

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti kompleksitas dalam proses pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi yang melibatkan dua instansi utama, yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Berdasarkan analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa meskipun telah diterapkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) sebagai platform digital, implementasi teknis masih menghadapi berbagai kendala akibat perbedaan standar operasional prosedur (SOP) antar instansi. Perbedaan ini mencerminkan kurangnya harmonisasi dalam regulasi dan mekanisme kerja, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan publik serta menurunkan efisiensi birokrasi.

Dalam aspek kolaborasi antar instansi, penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi yang terjadi masih bersifat reaktif dan belum terstruktur secara sistematis. Interaksi antara DPUPR dan DPMPTSP cenderung hanya terjadi ketika terdapat kendala dalam proses perizinan, seperti kesalahan unggah dokumen atau kebutuhan klarifikasi tertentu. Tidak adanya mekanisme komunikasi yang terintegrasi dalam SIMBG menyebabkan instansi masih bergantung pada metode informal seperti WhatsApp dan pertemuan tatap muka. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun

digitalisasi telah diterapkan, efektivitas koordinasi antar instansi masih belum optimal karena kurangnya sistem komunikasi yang mendukung transparansi dan efisiensi.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa keberagaman SOP antar instansi menyebabkan adanya tumpang tindih dalam alur kerja, yang berkontribusi terhadap meningkatnya beban administratif dan memperpanjang waktu penyelesaian izin. Dalam konteks Agile Government, perbedaan prosedur ini menunjukkan bahwa prinsip fleksibilitas dan responsivitas belum sepenuhnya diterapkan dalam sistem pelayanan publik di Kota Jambi. Ketidakselarasan ini juga berdampak pada masyarakat sebagai pengguna layanan, di mana pemohon sering kali mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur yang berlaku serta harus melalui proses yang tidak efisien.

Penggunaan SIMBG telah memberikan kontribusi dalam mempercepat beberapa tahapan administrasi, namun penggunaannya masih terbatas oleh resistensi dari aparat pemerintah maupun masyarakat. Aparatur cenderung mempertahankan mekanisme manual karena keterbatasan keterampilan dalam mengoperasikan sistem digital, sementara masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur yang ditetapkan. Selain itu, absennya fitur evaluasi berbasis sistem dalam SIMBG menjadi salah satu faktor yang menghambat perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga permasalahan yang sama terus berulang tanpa adanya solusi sistematis.

Berdasarkan hasil penelitian ini, indikator kolaborasi yang mencakup integrasi proses kerja, komunikasi antarinstansi, dan mekanisme dukungan masih belum sepenuhnya terpenuhi dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi. Dari aspek integrasi proses kerja, meskipun telah diterapkan SIMBG sebagai sistem digital, perbedaan SOP antara DPUPR dan DPMPSTSP masih menghambat harmonisasi prosedur, menyebabkan alur kerja yang tumpang tindih dan meningkatkan beban administratif. Dalam aspek komunikasi antarinstansi, koordinasi yang terjadi masih bersifat reaktif dan belum terstruktur secara sistematis, terlihat dari ketergantungan pada metode informal seperti WhatsApp dan pertemuan tatap muka, yang menunjukkan bahwa sistem komunikasi belum sepenuhnya terintegrasi dalam SIMBG. Sementara itu, dalam aspek mekanisme dukungan, masih terdapat kendala dalam kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi aparatur yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital maupun dari masyarakat yang masih kesulitan memahami prosedur perizinan yang ada. Selain itu, absennya fitur evaluasi berbasis sistem dalam SIMBG menghambat perbaikan layanan secara berkelanjutan, yang menunjukkan bahwa mekanisme dukungan belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, penelitian ini mengindikasikan bahwa ketiga indikator utama dalam kolaborasi masih memerlukan peningkatan agar pelayanan PBG dapat lebih efisien, transparan, dan selaras dengan prinsip pemerintahan yang lincah.

Berdasarkan temuan ini, diperlukan strategi perbaikan yang mencakup tiga aspek utama: pertama, harmonisasi regulasi dan penyelarasan SOP untuk memastikan

keseragaman prosedur dalam pelayanan PBG; kedua, optimalisasi sistem komunikasi antar instansi dengan mengintegrasikan fitur koordinasi langsung dalam SIMBG guna mengurangi ketergantungan pada metode informal; dan ketiga, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan agar aparatur lebih siap dalam menghadapi transformasi digital. Dengan implementasi strategi ini, diharapkan pelayanan PBG di Kota Jambi dapat lebih efisien, responsif, serta sejalan dengan prinsip Agile Government dalam meningkatkan kualitas layanan publik

4.2 Saran

Penelitian ini berfokus pada kajian mengenai kolaborasi dalam *Agile Government*, khususnya terkait keterlibatan antarinstansi dalam proses pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kota Jambi. Untuk meningkatkan efektivitas interaksi antarinstansi dalam pelayanan PBG di Kota Jambi, diperlukan upaya lebih lanjut dalam menyelaraskan SOP antarinstansi guna mempercepat integrasi proses kerja. Selain itu, komunikasi antarinstansi perlu diperkuat dengan mekanisme komunikasi yang lebih proaktif, misalnya melalui pertemuan rutin atau platform komunikasi khusus untuk koordinasi yang lebih cepat dan efisien. Dari aspek dukungan teknologi, perlu dilakukan sosialisasi dan peningkatan literasi digital kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan sistem pelayanan berbasis website secara optimal.

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, terdapat keterhubungan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menggunakan metode kualitatif dalam mengkaji konsep *Agile*. Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu keterbatasan utama adalah belum digunakannya metode kuantitatif untuk memperoleh hasil yang lebih terukur dan generalis. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada perspektif pemangku kebijakan sebagai informan utama, tanpa memperhitungkan aspirasi masyarakat selaku penerima layanan publik, sehingga dapat mengurangi keberagaman sudut pandang dalam memahami implementasi konsep *Agile* dalam pelayanan publik. Di samping itu, keterbatasan sumber data yang relevan dalam proses pengumpulan dan analisis data menjadi kendala, sehingga dikhawatirkan hasil penelitian ini belum sepenuhnya mampu mencerminkan kondisi faktual yang ada di lapangan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif serta melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan akurat.