

**EFEKTIVITAS PERIZINAN BERBASIS *ONLINE* DALAM PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN BONE
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Fathiyah Ramadhani

NPP. 29.1380

*Asdaf Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: fathiyahr98@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Recently, increasingly sophisticated technology has encouraged the Bone Regency Government to create advanced government programs that can adapt to the current developments. Especially in the field of licensing for Building Permits (IMB), which is realized by the existence of online-based licensing services by the Bone Regency Investment and One-Stop Integrated Service. Purpose: to provide convenience and comfort for the people of Bone Regency and government employees themselves. This study aims to determine and describe the effectiveness of online-based IMB licensing services in Bone Regency, the inhibiting factors and the efforts made to overcome these obstacles. Method: The author uses a qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and documentation. Result: used quite effectively. Factors that hinder effectiveness are server disturbances that are not too dominant and can be overcome gradually. The advice given by the researcher is to maintain what has been good and continue to develop the SIMPEL-BONE website to support online-based IMB licensing services so that it can be used optimally without any shortcomings.*

Keywords: *Effectiveness, Building Permit, Online.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Teknologi yang semakin canggih belakangan ini, mendorong Pemerintah Kabupaten Bone untuk menciptakan program pemerintahan yang maju dan dapat menyesuaikan perkembangan zaman yang ada. Terkhusus di bidang perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang di realisasikan dengan adanya pelayanan perizinan berbasis *online* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. **Tujuan:** “untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat Kabupaten Bone dan pegawai pemerintah sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari pelayanan perizinan IMB berbasis *online* di Kabupaten Bone, faktor penghambatnya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.”. **Metode:** Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis menganalisis data menggunakan teknik reduksi, penyajian data dan penarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** menunjukkan bahwa pelayanan perizinan IMB berbasis *online* di Kabupaten Bone sudah dipergunakan cukup efektif. Faktor yang menghambat efektivitas

berupa gangguan server yang tidak terlalu dominan dan dapat diatasi secara bertahap. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah tetap mempertahankan apa yang telah baik dan terus mengembangkan website SIMPEL-BONE untuk menunjang pelayanan perizinan IMB berbasis *online* agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kekurangan apapun.

Kata kunci: *Efektivitas, Izin Mendirikan Bangunan, Online.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP merupakan suatu pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses, yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (tercantum pada Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bone Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP merupakan suatu pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses, yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (tercantum pada Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dengan adanya PTSP, pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di dinas berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda. Harapan yang ingin dicapai melalui PTSP pembuatan perizinan lebih mudah, murah, dan cepat. Dalam rangka peningkatan pelayanan, Kabupaten Bone melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menciptakan inovasi dalam pelayanan perizinan *online* dalam bentuk website www.dpmpptsp.bone.go.id dan aplikasi melalui smartphone berupa aplikasi 5 SIMPEL BONE. Aplikasi SIMPEL BONE (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) yaitu aplikasi perizinan berfungsi dalam memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mendapatkan informasi langsung secara *online* melalui website dan melalui aplikasi via smartphone terkait pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Bone. Aplikasi ini memberikan pelayanan mengenai persyaratan izin, pendaftaran izin *online*, *tracking* izin, *download* formulir, simulasi retribusi, serta pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Beberapa hambatan yang membuat belum berhasilnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, dalam meningkatkan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis *online* dikarenakan masih banyak masyarakat terutama usia 30 tahun keatas dan masyarakat yang tinggal di kecamatan atau desa belum paham menggunakan smartphone sehingga masih perlu dibantu proses pendaftaran di aplikasi oleh petugas pelayanan di kantor, kendala selanjutnya yaitu ketika petugas lapangan melayani menjemputan izin langsung ke kecamatan dan desa terhambat oleh faktor jaringan yang belum sampai ke daerah tersebut jadi memperlambat proses penginputan data dan perhitungan retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) serta sarana dan prasarana yang dimiliki belum begitu mendukung pelayanan. Berbagai permasalahan tersebut yang membuat pelayanan perizinan IMB berbasis *online* belum optimal dalam pelaksanaannya

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Beberapa Permasalahan yang membuat belum berhasilnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, dalam meningkatkan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis *online* dikarenakan masih banyak masyarakat terutama usia 30 tahun keatas dan masyarakat yang tinggal di kecamatan atau desa belum paham menggunakan smartphone sehingga masih perlu dibantu proses pendaftaran di aplikasi oleh petugas pelayanan di kantor, kendala selanjutnya yaitu ketika petugas lapangan melayani menjemputan izin langsung ke kecamatan dan desa terhambat oleh faktor jaringan yang belum sampai ke daerah tersebut jadi memperlambat proses penginputan data dan perhitungan retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) serta sarana dan prasarana yang dimiliki belum begitu mendukung pelayanan.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan berbasis *online*. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Puspita Sari, Nurlinah dan A.Lukman Irwan pada Tahun 2013 dengan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”. Penelitian yang memiliki tujuan untuk memberikan sebuah inovasi dalam pelayanan perizinan dan dapat mendorong iklim usaha melalui upaya yang dilaksanakan oleh PTSP Kota Makassar dengan memberikan dukungan pelayanan berbasis elektronik dan akses secara *online* melalui website resmi Kota Makassar kemudian didukung oleh penggunaan SMS *Gate Way*, *Mobile Service*, pembayaran administrasi melalui SMS Banking sehingga dapat meningkatkan sumber pendapatan asli daerah melalui pajak dan retribusi di bidang perizinan. Adapun hasil dari penelitian diatas yaitu peningkatan penerimaan PAD lima tahun terakhir cukup signifikan dengan pertumbuhan ekonomi di Kota Makassar. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Titis Wedha Ryzky Besthari pada Tahun 2015 dengan penelitian yang berjudul “Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan”. Penelitian yang memiliki tujuan untuk melihat inovasi pelayanan IMB dapat mempengaruhi masyarakat agar tidak lagi perlu repot-repot meluangkan waktu untuk mengambil sertifikat IMB akan diantarkan apabila dalam proses pengurusan perizinan IMB terjadi keterlambatan. Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa Inovasi pelayanan IMB yang diberlakukan di Kabupaten Lamongan dikatakan berhasil meningkatkan respon masyarakat pemilik bangunan di Kabupaten Lamongan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Retnowati WD Tuti, Kurniasih Mufidayati dan Mawar pada Tahun 2018 dengan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta”. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian yaitu berupa inovasi pelayanan yang diberikan namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai hambatan salah satunya kurangnya SDM dan ruang pelayanan yang sempit.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana perbedaan terletak pada fokus dan lokasi penelitian, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Perizinan Berbasis *Online* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan, menggunakan indikator yang mempengaruhi efektivitas suatu kebijakan menurut Richard M. Steers dalam Taangkilisan (2005) yakni; Pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Metode ini digunakan penulis agar mempermudah dalam mengumpulkan data-data, fakta yang nyata dengan mempelajari masalah-masalah yang terjadi dalam masyarakat dan menganalisis dengan tepat sehingga memberikan pemahaman dan pengertian yang mendalam pada objek penelitian untuk mengetahui apa yang sedang terjadi. Penelitian ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada setelah dilakukan penelitian dan menarik kesimpulan berdasarkan kondisi tempat dan waktu, yang dalam hal ini menyangkut tema yang diangkat oleh penulis yakni Efektivitas Perizinan Berbasis *Online* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari 7 orang di Dinas PTSP serta masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan IMB.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi Kebijakan Refocusing Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah menggunakan pendapat dari Edward III, keberhasilan implementasi ditentukan oleh beberapa faktor penting yaitu, komunikasi, sumber daya atau sumber-sumber, Disposisi (sikap implementator), dan struktur birokrasi pelaksana. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Efektivitas Perizinan Berbasis *Online* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Bone

Pada saat peneliti melakukan kegiatan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, peneliti dapat melihat dan memperhatikan secara langsung di lapangan sejauh mana efektivitas perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menggunakan teori Steers dalam Taangkilisan (2005), dimana dalam teori tersebut terdapat 3 variabel untuk menentukan efektivitas pelayanan, yaitu: (1) pencapaian tujuan, (2) integrasi, dan (3) adaptasi.

1) Pencapaian Tujuan

Dalam mencapai efektivitas suatu pelayanan harus ada yang namanya pencapaian tujuan, dimana dalam hal ini peneliti ingin mengukur apakah perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan sudah dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat Kabupaten Bone dengan mungkin adanya beberapa kendala yang dapat menghambat proses berjalannya pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut. Sesuai dengan teori yang peneliti gunakan, untuk mengukur efektivitas suatu pelayanan salah satu indikatornya adalah pencapaian tujuan yang dijabarkan lagi ke dalam sub variabel, yaitu: (1) waktu pencapaian, (2) sasaran, dan (3) dasar hukum.

- Waktu Pencapaian

Dalam mengukur efektivitas dari perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam memberikan layanan perizinan, maka salah satu indikatornya adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. Untuk mengetahui hal ini, peneliti telah melakukan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur, baik terhadap pihak pemerintah maupun masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan.

- Sasaran

Sasaran ataupun tujuan dari adanya pelayanan perizinan IMB berbasis *online* ini ialah untuk memberikan pelayanan di bidang perizinan yang mudah, efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana sasaran pelayanan perizinan IMB dengan menggunakan pelayanan *online* yang dapat diakses di website SIMPELBONE ini diterapkan, maka peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa orang yang dirasakan oleh peneliti berkaitan erat dengan masalah ini.

- Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan hal penting dalam melakukan sesuatu. Dengan adanya payung hukum yang jelas, maka suatu program dapat diakui keabsahannya atau kelegalitasannya sehingga dapat diakui oleh semua pihak. Begitu juga dengan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis *online* dalam menjalankan tupoksinya, harus ada payung hukum yang mem-backup agar perizinan menggunakan website SIMPEL-BONE dapat dikatakan sah dan diakui secara hukum. Untuk mengetahui dasar hukum dari pelayanan perizinan IMB berbasis *online* ini, peneliti sudah melakukan wawancara kepada pihak yang dirasa memiliki pengetahuan terhadap hal ini dan bisa menjelaskan hukum penggunaan pelayanan perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi peneliti yang nantinya akan digunakan untuk menjawab salah satu indikator efektivitas menurut teori Steer dalam Tangkilisan (2005) yang membahas tentang efektivitas.

2) Integrasi

Dalam menentukan efektivitas suatu program berdasarkan teori Steer dalam Tangkilisan 2005 yang peneliti gunakan salah satunya ialah integrasi. Dalam variabel integrasi ini dijelaskan lagi secara terperinci pada sub variabel yaitu: (1) Prosedur, dan (2) Proses sosial.

- Prosedur

Sub variabel ini sangat berkaitan dengan proses pelayanan perizinan IMB berbasis *online* dalam melayani perizinan, mulai dari awal sampai pada nantinya proses akhir yaitu penerbitan perizinan.

- Proses Sosial

Salah satu penilaian efektivitas perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) ialah berkaitan dengan proses sosial atau sosialisasi website SIMPEL-BONE di tengah masyarakat Kabupaten Bone. Untuk mengetahui hal itu, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang yang dipilih berdasarkan pengetahuan mereka terhadap permasalahan ini.

3) Adaptasi

Variabel selanjutnya yang dijelaskan oleh teori Streers dalam menentukan efektivitas suatu kegiatan ialah adaptasi. Dimana dalam adaptasi ini dijelaskan lagi dalam dua sub variabel yaitu: (1) Peningkatan Kemampuan, dan (2) Sarana dan Prasarana.

- **Peningkatan Kemampuan**

Mengenai sub variabel ini, Dalam pelaksanaan pelayanan IMB tentunya memiliki prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut agar mempermudah pemberi dan penerima layanan dalam pelaksanaan proses pelayanan perizinan khususnya IMB. Standar pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit tentunya sangat diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan, tentunya para pegawai harus melaksanakan setiap prosedur tersebut dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat dan handal. Sehingga semua proses pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB dapat segera diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, kemampuan pegawai dalam menjalankan inovasi yang ada sudah cukup baik. Khusus untuk Inovasi jemput bola, dibentuk tim yang akan turun kelapangan yang terdiri dari 4 orang tim per desa. Terdapat juga tim yang turun kelapangan untuk menertibkan IMB dengan waktu satu hari satu desa. Pegawai yang terlibat dalam tim tersebut pun sudah menguasai prosedur pelayanan dari inovasi jemput bola yang mereka jelaskan kepada masyarakat setempat.

- **Sarana dan Prasarana**

Dalam pencarian data mengenai sarana dan prasarana Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, Bapak A.Herman Sampara,S.H.,M.H. pada hari Rabu, 5 Januari 2022 di ruangnya. Kalau secara gamblang memang data yang diberikan dari hasil wawancara terkait sarana dan prasaran yang dimiliki memang sudah cukup memadai, namun dari hal ini belum bisa menjawab pertanyaan dari peneliti karena beliau juga tidak menerangkan bagaimana kondisi sarana dan prasaran yang ada, apakah masih baik atau sudah tidak bisa dioperasikan. Untuk itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap pihak lainnya untuk menjawab persoalan ini

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Agar tercipta pelayanan yang baik dan profesional serta mudah dan terjangkau oleh masyarakat, tentu membutuhkan beberapa faktor pendukung seperti jaringan yang memadai, SDM yang memadai, akuntabel dalam bekerja, transparansi, dan bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Ada beberapa faktor pendukung dalam implementasi pelayanan perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, yaitu:

1. Faktor Pendukung

- Sikap dan perilaku para implementor pelayanan perizinan IMB berbasis *online* dalam hal ini melalui *website* SIMPEL-BONE
- Adanya aturan yang mengatur secara umum mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE
- Jumlah sumber daya manusia yang memadai

2. Faktor Penghambat

Kemajuan teknologi dan informasi memicu lahirnya pelayanan berbasis elektronik. Dimana salah satunya ialah pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berbasis *online* telah diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone melalui *website* SIMPEL-BONE untuk mengikuti perkembangan di institusi pemerintahan yang bertujuan untuk mempermudah urusan perizinan dan non perizinan di daerah yang diharapkan dengan adanya situs ini, dapat menciptakan pelayanan yang prima, mudah, efektif dan efisien serta terjangkau oleh masyarakat

- Server kadang kala terganggu
- Terbatasnya Pengetahuan Masyarakat

3.3 Upaya Yang Dilakukan

Dengan adanya faktor penghambat dalam mencapai efektivitas perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone, maka DPMPTSP Kabupaten Bone harus ada solusi-solusi dan jawaban dari masalah yang dihadapi demi terciptanya pelayanan yang maksimal di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Semua solusi yang dikeluarkan menjadi upaya DPMPTSP dalam menyikapi hambatan-hambatan yang ada. Adapun upaya-upaya yang dilakukan guna memberikan pelayanan terbaik dengan *website* SIMPEL-BONE ialah:

1. Melakukan Sosialisasi Lebih Terkait Pelayanan Berbasis *Online* Melalui *website* SIMPEL- BONE.
2. Melakukan Kerja Sama Dengan Pihak Ahli di Bidang Jaringan dan Server
3. Penyediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelaksanaan perizinan *online* dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bone telah berjalan dengan baik akan tetapi masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses pelaksanaan perizinan *online* dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bone yakni server kadang terganggu dan juga pemahaman serta pengetahuan masyarakat yang masih sangat minim sehingga dapat mengambat jalannya pelaksanaan berbasis *online* dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bone. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone terus melakukan upaya agar perizinan berbasis *online* dapat berjalan efektif beberapa upaya yang dilakukan yakni melakukan sosialisasi lebih terkait pelayanan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL- BONE, melakukan kerja sama dengan pihak ahli di bidang jaringan dan server, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama 14 hari mulai tanggal 3 Januari 2022 sampai dengan 16 Januari 2022 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal terkait dengan efektivitas perizinan berbasis *online* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone adalah sebagai berikut:

Pelayanan perizinan IMB berbasis *online* di DPMPTSP Kabupaten Bone sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari 3 indikator efektivitas menurut teori Steers dalam Tangkilisan 2005 sudah terpenuhi. Permasalahan lainnya ialah masyarakat masih ada yang memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus pelayanan perizinan IMB daripada menggunakan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE. Tentu hal ini membuat tujuan dari adanya pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE untuk menghilangkan tatap muka antara pelayan dan yang dilayani belum terwujud secara optimal. Akan tetapi dari alasan-alasan tersebut, peneliti menyimpulkan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE di DPMPTSP Kabupaten Bone sudah efektif dalam pelaksanaannya untuk memudahkan pemrosesan perizinan IMB, namun untuk penggunaan secara mandiri oleh masyarakat dari rumah masih kurang dan sebagian besar masyarakat yang sudah menggunakan layanan ini juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

1. Dalam menjalankan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE oleh DPMPTSP Kabupaten Bone, ada beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya program ini yaitu:

a. Faktor pendukung

- Sikap dan perilaku para implementor pelayanan perizinan IMB berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE.
- Adanya aturan yang mengatur secara umum mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE.
- Jumlah sumber daya manusia yang memadai

b. Faktor penghambat

- Proses sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE belum dilakukan secara maksimal.
- Server pelayanan perizinan berbasis *online* yaitu *website* SIMPEL-BONE biasa terjadi gangguan dalam proses pelayanan perizinan IMB.

2. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Bone dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, antara lain:

- a. Melakukan Sosialisasi lebih tentang pelayanan perizinan berbasis *online* menggunakan *website* SIMPEL-BONE;
- b. Melakukan Kerja Sama dengan pihak ahli untuk Penyediaan Jaringan Internet dan server yang baik dan stabil untuk *website* SIMPEL-BONE dalam mengakses pelayanan perizinan IMB.
- c. Penyediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu yang kurang untuk mengumpulkan informasi lebih banyak sehingga dapat ikut turun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* IMB tersebut. Penelitian juga hanya dilakukan pada kator DMPTSP Kabupaten Bone sebagai model studi kasus yang dijadikan acuan berdasarkan pendapat Steers.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai pelayanan perizinan berbasis *online* melalui *website* SIMPEL-BONE di DMPTSP Kabupaten Bone serupa dan berkaitan dengan program pelayanan perizinan di DMPTSP Kabupaten Bone untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari pihak-pihak yang banyak membantu dan membimbing serta memberi dukungan, motivasi dan doa kepada penulis selama ini. Maka dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada keluarga tercinta dan segenap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone 5yang banyak membantu dan mensukseskan selama proses magang dan penelitan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- A.Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Busro, Muhammad. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Expert.
- Creswell, John.W. 2017. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran edisi 4 terjemahan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan.2004. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipt
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta.STIE YKPN.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor:Penerbit Ghalia Indonesia Mulyadi, M. 2014. *Metode Penelitian Praktis: Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Publica Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: 96 97 PT.Bumi Aksara
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo. Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simangungsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta:Bandung
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang No.UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Daerah Kabupaten Bone No.17 Tahun 2016 Tentang Bangunan
- Peraturan Bupati Kabupaten Bone Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan,Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika

Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Besthari, Titis Wedha Ryzky. 2015. Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. Jurnal:Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, No.2.

Sari, Dewi Puspita, Nurlinah dan A. Lukman Irwan. 2013. Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 6, Nomor 2.

Tuti, Retnowati WD, Kurniasih Mufidayati, dan Mawar. 2018. Inovasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Jurnal KNAPPTMA KE-7, Asosiasi Program Pancasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisiyya

www.dpmpptsp.bone.go.id

kabupaten bone dalam angka 2022



