

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pembahasan akan di fokuskan pada bagaimana kolaborasi antar instansi dapat dioptimalkan dalam pembuatan persetujuan bangunan gedung di kota jambi. Analisis ini akan dilakukan berdasarkan indikator kolaborasi (Butler, 2011), yang mencakup integrasi proses kerja, komunikasi antar instansi, dan mekanisme dukungan. Masing-masing indikator akan diuraikan untuk menggambarkan secara menyeluruh terkait bagaimana kolaborasi antar instansi. Data penelitian ini didapatkan oleh peneliti di lapangan serta wawancara dengan informan penelitian.

3.1 Integrasi Proses Kerja

Dalam rangka mengintegrasikan proses kerja dalam pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi, pelaksanaannya merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Cipta Kerja. Aturan ini membagi tugas dalam proses PBG menjadi dua bagian utama, yaitu dinas teknis dan dinas administratif. Dinas teknis, yang dalam hal ini adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR), memiliki tanggung jawab untuk menilai kondisi fisik bangunan, mengevaluasi lahan tempat pendirian bangunan, memastikan perencanaan bangunan, serta menghitung estimasi biaya retribusi daerah. Di sisi lain, dinas

administratif, yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), bertugas untuk memastikan kelengkapan dokumen yang diterima dari dinas teknis, memeriksa pembayaran retribusi daerah oleh pemohon, serta menerbitkan Surat Keputusan PBG kepada pemohon.

Proses kerja instansi memiliki platform yang menjadi tempat untuk masyarakat melakukan pendaftaran terkait permohonan pbg. Dimana apabila bangunan yang hendak di bangun oleh pemohon adalah bangunan untuk hunian/ tempat tinggal, maka masyarakat hanya perlu melakukan permohonan menggunakan sistem informasi manajemen bangunan gedung. Apabila pemohon hendak mendirikan bangunan usaha, maka terlebih dahulu melakukan pendaftaran sertifikat laik fungsi (slf), maka pemohon perlu terlebih dahulu melakukan permohonan ke online single submission (oss).

Pelaksanaan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melibatkan berbagai alur kerja yang diterbitkan oleh masing-masing instansi, sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Setiap instansi memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang berbeda dalam pengelolaan permohonan PBG, khususnya dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Keberagaman SOP ini mencerminkan adanya perbedaan pendekatan dalam penanganan proses perizinan di tiap instansi, yang pada satu sisi memberikan fleksibilitas, namun di sisi lain berpotensi menimbulkan

ketidakefisienan dalam integrasi proses kerja. Akibatnya, meskipun SIMBG dirancang untuk mempermudah proses perizinan, perbedaan mekanisme antar instansi justru dapat menjadi hambatan dalam mewujudkan sistem yang terkoordinasi dan efisien.

Dalam konteks integrasi proses kerja, menekankan bahwa keberhasilan kolaborasi antar instansi sangat bergantung pada kemampuan masing-masing instansi untuk menyelaraskan dan menyesuaikan prosedur mereka (Butler, 2011). Namun, dalam implementasi PBG di Kota Jambi, prinsip ini masih belum sepenuhnya terlihat. Perbedaan SOP yang diterapkan oleh instansi terkait menunjukkan bahwa belum ada penyelarasan prosedur yang optimal, sehingga koordinasi dalam proses persetujuan bangunan gedung menjadi kurang efektif. Ketidak harmonisan ini berpotensi memperpanjang waktu penyelesaian perizinan dan mengurangi efisiensi layanan publik.

Permasalahan alur kerja yang tumpang tindih cenderung memperlambat proses pelayanan publik, di mana penggunaan standar operasional prosedur (SOP) yang ganda menjadi hambatan utama dalam mewujudkan agility dalam organisasi pemerintahan (Pantouvakis & Bouranta, 2017). Ketidak efisienan ini tidak hanya berdampak pada lambatnya penyelesaian perizinan tetapi juga berkontribusi terhadap meningkatnya beban administratif bagi instansi yang terlibat. Dalam konteks Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi, perbedaan SOP antar instansi menyebabkan kurangnya kesinambungan dalam

alur kerja, sehingga memperumit koordinasi dan memperpanjang waktu pelayanan.

Untuk memahami lebih lanjut dampak perbedaan SOP dan kendala dalam integrasi proses kerja, penting untuk menganalisis tren perizinan PBG di Kota Jambi. Data terkait PBG dan IMB akan disajikan untuk mengevaluasi bagaimana perbedaan SOP antarinstansi memengaruhi efisiensi dalam penyelesaian perizinan. Berikut adalah perbandingan data tersebut:

Tabel 3. 1 Persetujuan Bangunan Gedung

Tahun	PBG	Fungsi Bangunan						
		Hunian	Campuran	Prasarana	Usaha	keagamaan	Sosial dan Budaya	Reklame
2022	209	80	32	10	24	2	3	12
2023	740	395	150		131		6	58
2024	605	376		17	201	2	9	
Jumlah	1.554	851	182	27	356	4	18	160

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi (2025).

Tabel 3. 2 Izin Mendirikan Bangunan

Tahun	IMB
2019	3.104
2020	2.462
2021	3.451

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi (2025).

Tren perizinan dari tahun ke tahun menunjukkan perbedaan signifikan antara IMB dan PBG, di mana jumlah penerbitan IMB cenderung meningkat setiap tahunnya, sedangkan PBG justru lebih sedikit dibandingkan IMB. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan PBG, yang menggunakan sistem digital dengan SOP ganda, berkontribusi pada proses perizinan yang lebih lama.

Kompleksitas dalam integrasi prosedur antarinstansi serta perbedaan mekanisme dalam sistem digital menjadi faktor utama yang memperlambat penerbitan PBG dibandingkan dengan IMB yang sebelumnya diterapkan.

Regulasi yang tidak mempertimbangkan aspek pelayanan kepada masyarakat cenderung dapat mengarah pada inefisiensi birokrasi (Iswinarno, 2021). Adapun temuan penelitian lain mengungkapkan, hierarki yang dibuat oleh pemerintah pusat berakibat pada kerusakan akan spesialisasi dari sebuah instansi dengan regulasi yang mana instansi dipaksakan untuk memahami regulasi secara bersamaan, sehingga dapat mengurangi efisiensi dan kualitas layanan publik (Peters, 2018). Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis yang mencakup harmonisasi regulasi untuk menyelaraskan prosedur, optimalisasi sistem digital untuk mempercepat integrasi data dan proses, serta peningkatan komunikasi dan koordinasi antara dinas teknis dan administratif guna mewujudkan layanan perizinan yang lebih efektif dan responsif.

3.2 Komunikasi Antar Instansi

Mekanisme komunikasi antar instansi dalam proses pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi masih dilakukan secara virtual dan tatap muka. Meskipun permohonan PBG telah memanfaatkan teknologi melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), komunikasi antar instansi masih bergantung pada aplikasi yang tidak

terintegrasi dengan sistem tersebut, seperti WhatsApp, serta pertemuan langsung. Ketidak terhubungan ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah diterapkan dalam aspek permohonan, koordinasi antar instansi masih menghadapi keterbatasan dalam hal integrasi sistem.

Penggunaan *WhatsApp* dan komunikasi langsung memang menjadi solusi alternatif untuk menghindari missinformasi dan mispersepsi dalam proses perizinan, terutama dalam koordinasi antar instansi. Namun, metode ini memiliki beberapa kelemahan, seperti minimnya jejak dokumentasi yang terstruktur, sehingga sulit untuk melakukan pelacakan atau audit terhadap komunikasi yang telah dilakukan. Selain itu, ketergantungan pada komunikasi informal ini juga berisiko menimbulkan ketidak efektifan dalam penyampaian informasi, terutama jika terjadi miskomunikasi atau keterlambatan respons.

Berdasarkan wawancara dengan kedua informan, ditemukan bahwa komunikasi antar instansi dalam proses pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) hanya terjadi dalam dua kondisi utama, yaitu ketika terdapat permohonan PBG yang diajukan dan ketika terjadi kesalahan dalam pengunggahan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara instansi terkait lebih bersifat reaktif daripada proaktif, di mana komunikasi baru terjalin ketika muncul kebutuhan mendesak dalam proses perizinan. Kesalahan atau kekurangan data dalam sistem menjadi faktor utama yang memicu komunikasi, karena secara otomatis Sistem Informasi Manajemen

Bangunan Gedung (SIMBG) tidak dapat melanjutkan proses persetujuan Surat Keputusan (SK) PBG oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Proses komunikasi antar instansi dalam pelaksanaan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi belum sepenuhnya sejalan dengan konsep yang menekankan bahwa, komunikasi antar instansi harus memastikan informasi tersampaikan secara utuh guna menghindari kesalahan pemahaman (Butler, 2011). Dalam praktiknya, komunikasi yang terjalin antara instansi terkait masih sering mengalami kendala, di mana masih ditemukan kesalahan dalam pemrosesan PBG akibat kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa komunikasi antar instansi cenderung bersifat reaktif, yaitu hanya berlangsung secara intensif ketika muncul permasalahan, bukan sebagai bagian dari mekanisme koordinasi yang sistematis. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam sistem komunikasi agar lebih terstruktur, proaktif, dan mendukung kelancaran proses perizinan.

Ketidak efektifan komunikasi dalam penerapan *Agile Government* antar instansi disebabkan oleh adanya resistensi terhadap perubahan, di mana instansi masih cenderung mempertahankan mekanisme lama yang sudah nyaman digunakan. Selain itu, kompleksitas alur kerja yang tidak memiliki standar yang jelas juga menjadi faktor utama yang menghambat kelancaran

koordinasi antar instansi (Berlinda Putri et al., 2022). Ketidakjelasan ini menyebabkan kesulitan dalam menentukan prosedur mana yang harus dijadikan acuan utama dalam proses perizinan, sehingga memperburuk inefisiensi birokrasi.

Selain itu, absennya evaluasi berbasis sistem dalam website SIMBG turut menjadi kendala utama dalam perbaikan layanan, karena tidak adanya mekanisme pemantauan yang dapat secara otomatis mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam proses perizinan PBG. Akibatnya, lambatnya proses PBG dan seringnya kesalahan komunikasi terus berulang tanpa adanya upaya perbaikan yang sistematis (Mergel, 2016). juga menekankan bahwa birokrasi yang kaku menjadi salah satu penyebab utama lambatnya pemrosesan umpan balik dari masyarakat, sehingga menghambat peningkatan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan reformasi dalam sistem evaluasi dan komunikasi agar proses perizinan lebih responsif, transparan, serta selaras dengan prinsip *Agile Government*.

3.3 Mekanisme Dukungan

Penggunaan teknologi dalam proses pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) telah diimplementasikan secara nasional melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses perizinan dengan mengintegrasikan berbagai tahapan administrasi dalam satu platform digital. Dalam konteks *Agile*

Government, penerapan teknologi diharapkan dapat meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi birokrasi, mengurangi tumpang tindih prosedur, serta mempercepat koordinasi antar instansi (Butler, 2011). Selain itu, bagi masyarakat sebagai penerima manfaat, penggunaan teknologi bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengajukan permohonan, melacak status perizinan secara transparan, serta mengurangi interaksi langsung yang berpotensi memperlambat proses layanan.

Penggunaan platform SIMBG menjadi tahap awal dalam proses pengajuan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui SIMBG, pemohon dapat membuat akun, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau status permohonan secara transparan. Namun, meskipun sistem ini telah diterapkan secara nasional, proses interaksi langsung dengan dinas administratif masih tetap berlangsung, terutama bagi pemohon yang mengalami kendala dalam penggunaan platform atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut terkait prosedur yang harus dilakukan.

Berdasarkan konfirmasi dari informan penelitian, pelayanan langsung di dinas administratif masih menjadi bagian dari mekanisme yang berjalan dalam proses perizinan PBG. Petugas dinas tetap menerima pemohon yang datang langsung untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan permasalahan

administratif terkait pengajuan izin. Namun, untuk memastikan seluruh proses tetap sesuai dengan ketentuan sistem, petugas tetap mengarahkan pemohon untuk membuat akun di SIMBG sebelum melanjutkan pengurusan izin. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah diterapkan, proses transisi menuju sistem yang sepenuhnya berbasis daring masih memerlukan adaptasi, baik dari sisi pemohon maupun dari instansi yang berwenang.

Resistensi terhadap perubahan menjadi permasalahan yang kerap muncul dalam birokrasi yang sedang mengimplementasikan konsep *New Public Service* berbasis teknologi. Permasalahan ini diperparah dengan belum matangnya kebijakan yang dijadikan sebagai landasan dalam mengatur alur kerja, keterbatasan kualitas sumber daya manusia aparatur, serta kurangnya perhatian terhadap penyesuaian struktur organisasi yang ada. Kondisi tersebut berpotensi menghambat proses adaptasi dan inovasi, yang pada akhirnya dapat merusak citra institusi penyelenggara pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya kesiapan organisasi, baik dari aspek regulasi, kompetensi SDM, maupun struktur kelembagaan dalam mendukung implementasi pelayanan publik berbasis teknologi (Mutiarin et al., 2024; Zulyani, 2020).