

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN  
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN BERBASIS ONLINE DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA BATAM**

Ridho Husaini.Hs

NPP. 29.0328

*Asdaf Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau*

*Program Studi Kebijakan Publik*

Email: [ridho4.hs@gmail.com](mailto:ridho4.hs@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Building Permit is a permit granted by the City/Regency Government to building owners to modify, build new, reduce, and maintain buildings in accordance with administrative requirements and technical requirements. In its implementation, the purpose of the IMB is to create an orderly layout and layout in accordance with the designation of the land function so that it will create harmony and balance between the environment and the building. To optimize public services to the public in the field of licensing that utilizes advances in information technology, the Batam City Investment and One-Stop Integrated Service Office has used an online service system managed by the region known as PTSP Online. This online service system was only implemented in 2020 where previously the service for managing the Construction Establishment Permit (IMB) was still carried out manually or offline. With this site, it is hoped that the quality of IMB licensing services will be faster and more effective. **Purpose:** The purpose of this study is to identify and analyze the implementation of online-based Building Permit service policies and to find out the obstacles that occur in online-based Building Permit services. **Method:** The research design used in this study is a qualitative research using descriptive methods and deductive approaches. Data collection techniques using interviews and documentation. Then the data - the data collected were analyzed by data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the implementation of the online building permit service policy in Batam City, Riau Islands Province has not been maximized because there are still obstacles in implementing policies such as lack of socialization and information about online IMB regulations, the technology used is not optimal, lack of a technical team in the field, there are still brokers in the online IMB management. **Conclusion:** Based on the research conducted, the authors suggest to DPMPTSP Batam City to conduct scheduled socialization so that the community is able to understand existing policies, increase supervision so that brokering practices are minimal, carry out repair and maintenance of network systems, and recruit technical team employees.

**Keywords:** Policy Implementation, Services, Building Permits

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kota/Kabupaten kepada pemilik bangunan untuk mengubah, membangun baru, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Dalam penyelenggaraannya tujuan dari IMB adalah untuk menciptakan tata ruang dan tata letak yang teratur dan sesuai dengan peruntukan fungsi lahan sehingga akan membuat keserasian serta keseimbangan antara lingkungan dan bangunan. Untuk mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang perizinan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam sudah menggunakan sistem layanan *online* yang dikelola daerah yang dikenal dengan PTSP *Online*. Sistem pelayanan melalui *online* ini baru dilaksanakan pada tahun 2020 di mana sebelumnya pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Pembangunan (IMB) masih dilaksanakan secara manual atau *offline*. Dengan adanya situs ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB yang lebih cepat dan efektif.

**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online* serta untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online*. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan deduktif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan *online* di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau belum maksimal dikarenakan masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan kebijakan seperti kurangnya sosialisasi dan informasi tentang peraturan IMB *online*, teknologi yang digunakan belum optimal, kurangnya team teknis di lapangan, masih adanya calo dalam pengurusan IMB *online*. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menyarankan kepada DPMPTSP Kota Batam untuk dilakukannya sosialisasi yang terjadwal agar masyarakat mampu memahami kebijakan yang telah ada, meningkatkan pengawasan sehingga praktik percaloan menjadi minim, melakukan perbaikan dan perawatan sistem jaringan, serta merekrut pegawai team teknis.

**Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut tentang aspek-aspek kehidupan yang luas. Masyarakat saat ini membutuhkan pelayanan publik yang baik untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Berkaitan dengan hal ini bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat yang menerima pelayanan tersebut merasa puas atas pelayanan yang dilakukan. Salah satu upaya pemerintah pusat untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat daerah adalah dengan membangun UPT (Unit Pelayanan Terpadu) seperti yang tertuang dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan antar prosesnya dan pelayanannya melalui satu

pintu. Salah satu pelayanan yang dilakukan di pelayanan terpadu satu pintu adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kota/Kabupaten kepada pemilik bangunan untuk mengubah, membangun baru, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Dalam penyelenggaraannya tujuan dari IMB adalah untuk menciptakan tata ruang dan tata letak yang teratur dan sesuai dengan peruntukan fungsi lahan sehingga akan membuat keserasian serta keseimbangan antara lingkungan dan bangunan. Izin Mendirikan Bangunan adalah salah satu pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2011 tentang Bangunan Gedung, disebutkan pada Pasal 12 ayat (1) bahwa setiap perorangan/badan yang mendirikan bangunan gedung wajib memiliki dokumen IMB dari Pemerintah Kota, kecuali bangunan gedung fungsi khusus. Dalam prosesnya, IMB memerlukan biaya retribusi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 tahun 2011 tentang Retribusi IMB di mana pasal 11 berbunyi "Semua pendapatan dari retribusi disetor ke Kas Daerah".

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang perizinan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam sudah menggunakan sistem layanan *online* yang dikelola daerah yang dikenal dengan PTSP *Online*. Sistem pelayanan melalui online ini baru dilaksanakan pada tahun 2020 di mana sebelumnya pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Pembangunan (IMB) masih dilaksanakan secara manual atau *offline*. Dengan adanya situs ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB yang lebih cepat dan efektif.

Berdasarkan data yang di dapat dari DPMPTSP Kota Batam, diketahui jumlah IMB Rumah Tinggal yang diterbitkan tahun 2019 sebelum diberlakukannya PTSP *Online* adalah 6 sebanyak 240 perizinan dan IMB Rumah Non Tinggal sebanyak 100 perizinan. Sementara itu, setelah penerapan PTSP *Online* di tahun 2020, diterbitkan 214 perizinan Rumah Tinggal dan 135 perizinan Rumah Non Tinggal. Dengan diberlakukannya sistem perizinan *online*, pemerintah berharap dapat lebih mempermudah dan mempercepat proses perizinan. Namun, dari data tersebut, justru terjadi penurunan penerbitan IMB jenis rumah tinggal walaupun secara jumlah perizinan IMB yang terbit lebih banyak di tahun 2020 setelah diberlakukannya sistem perizinan *online*. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pelayanan IMB berbasis *online* di DPMPTSP.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian yang dilakukan Alfiani Ekasari pada tahun 2014 berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan serta bagaimana interaksi Kantor Pelayanan Terpadu dengan masyarakat dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini adalah sistem pelayanannya sudah sesuai dengan yang diterapkan. Dalam interaksi masyarakat dan Kantor Pelayanan Terpadu sudah berjalan dengan baik dengan mendapatkan informasi dan pelayanan yang baik. Di sisi lain, waktu penerbitan masih melebihi waktu yang ditentukan.

Hairul Anwar (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019 bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini adalah sistem pelayanan sudah berjalan baik, petugas operator sudah menunjukkan kemampuan dan kualitas dalam merespon apa yang menjadi kesulitan pemohon, tarif yang dipungut memberikan keyakinan pada pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB secara online, serta memberi jaminan waktu. Namun, terdapat kekurangan dari situs Si-MPOK yang masih memiliki kelemahan.

Selanjutnya penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Nunukan dilakukan oleh Baleke (2016). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan serta faktor penghambat dan pendukung dalam proses implementasi kebijakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini adalah sistem pelayanan sudah berjalan baik, petugas operator sudah menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang sesuai dalam mengimplementasikan kebijakan, serta sumber daya finansial yang sudah cukup efektif dalam program dan kegiatan izin mendirikan bangunan. Namun, sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif dan sumber daya manusia serta peralatan masih terbatas.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Dengan menggunakan teori implementasi dari kebijakan dari Van Meter dan Van Horn yang terdiri atas dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen/badan pelaksana, sikap/kecendrungan para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan landasan hukum terpilih yaitu Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pasal 5 ayat (2).

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online* serta untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam.

### **II. METODE**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan deduktif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling*.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Desain Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan**

Pemerintah Kota Batam sudah menerapkan pelayanan perizinan mendirikan bangunan secara *online* sejak tahun 2020 yang sudah diamanatkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP Daerah. PTSP *Online* merupakan pelayanan perizinan dan nonperizinan melalui sistem elektronik yang terintegrasi dan diselenggarakan serta dikelola pemerintah daerah. Berdasarkan aturan tersebut pemerintah Kota Batam telah mengeluarkan Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Pasal 69 22 disebutkan bahwa semua jenis perizinan dan non-perizinan wajib diberikan layanan secara elektronik (*online*), baik melalui sistem OSS, PTSP *Online* maupun sistem layanan berbasis elektronik terintegrasi lainnya yang sudah dan akan disediakan oleh pemerintah pusat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, kecuali pelayanan yang belum dapat diakomodir dalam sistem elektronik.

### **3.2 Analisis Fokus Penelitian dari Perspektif Teoristik**

Untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan izin mendirikan bangunan di Kota Batam dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van 71 Horn dengan dimensi yang digunakan ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen/badan pelaksana, sikap/kecenderungan para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

#### **1) Ukuran dan tujuan kebijakan**

Ukuran keberhasilan suatu kebijakan berkaitan dengan kemampuan untuk mencapai dan mewujudkan jumlah kelompok sasaran. Semakin banyak sasaran yang dicapai maka semakin berhasil suatu kebijakan. Dalam kebijakan ini sasaran yang dimaksud adalah setiap kegiatan pembangunan harus dilengkapi dengan izin sebagai jaminan hukum bagi masyarakat. Berdasarkan data dan wawancara dapat disimpulkan penulis bahwa perubahan sistem yang mulanya *offline* pada tahun 2019 dan menjadi *online* pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah sasaran yang dicapai. Pada tahun 2021 hingga bulan juli, kemudian pada Agustus 2021 sudah berubah menjadi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Jadi indikator ukuran keberhasilan ini sudah cukup baik namun masih belum optimal karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Batam membuat masih ada nya masyarakat yang belum mengerti tentang kebijakan IMB *Online*.

Tujuan kebijakan merupakan sesuatu atau hasil yang diharapkan dari dilaksanakannya suatu peraturan atau kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan penulis bahwa tujuan dari kebijakan ini sudah jelas untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan IMB, serta kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan tata letak suatu bangunan yang sesuai dengan peruntukan lahan.

#### **2) Sumber Daya**

##### **a. Waktu**

Dalam SOP pelayanan izin mendirikan bangunan telah ditetapkan lama waktu maksimal dalam pengerjaan izin mendirikan bangunan dalam 30 hari. Dari hasil wawancara serta data yang diperoleh pada DPMPTSP maka dapat disimpulkan bahwa indikator waktu sudah

sesuai dengan SOP pelayanan izin mendirikan bangunan yang telah ditetapkan. Adapun keterlambatan karena kesalahan pemohon itu sendiri.

b. Biaya

Dalam penerbitan izin mendirikan bangunan yang dimaksud dengan biaya adalah retribusi yang dibayar setiap pemohon, retribusi ini akan masuk ke dalam Pendapatan Asli Daerah. Dalam hal ini Retribusi IMB sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2011. Dari hasil wawancara di atas mengenai indikator biaya, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Batam seharusnya sesuai dengan Peraturan Daerah yang ada namun masih saja ada praktik percaloan yang menjadikan biaya pengurusan bisa berjuta-juta. Hal ini akan menjadi hambatan dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah yang berlaku

c. Sumber Daya Manusia

SDM adalah orang yang menjadi pelaksana program atau kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah. Keberhasilan suatu instansi dalam melaksanakan programnya dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Adapun yang menjadi pegawai pelaksana dalam peraturan daerah tentang izin mendirikan bangunan adalah DPMPTSP sebagai pelaksana utama perizinan mendirikan bangunan dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sebagai pembuat rekom teknis bagi pemohon. Dari wawancara dan data yang diperoleh oleh penulis dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai pelaksana perizinan mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Batam berjumlah 6 orang. Pegawai pelaksana tersebut dipimpin oleh Kepala Seksi Perizinan Dan Pembangunan serta staf yang memiliki tugas masing-masing. Namun tim teknis masih kurang dan belum dapat memenuhi kebutuhan. Peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada sudah cukup baik namun team teknis yang ada masih kurang. Team teknis yang kurang dapat digantikan dengan teknologi GIS (*Geographic Information System*).

**3) Karakteristik agen/badan pelaksana**

a. Kompetensi staf dalam pelaksanaan

Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan diperlukan dukungan dari staf pelaksana kebijakan tersebut, dalam hal ini maka staf pelaksana harus memiliki kemampuan serta kompetensi yang baik dan sesuai dengan bidangnya. Dari wawancara dapat disimpulkan penulis bahwa kompetensi staf pelaksana pelayanan izin mendirikan bangunan sudah baik secara kualitas dan kerja sama secara tim. Kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana akan mendorong keberhasilan bagi kebijakan pelayanan IMB *Online*.

b. Tingkat keterbukaan informasi

Keterbukaan informasi merupakan hal yang menjadi dasar untuk mencapai tujuan bersama dari sebuah organisasi maupun instansi pemerintahan. Hal ini sangat diperlukan bagi masyarakat agar mendapatkan kejelasan terkait kebijakan pelayan izin mendirikan bangunan. Dari wawancara disimpulkan penulis bahwa indikator tingkat keterbukaan informasi yang diberikan oleh DPMPTSP disampaikan melalui website, namun masih ada masyarakat yang belum mendapatkan informasi karena keterbatasan pengetahuan tentang teknologi.

Masyarakat meminta untuk pemberian informasi dengan memasang papan iklan di jalan, serta spanduk. Jika masyarakat masih kurang paham informasi terkait IMB bisa langsung mendatangi DPMPTSP karena staf disana akan membantu memberikan informasi yang dibutuhkan.

c. Struktur Birokrasi

Karakteristik utama dari birokrasi yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang digunakan dalam mendukung dan menggerakkan kebijakan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan pelayanan IMB sudah ada SOP yang jelas yang dirumuskan oleh pihak DPMPTSP. Dari data dan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan IMB *online* di Kota Batam sudah tersedia prosedur yang jelas sehingga indikator struktur birokrasi tidak menjadi hambatan dalam pelaksanaan IMB *online* di Kota Batam.

**4) Sikap / kecenderungan para pelaksana**

a. Pemahaman Implementor

Implementor atau pelaksana harus memahami makna kebijakan demi memperoleh hasil atau tujuan dari kebijakan secara optimal. Dalam hal ini DPMPTSP harus paham terlebih dahulu kebijakan izin mendirikan bangunan sebelum dilaksanakan. Dari wawancara dapat disimpulkan penulis bahwa para implementor sudah memahami tugas pokok masing-masing serta 94 masih terdapat hambatan seperti adanya calo dalam pengurusan oleh karena itu diperlukan integritas tinggi dari masing masing diri.

b. Tanggapan implementor

Setiap kebijakan tentu perlu ada respon atau tanggapan dari para implementor. Tanggapan tersebut dapat bersifat positif dan negative. Respon positif berarti menyetujui kebijakan yang telah diputuskan, dan sebaliknya respon negatif berarti menolak kebijakan yang telah ditetapkan. Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan implementor sangat mendukung dengan adanya kebijakan ini. Hal ini akan sangat membantu pemerintah dalam mencapai tujuan sistem pemerintahan yang berbasis online atau elektronik yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan publik

**5) Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana**

a. Kejelasan

Indikator ini diharapkan agar Peraturan Daerah tentang izin mendirikan bangunan dapat tersampaikan dengan jelas kepada implementor dan kelompok sasaran. Yang menjadi kriteria utama dari indikator ini adalah agar tidak terjadi kesalahpahaman penyampaian informasi baik kepada implementor serta masyarakat yang hendak mendirikan bangunan. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan sosialisasi terhadap perizinan mendirikan bangunan ini belum berjalan maksimal sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengurus izin saat mendirikan bangunan sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kejelasan menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan IMB di Kota Batam.

b. Konsistensi

Perintah yang diberikan antar organisasi dan aktivitas pelaksana harus konsisten dalam pelaksanaannya. Perintah yang sering berubah atau tidak konsisten akan membuat pelaksanaan sebuah peraturan tidak dapat berjalan sesuai harapan. Dari wawancara dapat disimpulkan penulis bahwa indikator konsistensi sudah berjalan dengan lancar namun terdapat hambatan dari pemohon yang menerima informasi masih ada yang belum mengerti atas informasi yang diberikan

#### **6) Lingkungan ekonomi, social, politik**

##### **a. Peran Masyarakat dalam mendorong keberhasilan kebijakan**

Peran Masyarakat sangat penting dalam mendorong keberhasilan kebijakan pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Dalam hal ini masyarakat harus memiliki kesadaran dalam mendorong keberhasilan kebijakan *IMB Online*. Dari wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah berperan dalam mendorong keberhasilan kebijakan perizinan mendirikan bangunan. Hal ini akan membantu pemerintah dalam mendorong keberhasilan kebijakan ini.

##### **b. Peran Instansi Pemerintah dalam Mendorong Keberhasilan Kebijakan**

Pemerintah selaku implementor dalam kebijakan ini memiliki peran untuk mendorong keberhasilan kebijakan dengan cara-cara yang sudah dilakukan. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan ini pemerintah sudah berperan dalam mendorong keberhasilan kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan dengan cara sosialisasi serta pendampingan bagi masyarakat yang belum mengerti.

### **3.3 Analisis Fokus Penelitian dari Perspektif Legalistik**

Untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan pelayanan *IMB Online* di Kota Batam dari segi perspektif legalistik maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pasal 5 ayat (2) yang kemudian dijelaskan dalam lampiran pada Bab II tentang tujuan penyelenggaraan SPBE, yang memiliki dimensi efektivitas, efisien, transparansi, akuntabel, berkualitas dan terpercaya, Kemudahan akses dan informasi.

#### **1) Efektivitas**

##### **a. Sarana dan prasarana yang mendukung efektifitas pelayanan**

Sarana dan Prasarana mempunyai peranan besar, karena berkaitan dengan kelancaran aktivitas pelayanan bagi masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah alat-alat atau media pendukung sebagai penunjang terselenggaranya suatu kebijakan. Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam dimensi efektifitas sarana dan prasarana sudah mendukung dalam menunjang kegiatan pelayanan perizinan mendirikan bangunan yang dapat dilihat dari peralatan elektronik yang dimiliki seperti komputer dan internet yang kencang serta ruangan kerja yang sudah bagus dan besar dalam menunjang implementasi sebuah kegiatan

#### **2) Efisien**

##### **a. Penggunaan teknologi yang efisien**



Penggunaan teknologi yang maksimal sehingga mampu menekan biaya pengeluaran dalam kegiatan pelayanan izin mendirikan bangunan. Dari wawancara dapat disimpulkan penulis bahwa teknologi yang digunakan sudah cukup efisien namun masih ada kekurangan di mana terkadang pemohon harus menunggu lama untuk proses dokumen. Sebagai pelaksana DPMPTSP akan melakukan perawatan dan perbaikan berkala pada sistem untuk meningkatkan efisiensi pelayanan IMB.

### 3) **Transparansi**

#### a. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan yaitu cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Berdasarkan wawancara disimpulkan bahwa indikator transparansi dalam pelayanan belum optimal, DPMPTSP sudah sangat mengupayakan untuk transparan, terlihat dari pelaksanaan yang sudah online. Namun terkadang dalam proses perizinan masih ada oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang menawarkan praktik percaloan, dapat disimpulkan bahwa indikator transparansi masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan mendirikan bangunan *Online*.

### 4) **Akuntabel**

#### a. Output dan Outcome yang terukur

*Output* adalah sesuatu yang dapat terjadi dari akibat suatu proses tertentu dengan menggunakan masukan yang telah ditetapkan. *Outcome* adalah keluaran yang langsung atau dapat hasil nyata dari suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa output dan outcome dari kebijakan ini adalah penataan ruang Kota Batam, tertib administrasi serta menghasilkan pendapatan asli daerah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *output* dan *outcome* yang ada sudah sesuai dengan yang diinginkan.

### 5) **Berkualitas dan terpercaya**

#### a. Kualitas pelayanan

DPMPTSP sebagai pelaksana kebijakan ini sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas agar pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari wawancara di atas disimpulkan bahwa kualitas pelayanan setelah adanya kebijakan IMB *Online* sudah meningkat dan masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan namun DPMPTSP akan terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

#### b. Tingkat kepercayaan masyarakat

Kepercayaan memegang peranan penting dalam penyelenggaraan kebijakan ini karena tidak mudah untuk menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah yang dilakukan pelaksana untuk meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat dengan cara meningkatkan security system, kesetaraan dalam pengurusan IMB *online*. Dengan langkah-langkah yang sudah dilakukan DPMPTSP dapat dilihat bahwa tingkat kepercayaan masyarakat sudah mulai membaik, dan DPMPTSP akan terus meningkatkan kepercayaan terkait kebijakan ini.

### 6) **Kemudahan akses dan informasi**

#### a. Tingkat kepuasan masyarakat

Masyarakat yang merupakan kelompok sasaran dalam kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan ini tentu pemerintah sudah seharusnya memberikan kemudahan dalam pengurusan pelayanan IMB kepada masyarakat yang merupakan kelompok sasaran dalam kebijakan pelayanan IMB online. Kemudahan tersebut dapat diberikan dari segi informasi hingga akses aplikasi dalam pengurusan izin mendirikan bangunan. Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan kemudahan akses dan informasi yang diberikan, namun masih ada masyarakat yang kesulitan dalam pengurusan IMB *online*. Namun DPMPSTSP tidak tinggal diam dengan membantu memberikan pemahaman dalam mengurus perizinan ini yang dilakukan di *customer service*.

### **3.4 Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB Online di Kota Batam**

Hambatan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB *Online* di Kota Batam adalah sebagai berikut:

- 1) Kurangnya Sosialisasi dan informasi tentang Peraturan IMB *Online*
- 2) Teknologi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan IMB *Online* belum optimal.
- 3) Kurangnya team teknis di lapangan untuk mengecek kondisi bangunan di lapangan.
- 4) Masih adanya calo dalam pengurusan IMB *Online*.

### **3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa Pelaksanaan kebijakan izin mendirikan bangunan berbasis *online* masih belum optimal karena terdapat beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik. Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan baik. Kemudian ditemukan juga ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan *Online*. Maka, penulis mengusulkan beberapa saran yang diharapkan berguna untuk pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan berbasis online agar lebih baik kedepannya seperti; 1) Agar melakukan sosialisasi secara daring dan pengaturan jadwal yang diinformasikan melalui sosial media agar kegiatan sosialisasi tersampaikan secara merata ke seluruh lapisan masyarakat di Kota Batam terkait kebijakan izin mendirikan bangunan online sehingga masyarakat memahami keberadaan peraturan ini. 2) Untuk menghindari praktik percaloan, sebaiknya Pemerintah Daerah Kota Batam membuka pelayanan pada hari Sabtu yang bertujuan bagi pemohon yang dapat mengurus perizinan IMB pada hari kerja agar tidak ada lagi praktik percaloan. 3) Melakukan perbaikan dan perawatan sistem jaringan secara berkala di bidang teknologi agar memberikan kenyamanan kepada masyarakat. 4) Untuk mencari solusi kekurangan tim teknis maka Pemerintah Daerah Kota Batam dapat menggunakan teknologi GIS (*Geographic Information System*) yang dapat mengintegrasikan, menyimpan, dan menampilkan database umum seluruh jenis data geografis.

## **IV. KESIMPULAN**

- 1) Pelaksanaan kebijakan izin mendirikan bangunan berbasis *online* masih belum optimal karena terdapat beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik. Terdapat beberapa indikator yang belum berjalan baik yaitu:
  - a. Dimensi sumber daya, indikator biaya belum optimal karena terkadang pemohon membayar retribusi tidak sesuai yang digunakan karena menggunakan praktik percaloan.
  - b. Dimensi sumber daya manusia, indikator sumber daya manusia karena masih terbatasnya team teknis di lapangan yang membuat indikator ini belum terlaksana dengan baik.
  - c. Dimensi komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, indikator kejelasan belum berjalan baik karena sosialisasi tentang pengurusan IMB masih kurang.
  - d. Dimensi efisien belum berjalan dengan baik karena terkadang terdapat masalah pada sistem yang digunakan.
  - e. Dimensi transparansi juga belum terlaksana dengan baik karena masih ditemukan praktik percaloan.
- 2) Faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan *Online* antara lain:
  - a. Masih ada praktik percaloan yang membuat biaya pengurusan perizinan IMB menjadi mahal.
  - b. Kurangnya sosialisasi dan minimnya informasi tentang peraturan IMB *Online* yang membuat masyarakat ada yang belum memahami kebijakan IMB *Online*
  - c. Teknologi yang digunakan belum optimal dari segi sistem karena masih ada keluhan dari masyarakat bahwa dokumen yang di upload cukup lama.
  - d. Kurangnya tim teknis di lapangan yang membuat fungsi tim teknis belum optimal.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**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 untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, L. (2006). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Busrah. (2012). Pembelajaran Deduktif pada Pembelajaran Alkana. Sulawesi Selatan: Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP).
- Fernandes. (2016). Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik- Empirik- Inovatif. Bandung: CV Alfabeta.

- Grindle, M. (1980). *Politic and Policy Implementation In The Third World*. New Jersey: Princeston University Press.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT.Elek Media Komputindo.
- Muhammad, I. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Globalisasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Idatama.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suaedi, F. W. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara :Reformasi Birokrasi dan E- Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanta. (2006). *Mudah diurus IMB. Asa Sukses: Jakarta*
- Van Meter, Donald S & Van Horn, Carl E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conccentual Framework in: Administration and Society*
- Wahab, S. A. (2015). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Kepenyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyuni, (2006). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Penerbit Andi: Yogyakarta..
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik :Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Alinea Keempat
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 122
- Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi IMB
- Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

### **Karya Ilmiah**

- Ekasari, Alfiani. Soppeng. 2014. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soppeng". Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Politik Pemerintahan, Universitas Hasanuddin.
- Anwar, Hairul. Depok. 2020. "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019". Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Publik, Universitas Nasional.
- Baleke. Jakarta. 2016. "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019". Tesis. Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik, Universitas Terbuka

**Sumber Lainnya**

<https://katabatam.com/2020/07/15/kian-transparan-dpm-ptsp-pemko-batam-jamin-proses-perizinan-lebih-cepat/> (Diakses pada tanggal 1 September 2021)

<http://www.muhsin.com/2013/11/penelitian/memahami-definisioperasional-dalam-penelitian.php>. (Diakses pada tanggal 24 September 2021)

