sumber daya pegawai pelayanan memiliki kualitas yang baik, maka kegiatan pelayanan juga akan terlaksana dengan baik, dan begitu pun sebaliknya.

3.2.3 Disposisi

Pada dimensi disposisi yang menjadi penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya adalah dalam indikator insentif yang mana penambahan insentif masih belum dilakukan secara optimal kepada para pegawai, hal ini dibuktikan dengan banyak pegawai yang tidak mendapatkan penambahan gaji untuk mendorong kinerja aparatur pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Sehingga hal ini perlu ditindak lanjut di Bidang Pengembangan Permukiman dan Penataan Pembangunan untuk dapat memberikan reward kepada pegawai sehingga dapat mendorong kinerja aparatur. Seperti salah satu hasil wawancara dengan Narasumber A4 yang mengatakan bahwa:

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

Dari hasil wawancara di atas, dikatakan bahwa Narasumber A4 sangat mengapresiasi setiap pegawai yang memberikan inovasi atau meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik secara signifikan.

3.2.4 Struktur Birokrasi

Faktor penghambat yang dapat menghambat implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya adalah masalah terkait penerapan SOP. SOP dibuat untuk menjadi pedoman dalam kegiatan ataupun non kegiatan yang akan dilaksanakan dengan tujuan agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Namun terkadang dalam implementasinya, SOP masih sering dilupakan dan tidak diterapkan dengan semestinya, sehingga penerapan SOP perlu digalakan sehingga setiap kegiatan dapat berjalan lancar sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan adanya struktur birokrasi maka

seharusnya bisa diterapkan SOP dengan baik dan tersusun secara struktural. Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber A2 yang mengatakan bahwa:

“Sulitnya penerapan SOP di Dinas PUPR Kota Palangkaraya ini karena masih ada beberapa pegawai yang merasa SOP bukanlah sesuatu hal yang penting untuk diterapkan”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak pegawai yang masih berpikir bahwa SOP hanya formalitas bagi para pegawai baru dan yang hanya untuk yang mau mematuhi. Hal yang menjadi faktor penghambat pada implementasi SIMBG dalam Pelayanan PBG dan SIMBG DPUPR Kota Palangkaraya, di antaranya:

- Masyarakat menganggap pelayanan pada Dinas PUPR khususnya SIMBG berbelit-belit;
- Masyarakat banyak yang belum menguasai teknologi dalam menggunakan Aplikasi SIMBG;
- Dalam perihal penginputan data, masyarakat merasa terlalu banyak dokumen yang dibutuhkan; dan
- Pada proses pelayanan, seringkali para pegawai tidak menjalankan SOP atau prosedur kerja yang teratur dan sistematis sehingga mengganggu proses berjalannya pelayanan.

3.3 Upaya dalam Mengatasi Faktor Penghambat pada Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangkaraya

Dinas PUPR sudah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi faktor penghambat dari Implementasi SIMBG serta usaha yang dapat menunjang berjalannya pelayanan SIMBG agar lebih maksimal di antaranya yaitu:

- Meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan Aplikasi SIMBG serta cara pengoperasiannya.
- Melakukan lebih banyak sosialisasi ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Palangkaraya terkait Aplikasi SIMBG
- Melakukan pelatihan atau bimbingan teknis secara berkala kepada pegawai dan teirus mengikuti perkembangan SIMBG
- Memberikan pelayanan konsultasi yang maksimal dan penjelasan yang mudah dimengerti masyarakat serta mengutamakan aspek bebas KKN
- Memberikan buku panduan dan menjelaskan SOP yang telah terdapat pada Dinas PUPR
- Menyebarkan informasi dan edukasi tentang SIMBG agar masyarakat mengetahui proses PBG melalui Aplikasi SIMBG dan angka pemohon setiap tahunnya mengalami kenaikan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi SIMBG pada bidang Pembangunan permukiman dan penataan pembangunan, sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya, hal tersebut adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia di DPUPR Kota Palangkaraya. Hal ini memiliki pengaruh besar terhadap kualitas dari pelayanan publik yang ada di

DPUPR Kota Palangkaraya. Dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia nya maka kualitas pelayanan publik yang akan diberikan juga akan rendah.

Peneliti juga menemukan Faktor penghambat pada implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya diantaranya, masyarakat menganggap pelayanan publik berbelit-belit, pelayanan publik yang belum optimal, aparaturnya kurang profesional.

Selain itu peneliti mengetahui bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan berupa hal hal sebagai berikut :

- Meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan Aplikasi SIMBG serta cara pengoperasiannya.
- Melakukan lebih banyak sosialisasi ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Palangkaraya terkait Aplikasi SIMBG
- Melakukan pelatihan atau bimbingan teknis secara berkala kepada pegawai dan terus mengikuti perkembangan SIMBG
- Memberikan pelayanan konsultasi yang maksimal dan penjelasan yang mudah dimengerti masyarakat serta mengutamakan aspek bebas KKN
- Memberikan buku panduan dan menjelaskan SOP yang telah terdapat pada Dinas PUPR
- Menyebarkan informasi dan edukasi tentang SIMBG agar masyarakat mengetahui proses PBG melalui Aplikasi SIMBG dan angka pemohon setiap tahunnya mengalami kenaikan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Implementasi SIMBG pada bidang Pembangunan permukiman dan penataan pembangunan, sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya, hal tersebut adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia di DPUPR Kota Palangkaraya. Hal ini memiliki pengaruh besar terhadap kualitas dari pelayanan publik yang ada di DPUPR Kota Palangkaraya. Dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia nya maka kualitas pelayanan publik yang akan diberikan juga akan rendah.
2. Faktor penghambat pada implementasi SIMBG pada Dinas PUPR Kota Palangkaraya diantaranya, masyarakat menganggap pelayanan publik berbelit-belit, pelayanan publik yang belum optimal, aparaturnya kurang profesional.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus penelitian saja yaitu Dinas PUPR Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa

berkaitan dengan Implementasi SIMBG pada bidang Pembangunan permukiman dan penataan pembangunan Pegawai di Dinas PUPR Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas PUPR Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Indrajit, Richardus Eko (2004). E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta :Andi Offset

Ismail, Isma Nuryana. 2021. "Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabuapten Pinrang". Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar

Riswari, Melinda. 2021. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Sektor Pariwisata di Kabupaten Gunungkidul". Skripsi Fakultas Politik Pemerintahan. Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Puspitasari, Relinda. 2022. "Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi". Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember