



# INOVASI PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA BUKITTINGGI

Fiyolla Junita Sari<sup>a1</sup>, Nellis Mardhiah<sup>b2</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar; Aceh Barat

<sup>b</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar; Aceh Barat

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

---

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima: 10-11-2022

Disetujui: 11-11-2022

Dipublikasikan: 12-11-2022

---

### Kata Kunci:

1. Pelayanan Publik
2. Izin Mendirikan Bangunan
3. Inovasi Pelayanan

### Keywords:

1. Public Service
2. Building Permits
3. Service Innovation

---

## ABSTRAK

**Abstrak:** Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan bentuk perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) di Kota Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami inovasi pelayanan publik IMB di Kota Bukittinggi. Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data secara primer ataupun sekunder sesuai dengan objek penelitian yang telah ditetapkan. Objek penelitian yaitu kesiapan sumber DPMPTSPPTK dalam memberikan pelayanan IMB berbasis sistem dan inovasi SIMBG dalam IMB. Berdasarkan hasil penelitian proses penerapan inovasi pelayanan publik SIMBG sudah berjalan dengan baik, namun dalam penerapan SIMBG masih terdapat SDM belum paham tentang penggunaan SIMBG. Maka dengan demikian DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi memperhatikan aksesibilitas dari teknologi yang diterapkan, karena teknologi informasi dan kecanggihan inovasi pelayanan dalam prakteknya banyak sumber daya manusia kurang paham dalam penggunaan teknologi. Dengan tujuan dapat menerapkan SIMBG dalam pelayanan IMB lebih efektif pada masa yang akan datang.

**Abstract:** The Building Permit (IMB) is a form of permit granted by the One Stop Integrated Investment Agency for Industry and Manpower (DPMPTSPPTK) in Bukittinggi City. This study aims to explore and understand IMB public service innovations in Bukittinggi City. The research method uses a descriptive approach, primary and secondary data collection techniques in accordance with the research object that has been determined. The object of research is the readiness of the DPMPTSPPTK sources in providing system-based IMB services and SIMBG innovation in IMB. Results Based on research, the process of implementing SIMBG public service innovations has been going well. However, in the implementation of SIMBG, there are still human resources who do not understand the use of SIMBG. Thus, the Bukittinggi City DPMPTSPPTK pays attention to the accessibility of the technology applied, because of information technology and the sophistication of service innovation in practice, many human resources do not understand the use of technology. With the aim of being able to implement SIMBG in IMB services more effectively in the future.

---

## PENDAHULUAN

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

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 di Kota Bukittinggi.

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

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik suatu kegiatan dan ruang lingkup pemenuhan kebutuhan bagi semua warga Negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai pelayanan publik secara efektif. Hal tersebut sangat berkaitan dengan orientasi pelayanan publik organisasi berorientasi dan tentatif dalam melaksanakan semua program kerja yang ditetapkan (Kiptiyah et al., 2019). Pelayanan Publik merupakan aktivitas yang diterapkan oleh pemerintahan dan organisasi yang memiliki tujuan yang dilakukan oleh masyarakat (Suparman, 2017). Pelayanan publik merupakan dasar dari penyelenggaraan pemerintah yang strategis dan prioritas menjadi faktor utama praktik tata kelola yang baik di Indonesia (Mirdawati et al., 2018). Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik dikatakan mendahulukan kepentingan publik, memperlancar usaha pelayanan, dan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat (Suparman, 2017). Begitu pula inovasi pelayanan publik merupakan ide yang kreatif sebuah perubahan dari sebelumnya kemudian memilih strategi yang tepat untuk mendapatkan layanan yang cepat. Inovasi diartikan ide kreatif, melakukan perubahan dari sebelumnya meskipun tidak semua ide dikatakan inovasi, kemudian dipilih strateginya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Publik & Mab, 2019). Menurut (TUMANGGOR, 2019) inovasi ini berhubungan dengan ide-ide yang baru yang dimana sifat kebaruan ini harus memiliki manfaat. Berdasarkan uraian di atas, maka inovasi tidak hanya sama dengan inovasi teknologi tetapi lebih luas lagi proses dan bentuk pelayanan yang menunjukkan perubahan khususnya pada pelayanan pemerintahan.

Inovasi yang berharga sering didorong oleh organisasi dan individu. Inovasi adalah transformasi dan penggunaan keterampilan teknologi untuk menciptakan produk, proses, dan layanan baru (Setyawan et al., 2019). Berdasarkan inovasi administrasi Negara, bahwa inovasi memiliki kriteria yaitu kebaruan yaitu produk yang belum dan tidak pernah sebelumnya baik segi manfaat serta penggunaan pelayanan publik yang akan dilakukan, Keuntungan adalah hasil menciptakan nilai tambah bagi orang lain, nilai tambah di sektor pemerintah, menguntungkan masyarakat dan swasta pengguna layanan publik,

memberikan Solusi adalah penyelesaian dari masalah yang dihadapi, keberlanjutan merupakan inovasi yang tidak boleh berhenti satu titik perlunya berlanjut kedepannya. Inovasi Pelayanan Publik adalah proses untuk mengambil keputusan berupa perbaruan dalam pelaksanaan pemikiran yang baru baik yang sifatnya sebagian atau keseluruhan dengan inovasi ini dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik berupa strategi dan metode (Tasyah et al., 2021).

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

**Tabel 1.**  
**Perizinan IMB Melalui SIMBG Yang Telah Disetujui**

No.	Bulan	Persetujuan Bangunan gedung	keterangan
1	Januari	39	Selesai
2	Februari	27	Selesai
3	Maret	33	Selesai
4	April	14	Selesai

**Sumber: Dinas Perizinan Bukittinggi, 2022**

Berdasarkan hasil tabel perizinan mengatakan bahwa pada bulan januari terdapat 39 orang yang mengurus IMB menggunakan SIMBG, dari 39 orang ini 35 yang mengurus PBG dan 4 orang yang mengurus SLF. Bulan februari 27 orang mengurus PBG, bulan maret 29 mengurus PBG, 2 Orang mengurus SBKBG, 2 orang mengurus SLF dan yang terakhir 14 orang yang mengurus PBG. Berkembangnya teknologi dan informasi sangat berpengaruh bagi kehidupan saat sekarang ini khususnya bagi pemohon yang mengurus IMB dan berdampak pada bidang pemerintahan (Irawan et al., 2020). Berkembangnya teknologi munculnya istilah electronic government, pada dasarnya e-government berkait erat dengan pemerintahan bahkan tidak terpisahkan dari tata pemerintahan yang baik dengan adanya teknologi ini bertujuan menciptakan system pemerintah yang transparan, akuntabel, efektif dan keadilan(M Eko Atmojo, Helen Dian F, 2021). Aspek penting dari e-government menyangkut pengguna teknologi. Kompleksitas teknologi tidak menjamin terselenggaranya pelayanan yang lebih baik, bahkan banyak faktor yang membuat masyarakat enggan atau tidak mampu mengakses dan memanfaatkan teknologi yang dikembangkan oleh pemerintah (Qodariah, 2020). untuk menemukan inovasi dalam pelayanan publik terdapat lima indikator inovasi yaitu Relative Advantage, Compatibility, Kerumitan, Triability, Observability yang diusulkan oleh (Maysara & Asari, 2021)

Selama menjalankan pelayanan IMB terdapat pemasalahan yang terjadi, seperti pemohon yang tidak paham dengan teknologi tentu perlu bimbingan secara langsung untuk mengisinya berbeda dengan yang paham dengan SIMBG akan mudah dalam pengisian persyaratan tanpa perlu bimbingan.

Permasalahan ini membutuhkan penyelesaian yang efektif untuk mewujudkan tujuan dari e-government tersebut, untuk itu diperlukan perubahan khususnya dalam penanggulangan bagi masyarakat yang tidak paham dengan teknologi. Inovasi yang ditujukan dalam IMB DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi untuk memaksimalkan peran teknologi namun disisi lain harus memperhatikan aksesibilitas dari teknologi yang diterapkan, karena teknologi informasi dan kecanggihan inovasi pelayanan dalam prakteknya banyak sumber daya manusia kurang paham dalam penggunaan teknologi.

Penelitian sebelumnya tentang inovasi layanan telah dilakukan secara ekstensif. Seperti penelitian pertama oleh Ikhsani dan Rifki (2017) tentang inovasi pengelolaan izin mendirikan bangunan (IMB) di kota Pontianak. Inovasi yang diterapkan Pemkot Pontianak ini berhasil memangkas waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan izin yang bisa diselesaikan dalam waktu satu hari. Kedua (Maysara & Asari, 2021) membahas Inovasi Pelayanan Publik Kota Dumai Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) memiliki inovasi-inovasi yang belum berjalan dengan baik karena faktor penghambat yaitu pelaksanaan implementasi SIAPI karena kurangnya sosialisasi, kurangnya SDM dan anggaran. Ketiga, (Fajrianti, 2021), pada inovasi aplikasi simponie ini telah memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya. Inovasi simponie merupakan perubahan dalam segi aspek media dan prosedur. Terdapat kekurangan pada penerapan inovasi ini seperti kurangnya SDM yang memahami tentang aplikasi simponie serta inovasi pada simponie ini masih banyak aspek yang belum terpenuhi.

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

### Gambar 1. Laman Portal SIMBG untuk IMB Kota Bukittinggi



**Sumber: Website Kota Bukittinggi, 2022**

SIMBG ini merupakan sistem informasi yang terintegrasi untuk penerbitan IMB, SLF dan pendataan gedung (Junaidi, 2021). SIMBG ini berguna untuk mempercepat perizinan gedung atau bangunan di kabupaten atau kota. Menurut penggunaannya aplikasi SIMBG merupakan permohonan IMB yang berada di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi yang bertugas memberikan pertimbangan terhadap rencana pembangunan. Sebenarnya inovasi tersebut memiliki tujuan memudahkan masyarakat dalam pengurusan IMB secara online sehingga pemohon tidak perlu berulang kali menanyakan bagaimana proses pelaksanaan IMB. Meski demikian instrumen pada perizinan online masih kurang optimal, karena keterbatasan pemohon dalam menggunakan layanan online dan ketidaktahuan pemohon IMB. Pemohon yang merasa kurang paham dalam mengunggah berkas-berkas yang diperlukan dalam persyaratan, dan pemohon tidak bias mengubah hardcopy menjadi softcopy. Oleh karena itu perlunya untuk memperhatikan aksesibilitas dari teknologi yang diterapkan, karena teknologi informasi dan kecanggihan inovasi pelayanan dalam prakteknya banyak SDM kurang paham dalam penggunaan teknologi. Dengan tujuan dapat menerapkan SIMBG dalam pelayanan IMB lebih efektif pada masa yang akan datang.

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

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada eksplorasi data yang mendalam, bermakna, asli atau nyata dan

mendesripsikan fenomena Objek penelitian ini yaitu Pegawai pelayanan DPMPTSPPTK yang terlibat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dalam izin mendirikan bangunan dan bidang data yang memiliki data tentang Izin Mendirikan Bangunan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan IMB. Penelitian ini dilakukan secara tatap muka dengan wawancara dan pengumpulan data di DPMTSPPTK Kota Bukittinggi. Identifikasi sumber dengan intensional sampling, dimana teknik ini mengidentifikasi sumber dengan melihat yang dianggap mampu memberikan jumlah data yang maksimal. data didapatkan dengan melakukan observasi atau pemeriksaan mendalam, interview atau Tanya jawab, Data, dan pengarsipan. Obsevasi merupakan unsur penting karena observasi dilakukan dengan nyata di lapangan, sedangkan wawancara Tanya jawab yang dilakukan agar informasi yang diberikan memiliki makna, dan dokumentasi yang diperoleh dari DPMPTSPPTK.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada latar Belakang Inovasi IMB dalam Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi, berbagai kendala telah diidentifikasi ketika menerapkan inovasi dalam pelayanan publik, antara lain Penggunaan SIMBG oleh DPMTSPPTK Kota Bukittinggi. Inovasi adalah sesuatu yang baru dalam kehidupan masyarakat dan layanan baru. Menurut (Yohanes Susanto & R.A. Zubaidah, 2021), inovasi adalah suatu ide atau praktik yang dirasakan sebagai sesuatu yang baru dalam suatu organisasi. DMPPTSPPTK Inovasi pelayanan publik di kota Bukittinggi digambarkan sebagai fokus penelitian. Terdapat lima indikator inovasi yaitu Relative Advantage, Compatibility, Kerumitan, Triability, Observability yang diusulkan oleh (Maysara & Asari, 2021) untuk menemukan inovasi dalam pelayanan publik.

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

Pada pembahasan menunjukkan manfaat atau nilai inovasi dilakukan oleh DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi pada IMB. Dalam hal ini keunggulan dilakukan dalam pengurusan IMB menggunakan SIMBG, dapat dilihat bentuk sistem penerapannya dimana dulu sebelum adanya inovasi dan setelah adanya inovasi. Memberikan pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi harus memiliki sistem, mekanisme, dan prosedur yang mudah dilakukan oleh masyarakat. Pada keunggulan relative lebih menekankan pada perubahan yang terjadi setelah adanya inovasi (Maysara & Asari, 2021). Menurut Tia Rahmi (*Staff Front Office*) mengatakan bahwa “sebelumnya DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi masih manual dengan pemohon datang langsung ke tempat pengurusan IMB. Pengurusan yang dilakukan secara langsung ini tentu membutuhkan waktu yang cukup lama karena diperlukan waktu, biaya dan transportasi. Namun saat sekarang ini setelah berkembangnya teknologi pengurusan IMB telah berbasis online yaitu adanya akun Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)”. Sedangkan menurut Fiani Soendari (*Staff Front Office*) mendukung perkembangan teknologi DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi membentuk SIMBG ini yang merupakan sistem dari pusat yang harus diterapkan seluruh DPMPTSPPTK yang ada diseluruh Indonesia. Akun SIMBG ini diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan IMB khususnya di Kota Bukittinggi”. Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik, SIMBG ini memiliki nilai kebaruan yang membedakan dengan aplikasi yang lain, pada

aplikasi ini lebih menekan kepada proses IMB karena SIMBG terdapat cara pengurusan IMB, tahap persyaratan, permohonan, hingga ke cara pengupload data. Adanya aplikasi SIMBG ini diharapkan masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Keunggulan pada aplikasi ini kita dapat mendownload berkas-berkas yang kita butuhkan dalam pengurusan IMB. Keunggulan yang didapatkan lainnya yaitu dapat mengetahui informasi-informasi yang berkaitan dengan IMB dengan kita membuka akun SIMBG kita dapat melihat informasi tanpa perlu datang langsung. SIMBG terdapat beberapa permohonan yaitu, pertama, Permohonan Pembangunan Gedung (PBG) adalah orang perseorangan atau organisasi yang mengajukan permohonan berupa Surat Permohonan Bangunan Gedung (PBG), Sertifikat Fungsi (SLF), Bukti Hak Milik Bangunan (SBKKBG). Dari depan satu sama lain mungkin telah digunakan oleh masyarakat sebagai sarana pengumpulan informasi.

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

Inovasi harus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Adanya inovasi teknologi harus mampu membangkitkan minat masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Inovasi teknologi mendorong orang untuk beralih dari layanan tatap muka ke layanan online. Suatu inovasi dikatakan berhasil apabila dapat menginspirasi masyarakat untuk beralih ke akun SIMBG, jika tidak maka inovasi yang diterapkan tidak akan berjalan dengan baik. Menurut (Setyawan et al., 2019) Kesesuaian ini menjelaskan seberapa relevan suatu inovasi yang baru saja dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan, apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang melekat pada instansi tersebut dan apakah sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan persyaratan serta harapan masyarakat.

Adanya aplikasi ini untuk kemudahan mendapatkan informasi sesuai perkembangan teknologi sekarang. Pelaksanaan IMB ini memiliki sistem mekanisme dan prosedur, dalam pelaksanaannya sebelum pemohon melakukan pengurusan pemohon akan dijelaskan oleh front office mengenai mekanisme IMB ini, selain itu masyarakat juga bisa melihat di situs web DPMPTSPPTK atau SIMBG bagaimana mekanismenya tanpa harus menanyakan langsung ke front office dengan adanya situs ini membantu masyarakat dalam pengurusan.

Pelayanan yang diberikan DPMPTSPPTK dalam melaksanakan pelayanan harus memiliki batas waktu penyelesaian yang efisien yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar waktu yang ditetapkan. Menurut Lisa Musfar (Staff Back Office Sektor B) “Jumlah hari yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua proses layanan untuk setiap jenis layanan. Waktu izin mendirikan bangunan, 6 hari kerja setelah tanggal proses permohonan izin mendirikan bangunan (PIMB) berakhir”. Selain itu Menurut Lisa Musfar (Staff Back Office Sektor B), “meskipun telah menerapkan akun SIMBG pihak DPMPTSPPTK tidak menghilangkan pelayanan yang secara langsung. Karena tidak semua pemohon paham dalam penggunaan teknologi. Bagi masyarakat yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi pemohon akan dibimbing langsung oleh front office dalam pengisian data sehingga masyarakat bisa mengisi formulir pada akun SIMBG, beda hal dengan pemohon yang paham dengan penggunaan akun SIMBG maka

pemohon bisa mengisi langsung tanpa harus ke front office namun hanya memberikan berkas yang telah didaftarkan”.

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

Dengan demikian, akun SIMBG menghindari masyarakat yang terus-menerus datang untuk mengetahui persyaratan secara langsung, persyaratan dapat dilihat di SIMBG tetapi pemohon yang mengurus IMB diharuskan untuk mendaftar secara langsung. Hal ini dianggap kurang optimal karena lebih baik proses pelayanan dalam pengurusan IMB tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi, cukup hanya menggunakan SIMBG.

### **Kerumitan**

Kerumitan yaitu kompleksitas sebuah inovasi untuk diadopsi, dan bagaimana memahami dan menggunakannya (Setyawan et al., 2019). Sifat inovasi baru mempunyai kerumitan dari sebelumnya karena inovasi memberikan cara baru untuk menerapkan IMB yang lebih baik dan sesuai dengan perkembangan zaman atau teknologi Seperti telah diciptakan akun SIMBG, DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi tetap melaksanakan penyerahan berkas secara langsung walaupun telah mendaftar secara online dari hal ini dapat dikatakan pelayanan belum optimal sehingga menjadi salah satu kerumitan dalam penerapan akun SIMBG.

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

### **Uji Coba (Triability)**

Uji coba merupakan Kemampuan yang akan diuji di sini dapat dipahami sebagai level apakah inovasi tersebut layak untuk dicoba atau tidak, suatu inovasi akan cepat diadopsi dengan menunjukkan keunggulan dari inovasi tersebut. Hal ini juga harus dilakukan dengan tujuan untuk meminimalkan kesalahan dan ketidakpastian yang akan muncul ketika menerapkan inovasi terbaru. (Fajrianti, 2021). Pengembangan SIMBG di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi telah dijadikan sistem yang diterapkan secara permanen pada pengurusan IMB. Menurut masyarakat diterapkan aplikasi SIMBG ini



memudahkan masyarakat dalam penyampaian informasi dan prosedur pelaksanaan IMB. Pada masa uji coba SIMBG memberikan kemudahan pada masyarakat namun sebaiknya pada akun SIMBG tidak hanya untuk mengetahui informasi dan mendaftarkan secara online saja tapi adanya pembaruan aplikasi yang membuat masyarakat berbolak balik dalam pengurusan IMB.

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

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

Kemudahan diamati yaitu sebagai sejauh mana itu mudah untuk pengamatan terhadap hasil inovasi oleh pengguna. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semakin besar *relative advantage*, *compatibility*, *triability*, dan *observability*, serta semakin rendah kerumitan maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi oleh lembaga (Fajrianti, 2021). Aplikasi ini tidak hanya di Bukittinggi namun daerah lain juga menerapkan SIMBG sehingga kemudahan akses yang dimanapun dalam konteks itulah Pemkot Bukittinggi memanfaatkan teknologi secara maksimal. Memberikan pelayanan diperlukan kemudahan akses dimana seseorang yang menggunakan system dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus banyak usaha.

Pada IMB ini menurut lisa musfar (*Staff Back Office Sektor B*)”pemberian informasi dalam pengurusan IMB sudah menerapkan teknologi tanpa harus datang ke DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi untuk menanyakan informasi terkait IMB karena bisa diakses melalui SIMBG, atau membuka situs web DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi”. Sedangkan menurut Tia Rahmi (*Staff Front Office*) dalam mengakses SIMBG atau secara online kadang terdapat kendala jaringan dan bagi masyarakat yang tidak paham akan kesusahan dalam mengakses akun SIMBG atau DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Walaupun terdapat permasalahan pihak Dinas DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi selalu memperbaiki permasalahan terhadap akses dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam bentuk SIMBG merupakan hal yang baru untuk dilakukan karena DPMTSPPTK Kota Bukittinggi penting untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat sekaligus memberikan manfaat bagi kota Bukittinggi. Adanya perbaikan layanan baru dapat membawa efisiensi dan efektifitas kepada masyarakat, DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi juga menyelesaikan pengaduan, saran, dan masukan merupakan penyampaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Setiap organisasi harus memiliki sarana yang bisa menampung aspirasi dari masyarakat yang berisikan kritik dan saran bahkan pengaduan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan publik. menurut lisa musfar (*Staff Back Office Sektor B*) dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan bisa dengan cara mengisi kotak saran, email dan website Setelah pengaduan diterima akan diproses, setelah itu unit kerja penanganan pengaduan akan menganalisa penyebab, memberikan informasi kepada pemohon dan Melakukan tindakan, dan verifikasi terhadap penyelesaian yang diberikan kepada pemohon.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa Inovasi IMB dalam Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi, berbagai kendala telah diidentifikasi ketika menerapkan inovasi dalam pelayanan publik, antara lain Penggunaan SIMBG oleh DPMTSPPTK Kota Bukittinggi. Terdapat lima indikator inovasi yaitu Pertama Relative Advantage yaitu menunjukkan manfaat atau nilai inovasi dilakukan oleh DPMTSPPTK Kota Bukittinggi pada IMB, Kedua Compatibility yaitu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, Ketiga Kerumitan yaitu kompleksitas sebuah inovasi untuk diadopsi dan bagaimana memahami menggunakannya, Empat Triability yaitu Uji coba kemampuan yang akan diuji dapat dipahami sebagai level apakah inovasi tersebut layak untuk dicoba atau tidak, Lima Observability yaitu sejauh mana inovasi itu mudah untuk pengamatan terhadap pengguna. Namun dalam penerapan SIMBG masih terdapat permasalahan dalam penerapan akun SIMBG yaitu Pada indikator Keunggulan Relative di jelaskan pendaftaran berkas-berkas persyaratan di daftarkan secara online di akun SIMBG namun dalam penerapannya masih terdapat SDM yang tidak paham dalam proses penggunaan aplikasi tersebut, indikator kesesuaian yaitu persyaratan dapat dilihat di SIMBG tetapi pemohon yang mengurus IMB diharuskan untuk mendaftar secara langsung. Hal ini dianggap kurang optimal karena lebih baik proses pelayanan dalam pengurusan IMB tanpa harus datang ke DPMTSPPTK Kota Bukittinggi, cukup hanya menggunakan SIMBG. Selanjutnya indikator kerumitan permasalahannya yaitu pelaksanaan IMB menggunakan SIMBG masih terbilang rumit karena masyarakat harus datang langsung dan penerapan aplikasi belum optimal. Maka dengan demikian DPMTSPPTK Kota Bukittinggi perlu memperhatikan aksesibilitas dari teknologi yang diterapkan, karena teknologi informasi dan kecanggihan inovasi pelayanan dalam prakteknya banyak sumber daya manusia kurang paham dalam penggunaan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajrianti, S. P. (2021). Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and ...*, 2(1), 13–26.  
<https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45%0Ahttps://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/download/45/36>
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Junaidi, R. (2012). Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Pedoman Teknis IMB ( IMB ) Gedung di Kabupaten Jombang Rahmad Junaidi. *Jurnal Jejaring Administrasi Publik*, 8, 162–174. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-admp6f01a677322full.pdf>
- Kiptiyah, M., Pudyaningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA*, 4(1), 30–37. <https://doi.org/10.47335/ema.v4i1.36>

- M Eko Atmojo, Helen Dian F, V. P. P. (2021). Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11, 109–123.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Mirdawati, Jamaluddin, Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). Keefektifan Pelayanan IMB pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 37–44. <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/6535/3724>
- Publik, I. A., & Mab, U. (2019). *Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan ( Imb ) Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar*.
- Qodariah, A. L. (2020). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Lebak. *Peluang*. <http://ejurnal.ukim.ac.id/index.php/peluang/article/view/303>
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41. <https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>
- Tasyah, A., Septiya, S., Jasriyani Putri, S., Agung Fernanda, R., & Chesilia Azani, P. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- TUMANGGOR, P. R. (2019). *PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2019 TESIS Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik pada progra*.
- Yohanes Susanto, & R.A. Zubaidah. (2021). Bimbingan Teknis Pembuatan dan Penulisan Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Tahun 2021. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i2.102>