

Implementasi Program Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado

Gratia Pandelaki ^{a,1*}, Thelma Wawointana ^{b,2}, Steven Tarore ^{c,3}, Jessica Karouw ^{d,4}

^{abcd} Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

^{1*} gratiapandelaki@gmail.com, ² thelmawawointana@unima.ac.id, ³ steventarore@unima.ac.id, ⁴

jescikarouw@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Implementation,
Management Information
System, Building
Approval

This study aims to analyze: a) the implementation of a web-based building approval program (PBG) using the building information system application in Manado city, b) determinants of the implementation of a web-based building approval program (pbG) using the building information system application in Manado city. This research uses phenomenological qualitative research. The results showed that: a) this program has not been socialized to the program targets in Batukota and Bahu villages, there has not been communication between related agencies about the goals and objectives of the program, there has not been cooperation between the parties related to the program structure, the target who applies for a functional feasibility certification is free of charge, the program implmenter resources are available adequately in every working hour, the social conditions of the Batukota and Bahu villages are mostly not ready and able to input data through the web-based application-SIMBG, the Manado city government has not been committed to the program objectives and in implementing the program and b) the Manado city government's weak commitment in implementing the program, the Manado city government has not conducted face-to-face socialization with the target, the Manado city government has not effectively communicated the program to Batukota and Bahu villages, the social conditions of the community are not ready to input data through web-based applications in the SIMBG application.

INTISARI

Kata kunci:
Implementasi, Sistem
Informasi Manajemen,
Persetujuan Bangunan
Gedung

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : a) implementasi program persetujuan bangunan gedung (PBG) berbasis web dengan menggunakan aplikasi sistem informasi bangunan gedung di kota manado, b) determinan implementasi-implementasi program persetujuan bangunan gedung (pbG) berbasis web dengan menggunakan aplikasi sistem informasi bangunan gedung di kota manado. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif fenomenologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : a) program ini belum disosialisasikan kepada sasaran program yang berada di kelurahan Batukota dan Bahu, belum tercipta komunikasi antar instansi terkait tentang tujuan dan sasaran program, belum tercipta kerjasama antara pihak-pihak yang terkait dengan struktur program, sasaran yang mengajukan permohonan sertifikasi laik fungsi tidak dikenakan biaya, sumberdaya implmenter program tersedia memadai pada setiap jam kerja, kondisi sosial masyarakat kelurahan Batukota dan Bahu sebagian besar belum siap dan mampu menginput data melalui aplikasi berbasis web-SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung, pemerintah kota Manado belum berkomitmen sesuai tujuan program

Diterima : 21 – Des – 23
Dipublish : 17 – Des – 23

dan dalam mengimplementasikan program; dan b) lemahnya komitmen pemerintah kota Manado dalam mengimplementasikan program, pemerintah kota Manado belum melakukan sosialisasi secara tatap muka dengan sasaran, pemerintah kota Manado belum secara efektif mengkomunikasikan program ke Kelurahan Batukota dan Bahu, kondisi sosial masyarakat belum siap menginput data melalui aplikasi berbasis web di aplikasi SIMBG.

Copyright © 2023 (Gratia Pandelaki). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Kebijakan tentang Bangunan Gedung yang ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002. Adapun alasan pertimbangannya adalah bahwa bangunan gedung: a). penting sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, b). harus diselenggarakan secara tertib, sesuai fungsinya, c). arus menjamin keandalan teknis dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan tetapi harus memenuhi persyaratan administratif dan teknis bangunan gedung. Terdapat dua persyaratan yang harus dipenuhi yakni: Pertama, persyaratan administratif bangunan gedung meliputi: a). persyaratan status hak atas tanah, b). status kepemilikan bangunan gedung, c). Izin Mendirikan Bangunan, ditetapkan Pemerintah Kota sesuai kondisi sosial budaya setempat. Ke dua persyaratan teknis meliputi: a). persyaratan tata bangunan dan b). persyaratan keandalan bangunan gedung, Penggunaan ruang di atas dan/atau di bawah tanah dan/atau air untuk bangunan gedung harus memiliki izin penggunaan sesuai ketentuan yang berlaku. Bangunan gedung dengan fungsi hunian meliputi bangunan rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara, harus sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur oleh Peraturan Daerah tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota, [1].

Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah diubah menjadi kebijakan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021. Perbedaan mendasar dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) adalah terletak pada: a). bentuk kegunaannya dan terkait permohonan izin sebelum mendirikan bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbentuk izin yang harus diperoleh pemilik bangunan sebelum atau saat mendirikan bangunan, dimana teknis bangunan harus dilampirkan saat mengajukan permohonan izin. Sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) berbentuk aturan perizinan yang mengatur bagaimana bangunan harus didirikan, pemilik bangunan tidak diharuskan mengajukan izin sebelum mendirikan bangunan, b). hal yang harus dilaporkan, syarat yang diberikan, dan sanksi. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengharuskan pemilik bangunan untuk melaporkan fungsi bangunannya, sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) harus melaporkan fungsi bangunannya dan menyesuaikan pendirian bangunan dengan tata ruang yang ada,

dimana syarat Izin Mendirikan Bangunan, harus menyediakan beberapa syarat seperti pengakuan status hak atas tanah, izin pemanfaatan, status kepemilikan bangunan, hingga izin mendirikan bangunan. Sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang hanya mensyaratkan perlunya perencanaan dan perancangan bangunan sesuai tata bangunan, keandalan, dan desain prototype, c). dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak ada sanksi yang berlaku jika pemilik bangunan tidak melaporkan perubahan fungsi bangunan sedangkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menerapkan sanksi, [2].

Kebijakan Isin Mendirikan Bangunan yang telah diubah menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) berlaku sejak: a). memulai pembangunan, b). merenovasi, c). merawat atau mengubah bangunan gedung sesuai dengan yang direncanakan. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 yang mengamanatkan pada Pemerintah Kota untuk mengatur Persetujuan Bangunan Gedung dalam hal: a). membangun baru, b). mengubah, c). memperluas, d). mengurangi, dan/atau e). merawat Bangunan Gedung sesuai dengan standar teknis Bangunan Gedung.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja merubah substansi fundamental dalam proses perizinan bangunan gedung, dimana Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemilik bangunan gedung untuk: a). membangun baru, b). mengubah, c). memperluas, d). mengurangi, dan/atau e). merawat bangunan gedung sesuai standar teknis bangunan gedung yang berlaku. Dalam memenuhi perizinan tersebut, Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen Cipta Karya Kementerian PUPR mengembangkan isin berbasis web dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), yang merupakan portal perizinan penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung, Sertifikat Layak Fungsi. [3].

Dalam rangka menindaklanjuti kebijakan pemerintah pusat tersebut, maka Pemerintah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Manado menerapkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) bagi masyarakat yang akan melaksanakan proses penyelenggaraan Permohonan Bangunan Gedung (PBG), Sertifikat Laik Fungsi (SLF) melalui aplikasi Online Single Submission (OSS). Sistem Informasi Manajemen

Bangunan Gedung (SIMBG) digunakan sebagai aplikasi dalam layanan pemenuhan komitmen perizinan bagi yang membutuhkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) untuk pendataan disertai dengan informasi terkait penyelenggaraan bangunan gedung. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) ditujukan untuk membantu Pemerintah Kota Manado agar lebih tertib dan transparan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta lebih efektif dan koordinasi antar perangkat daerah terkait menjadi lebih jelas terkait dengan proses penyelenggaraan Permohonan Bangunan Gedung (PBG).

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dapat diterbitkan jika rencana teknis yang diajukan memenuhi standar teknis yang membutuhkan konsultasi yang melibatkan tenaga ahli yang memiliki kemampuan dan keahlian terkait bangunan gedung. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) memiliki fungsi untuk memastikan: a). Pembangunan bangunan gedung berstatus legal, b). Penyelenggaraan bangunan gedung tersebut memenuhi standar yang menjamin keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan kemudahan bagi penggunaannya, c). Data keberadaan rencana bangunan gedung. Proses dilakukan dalam 28 hari tersebut meliputi: a). Pengajuan, b). Pemeriksaan Rencana Teknis, c). Perhitungan Retribusi d). Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Pemerintah Daerah menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) setelah tanggal 2 Agustus 2021 sampai dengan 21 Oktober 2021 dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut dapat dikonversi menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui tautan <https://simbg.pu.go.id> [4]

Peaturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung, secara khusus mensyaratkan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk rumah hunian sebagai berikut: a). Advice Plan/ Keterangan Rencana Kota, b). Surat Permohonan + FC. KTP, c). Surat pernyataan bermeterai 10000 (kepemilikan tanah dan tanah tidak dalam sengketa) mengetahui lurah, d). FC Surat kepemilikan tanah (dilegalisir oleh pejabat yang berwenang atau dokumen asli ditunjukkan, e). Gambar rencana bangunan (denah,tampak,potongan) dengan skala 1: 100, 1:200, pada kertas A3/A2/A1, sebanyak 4 rangkap lengkap dengan normalisasi yang ditandatangani oleh pemilik bangunan, konstruktor yang menggambar, f). Untuk konstruksi ≥ 3 lantai, lengkapi dengan jaminan konstruksi bermeterai 10000 + FC. KTP konsultan/pj, g). Gambar Sketsa Iokasi bangunan. Jika dikuasakan memberikan a). Surat kuasa bermeterai 10.000, b). FC KTP penerima kuasa, [5].

Dari persyaratan tersebut di atas berupaya agar setiap bangunan harus memenuhi persyaratan tersebut tetapi dalam kenyataannya tahun 2022 terjadi hujan lebat yang mengakibatkan tanah

longsor di daerah rawan longsor sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. Tanah Longsor di daerah rawan longsor 2022



Berdasarkan data perkembangan penerbitan perizinan tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado diperoleh informasi sebagai berikut: a). Permohonan perizinan berjumlah 1.538 permohonan; b). SK yang terbit berjumlah 1.527; c). SK terbit reg. tahun 2023 berjumlah 1.505, d). dalam proses berjumlah 29, dalam proses > 14 hari berjumlah 25, dalam proses ≤ 14 hari berjumlah 4, e). selesai menunggu bayar berjumlah 0, f). permohonan ditolak berjumlah 4, g). pembatalan berjumlah 4. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:

Gambar 2. Data Perkembangan Penerbitan Perizinan tahun 2023

Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan membutuhkan standar waktu pelayanan yang digunakan untuk menyelesaikan pengurusan izin mendirikan bangunan yaitu 14 hari kerja. Akan tetapi hasil penelitian Erlangga dkk, tentang Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di (DPMPTSP) Kota Manado menyimpulkan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado belum tepat waktu atau belum sesuai dengan standarisasi waktu yang telah

PERKEMBANGAN PENERBITAN PERIZINAN TAHUN 2023



ditentukan. Selain itu, tingginya beban kerja pegawai, kurangnya jumlah tim teknis dalam pengurusan izin mendirikan bangunan, terbatasnya sarana dan prasarana, dan lemahnya koordinasi dengan instansi teknis terkait penerbitan surat Izin

Mendirikan Bangunan, pemberian informasi kepada masyarakat tentang tata cara atau prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terkesan rumit yang masih sulit dipahami, [10]

Berdasarkan data dan hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait implementasi kebijakan penerbitan persetujuan bangunan Gedung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado, untuk itu perlu dilakukan kajian dari dimensi kebijakan publik, khususnya implementasi program dan determinan program.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif fenomenologis [6], yang bermaksud memahami, mengeksplorasi dan menganalisis makna yang berkaitan dengan permasalahan implementasi program Sertifikat Layak Fungsi rumah hunian bukan perumahan di wilayah rawan longsor Kelurahan Batukota dan Bahu di Kota Manado .

Fokus utama penelitian ini adalah implementasi dan determinan program Sertifikat Laik Fungsi yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) khususnya bangunan gedung rumah hunian bukan perumahan di wilayah rawan longsor Kelurahan Batukota dan Bahu di Kota Manado.

Teknik pengumpulan data menggunakan : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dan teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu : Pengumpulan data, Kondensasi data, Penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi[7].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Implementasi Program

1. Sosialisasi Program

Dian Herdiana dalam artikelnya menulis bahwa sosialisasi memiliki kedudukan yang strategis dalam terlaksananya implementasi program secara benar sebagaimana tujuan kebijakan yang telah dibuat dalam proses formulasi kebijakan, alasannya , yaitu: substansi program perlu diketahui oleh sasaran, dalam rangka penyebarluasan substansi program, pihak terkait memerlukan pengetahuan dan pemahaman akan maksud dan tujuan dari program, sebelum suatu program masuk dalam proses implementasi perlu diketahui respons, kesiapan dan kemampuan dari berbagai pihak yang terkait, [8]. Riant, Nugroho menulis bahwa sosialisasi program, selanjutnya ditulisnya bahwa komunikasi yang buruk membuat kualitas program tidak efektif, membutuhkan waktu dan cara-cara yang efisien, komunikasi kebijakan yang baik dan efisien akan membuat publik paham dan bisa melaksanakan program

tersebut[9]. Amy menambahkan bahwa komunikasi merupakan salah satu variabel penting seperti sejauh mana program tersebut dikomunikasikan kepada rakyat, apakah rakyat memahami bahwa program tersebut bermanfaat atau tidak. Dalam proses komunikasi program dibutuhkan sumber daya yang cukup, untuk mengomunikasikan dan mengimplementasikan program sampai ke level paling bawah, [10]. Komunikasi menjadi hal yang terpenting dan masih banyak praktik-praktirk kebijakan yang mengesampingkan aspek komunikasi publik, sehingga menimbulkan berbagai kesalahpahaman dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, perlu adanya kesadaran bersama dari pemangku kebijakan agar memasukkan strategi komunikasi yang baik sebagai salah satu instrumen untuk mendukung implementasi kebijakan yang efektif. Komunikasi merupakan interaksi dari para pelaku kebijakan. Senada dengan itu, Burhanuddin Muhtadi, menekankan bahwa sebaik apapun kebijakan jika tidak diikuti oleh komunikasi yang baik pasti akan membawa masalah. Keberhasilan kebijakan bukan semata-mata dilihat dari sisi teknokrasi tetapi juga dari aspek komunikasinya. Banyak pemangku kebijakan yang lebih fokus pada substansi kebijakan mulai dari perumusan dan pembuatan kebijakan namun melupakan aspek komunikasinya. Selanjutnya ada 5 hal yang menggambarkan kondisi hubungan komunikasi pemerintah dan masyarakat pada saat ini, yaitu: publik yang terfragmentasi, pemerintah masih mengandalkan komunikasi satu arah, kurang memanfaatkan komunikasi digital, kurang mampu meningkatkan partisipasi publik, dan kurangnya koordinasi antar kementerian. Pola pikir para pemangku kebijakan masih banyak yang belum menempatkan komunikasi sebagai instrumen penting dan menjadi bagian dari desain dalam implementasi kebijakan. Padahal kondisi masyarakat Indonesia saat ini sedemikian kompleks dan beragam. Komunikasi hendaknya dilakukan bukan semata-mata setelah kebijakan itu telah dibuat, tetapi perlu dipublikasikan bahkan ketika dalam tahap usulan dan perencanaan, penting bagi pemerintah untuk senantiasa berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat, dengan membuka komunikasi yang baik serta menyusun strategi komunikasi yang komprehensif, [11].

Sebagai program pemerintah yang di implementasikan dengan nilai- nilai yang menjamin dan memastikan pembangunan bangunan gedung berstatus legal, memenuhi standar yang menjamin keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan kemudahan bagi pengguna, maka program ini wajib disosialisasikan, dikomunikasikan kepada masyarakat yang sudah memiliki bangunan tetapi belum memiliki Isin Mendirikan Bangunan dan Sertifikat Laik Fungsi . SLF (Sertifikat Layak Fungsi) adalah bukti bahwa suatu bangunan telah diuji keandalannya, sudah

diakui dan harapannya memberi rasa aman serta nyaman kepada penggunanya.

Sertifikat Layak Fungsi merupakan legalitas ketika didirikan dan difungsikannya bangunan dalam waktu panjang, yang wajib dimiliki oleh setiap pemilik bangunan. Instansi yang mengeluarkannya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado (DPMPTSP) sebagai perangkat daerah penyelenggara urusan pemerintahan di bidang pelayanan terpadu satu pintu dan Dinas Teknis perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi.

Program tersebut harus diimplementasikan sebagaimana tujuan dan sasarannya, karena implementasi program adalah tahapan tindakan untuk melaksanakan program atau kebijakan yang sudah ditetapkan. Dalam mengimplementasikan program maka dilakukan aktivitas-aktivitas secara efektif, dengan mengoperasikan secara tepat sesuai tujuan program. Van Meter dan Van Horn menyebut implementasi kebijakan publik sebagai tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan, yang mencakup tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu agar tercapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan, [12]. Edward III menulis empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, diantaranya *communication*[13]. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada sasaran program yakni masyarakat yang ingin mengajukan permohonan persetujuan bangunan gedung dan sertifikat layak fungsi dengan menggunakan aplikasi berbasis web yakni aplikasi SIMB. Dalam proses komunikasi perlu dijelaskan bagaimana menggunakan aplikasi SIMBG dan bagaimana persyaratan permohonan Persetujuan Bangunan Gedung dan sertifikat layak fungsi rumah hunian bukan Perumahan.

Nugroho, implementasi kebijakan model *top-bottom* memosisikan lembaga, badan negara atau instansi pemerintah sebagai satu-satunya lembaga yang memonopoli implementasi kebijakan., sedangkan Pola implementasi kebijakan model *bottom-top* memosisikan masyarakat sasaran sebagai partisipan kebijakan, tetapi regulator kebijakan adalah lembaga, badan negara atau instansi pemerintah yang berwenang sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.,[9].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado khususnya bidang Perisinan Bangunan yang melayani Sertifikat Layak Fungsi mengkomunikasikan program ini secara on-line, melalui web atau situs <http://perizinan.manadokota.go.id/>, dan atau melalui ptsp.manadokota@gmail.com, atau Help Desk Permohonan Izin Online dapat menghubungi Chatting via Whatsapp (WA) daftar kontak 0812

130 09565, 0898 207 4246, 0813 474 88873.

Memang harus diakui bahwa di era digital 5.0 masyarakat wajib menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi namun harus diakui juga bahwa kondisi sosial masyarakat Kota Manado belum semuanya melek informasi digital, dalam hal ini menggunakan aplikasi berbasis web untuk urusan Sertifikat Layak Fungsi. Untuk itu dalam rangka tercapainya tujuan program Sertifikat Laik Fungsi untuk menjamin dan memastikan pembangunan bangunan gedung berstatus legal, memenuhi standar yang menjamin keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan kemudahan bagi pengguna, maka program ini wajib disosialisasikan, dikomunikasikan kepada masyarakat yang sudah memiliki bangunan tetapi belum memiliki Isin Mandirikan Bangunan dan Sertifikat Laik Fungsi, sebagai bukti bahwa bangunan yang diduduki seseorang, telah diuji keandalannya, sudah diakui dan harapannya memberi rasa aman serta nyaman kepada penggunanya.

Sosialisasi yang dimaksud adalah secara offline atau tatap muka (luar jaringan) dengan mengikutsertakan masyarakat yang belum memiliki isin mendirikan bangunan (IMB) tetapi sudah memiliki bangunan, masyarakat yang sudah memiliki Isin mendirikan Bangunan, kepala-kepala lingkungan dan lurah sebagai struktur organisasi pemerintahan Kota Manado yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai sasaran program. Hasil temuan menunjukkan bahwa kepala lingkungan dan lurah belum memahami persis program ini dan jika ada masyarakat yang membutuhkan layanan, mereka langsung mengarahkan ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Dampaknya adalah animo masyarakat yang mengajukan permohonan Sertifikat Laik Fungsi sangat rendah dan hal ini dibuktikan dengan data pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Kondosi ini menunjukkan bahwa tujuan program belum tercapai sesuai tujuan. Padahal, secara konseptual beberapa ahli menyarankan bahwa keberhasilan program ditentukan oleh salah satunya adalah komunikasi dan sosialisasi.

Adapun konsep yang menyarankan pentingnya sosialisasi komunikasi program diantaranya Van Meter dan Van Horn ini mengandaikan bahwa implementasi program berjalan secara linear antara program, implementer, dan kinerja implementer program dan salah satu aspek yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi program adalah kegiatan implementasi dan komunikasi antar organisasi yang terlibat dalam program,[12]. Mazmanian dan Sabatier yang mengklasifikasikan proses implementasi program ke dalam tiga karakteristik yakni pada aspek intervening berupa kemampuan mensistematisasi proses implementasi atau manajemen program kebijakan melalui proses

sosialisasi komunikasi. Karena kejelasan dan konsistensi tujuan program, keterpaduan hirarki dalam dan di antara instansi terkait, persyaratan yang wajib dipenuhi sasaran, keputusan implementer teknis, dapat dicapai melalui proses sosialisasi dan komunikasi, [14]. Hogward dan Gunn ini mengemukakan delapan syarat untuk melakukan implementasi program diantaranya ketersediaan sumber daya antar instansi, implementasi program yang didasarkan pada hubungan kausal antara instansi, kualitas hubungan, kualitas pemahaman dan komitmen para pihak, dimana semuanya ini dicapai melalui proses sosialisasi dan komunikasi, [15].

Berdasarkan data dan kajian konseptual tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komponen sosialisasi program adalah komponen yang sangat penting dalam mengimplementasikan program. Instansi terkait sebagai implementer teknis, implementer lapangan wajib mensosialisasikan program kepada sasaran dalam hal ini masyarakat baik yang sudah memiliki Izin mendirikan Bangunan maupun yang belum agar masyarakat memahami tujuan program, proses pengajuan permohonan, bahkan sanksi hukum dan sanksi administrative bagai yang teralami jika belum mengajukan permohonan sertifikat laik fungsi.

2. Komunikasi Antar Instansi Terkait Program

Edward III menyarankan empat isu pokok agar implementasi program menjadi efektif, diantaranya yaitu communication yang berkenaan dengan bagaimana program dikomunikasikan pada sasaran dan implementer dengan cara penyampaian informasi, kejelasan informasi, serta konsistensi dalam penyampaian informasi, [13]. Van Meter dan Van Horn salah satu aspek yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi program adalah komunikasi antar organisasi yang terlibat dalam program, [12]. Semmentara Mazmanian dan Sabatier menjelaskan bahwa kemampuan mensistematisasi proses implementasi atau manajemen program kebijakan melalui proses komunikasi. Karena kejelasan dan konsistensi tujuan program, keterpaduan hirarki dalam dan di antara instansi terkait, persyaratan yang wajib dipenuhi sasaran, keputusan implementer teknis, dicapai melalui proses komunikasi, [14]. Hogword dan Gunn ini mengemukakan bahwa implementasi program didasarkan pada hubungan kausal antara instansi, kualitas hubungan, kualitas pemahaman dan menncapainya proses dan komunikasi, [15]. Sementara Edward menyarankan untuk efektifitasnya implementasi program diantaranya *communication*, dan *menempatkan* komponen komunikasi sebagai komponen pertama.

Reina membahas konsep komunikasi Cook & Hunsaker, bahwa komunikasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, berbagi informasi dan pemuas kebutuhan sosial [16]. Komunikasi dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi apabila

komunikasi dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien. Implementasi program dalam pandangan Edward III dipengaruhi empat variabel, diantaranya variabel komunikasi. Agustino, menyebutkan komunikasi mempengaruhi implementasi program, sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan [17]. George C. Edward terkenal dengan tiga indikator penentu keberhasilan pada variabel komunikasi dalam implementasi kebijakan, yaitu: Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik menghasilkan suatu hasil implementasi yang baik pula, kejelasan informasi, dimana komunikasi atau informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan dan konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dijalankan. Informasi program wajib disampaikan kepada implementer tujuannya supaya implementer mengetahui apa yang akan dikerjakan bagi pencapaian tujuan dan sasaran program. Komunikasi kebijakan memiliki dimensi transmisi (trasmision), menghendaki agar kebijakan publik disampaikan implementer, sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kejelasan (clarity) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas dengan tujuan para pihak memahami maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik qgar tujuan kebijakan terlaksana secara efektif dan efisien. Dimensi konsistensi (consistency) disosialisasikannya kebijakan publik untuk menghindari kesimpangsiuran antara pihak-pihak terkait.

Aplikasi Sistem Informasi Bangunan Gedung yang berlaku secara nasional yang dibuat Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR, dan untuk daerah Kota Manado diserahkan kepada Dinas pekerjaan Umum. Tujuannya untuk pemeriksaan persyaratan secara teknis setiap permohonan izin bangunan dan permohonan sertifikat laik fungsi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado di Mall Pelayanan Publik adalah pelayanan publik dalam Perizinan Pembangunan.

Data yang diperoleh melalui wawancara kepada tiga kepala lingkungan dan dua lurah yakni Batukota dan bahu memiliki kesamaan pendapat bahwa belum terjalin komunikasi antara lingkungan dan kelurahan sebagai ujung tombak dalam pemerintahan di daerah dan yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki dan belum memiliki izin mendirikan bangunan dan akan menjadi pemohon bagi persetujuan bangunan dan pemohon penerbitan sertifikat laik fungsi. Informasi ini juga sama

dengan yang diperoleh dari fungsional persetujuan bangunan dan sertifikat laik fungsi, kepala bidang perisinan bangunan dan Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, yang mengakui bahwa belum terbina komunikasi yang baik antara struktur terendah dalam pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Secara teoritik dan konseptual bahkan beberapa hasil penelitian yang menyimpulkan pentingnya komponen komunikasi antar instansi pelaksana program karena komunikasi yang efektif dan efisien akan menentukan keberhasilan program permohonan persetujuan bangunan gedung dan sertifikat laik fungsi rumah hunian bukan perumahan. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi antara Lingkungan, Kelurahan, Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dalam mengimplementasikan program.

3. Struktur Organisasi Implementer

Pencapaian tujuan program akan tercapai membutuhkan organisasi sebagai alat. Organisasi publik adalah koordinasi sejumlah kegiatan implementer yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud dan tujuan melalui pembagian tugas dan fungsi dan serangkaian wewenang dan tanggung jawab. Struktur Organisasi publik merupakan penggambaran rangkaian (koordinasi) tugas dan fungsi dan diarahkan dalam pencapaian tujuan program. Struktur organisasi memberikan kerangka yang menghubungkan wewenang karena struktur merupakan penetapan dan penghubung antar posisi para implementer dalam organisasi publik, yang menyertakan wewenang yang harus diertanggungjawabkan. Dalam struktur organisasi selalu diikuti dengan penulisan *job description* untuk menjelaskan tanggung jawab, kewenangan, pertanggungjawaban dari setiap tugas fungsi, untuk memberikan kejelasan arah strategi pencapaian program. Struktur organisasi publik dapat menggambarkan aktivitas-aktivitas implementer dalam mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan secara efektif efisien.

Di Indonesia Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) merupakan media informasi elektronik satu pintu yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Implementasi kebijakan yang diundangkan melalui UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung mewajibkan Pemerintah Kota bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan bangunan gedung yang tertib dan andal khususnya dalam proses penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung (IMB) dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung (SLF).

UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, merubah secara substansi dan fundamental mengenai proses penyelenggaraan perizinan bangunan gedung, yang dijelaskan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen Cipta Karya Kementerian PUPR mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), yang merupakan portal perizinan penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung dan Sertifikat Layak Fungsi, untuk membantu Pemerintah Kota dalam penyelenggaraan bangunan gedung di wilayahnya supaya lebih tertib dan transparan sesuai dengan prosedur, lebih efektif dan koordinasi antar perangkat daerah terkait menjadi lebih jelas.

Informasi yang diperoleh dari fungsional Bidang Perizinan Pembangunan, Seksi Penerbitan Perizinan Pembangunan, Kepala Bidang Bidang Perizinan Pembangunan, Seksi Penerbitan Perizinan Pembangunan dan Sekertaris Dinas penenemam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado bahwa Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) khususnya Sertifikat laik Fungsi merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kota Manado khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado di Mall Pelayanan Publik, jika masyarakat Kota Manado mengajukan permohonan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai standar teknis bangunan gedung yang berlaku. Begitu pula Sertifikat Laik Fungsi (SLF) yang menyatakan kelaikan fungsi bangunan gedung sebelum bangunan gedung tersebut dimanfaatkan. Permohonan masyarakat mengacu pada panduan Sistem Informasi Bangunan Gedung berbasis web. Persetujuan bangunan Gedung dan sertifikat Bangunan Gedung diajukan dengan mengisi aplikasi SIMBG yang dibuat oleh Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat, sementara Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Sertifikat Laik Fungsi (SLF) sebagai sertifikat kelaikan fungsi bangunan gedung diperoleh jika pemohon sudah mengisi data dan memenuhi persyaratan Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado, maka sertifikat laik fungsi dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Manado.

Lingkungan sebagai struktur terendah dalam organisasi dan di atasnya kelurahan adalah pihak yang sangat banyak mengetahui kondisi bangunan rumah hunian, di Kota Manado, hanya saja dalam program ini, belum banyak dilibatkan, karena pengisian SIMBG adalah wewenang pribadi pemohon (masyarakat), dan persyaratannya hanya memasukkan data pada SIMBG, dan Dinas pekerjaan Umum Kota Manado, memeriksa kelayakan teknisnya, dan sertifikatnya diterbitkan

oleh Dinas Penanamamn Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Manado.

Mengacu dari beberapa pandangan ahli di atas maka sebaiknya birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menyelesaikan kepentingan publik, dan sebagai institusi yang dominan dalam implementasi program ditempatkan pada satu tempat seperti di Mall pelayanan Publik, karena birokrasi di Kementerian PUPR, Dinas PU, Dinas Penanaman Modal satu Pintu, Kelurahan, memiliki tujuan yang berbeda-beda, memiliki fungsi yang kompleks dan luas. Ketidak efektifan dan ketidak efisienan struktur birokrasi, dapat memperlemah pencapaian program karena cakupan pembagian wewenang, hubungan antara unit-unit organisasi yang agak rumit. Apalagi setiap unit birokrasi dalam perolehan sertifikat laik fungsi memiliki Standard Operational Procedure yang berbeda yang berkaitan dengan mekanisme program, system dan prosedur implementer, pembagian tugas fungsi, wewenang, tanggung jawab pihak-pihak terkait implementasi program. Begitu juga dengan fragmentasi dimana penyebaran tanggung jawab program sertifikat laik fungsi melalui prosedur yang melewati instansi yang berbeda, jadi sebenarnya dibutuhkan koordinasi, struktur birokrasi yang tidak terfragmentasi demi tercapainya komunikasi. Alangkah baiknya setiap institusi berada pada satu lokasi yakni di mall pelayanan Publik.

4. Sumberdana

Edward III, menyarankan agar implementasi kebijakan menjadi efektif, maka salah satu unsur yang harus diperhatikan adalah *resource*, berupa sumberdana sebagai pendukung implementasi program atau kebijakan, terbatasnya anggaran yang tersedia berdampak pada kualitas implementasi, [13].

Mazmanian dan Sabatier menjelaskan proses implementasi program dalam aspek intervening yakni kemampuan kebijakan untuk mensistematisasi proses manajemen program diantaranya alokasi sumberdana[14], begitu juga dengan Model Hogword dan Gunn ini mengemukakan ketersediaan sumber daya yang cukup, Grindell dengan sumberdaya yang digunakan. Edward menyarankan efektifitasnya implementasi kebijakan *resource*, [15] .

Pengurusan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi tidak dipungut biaya apapun berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Masyarakat yang mengajukan permohonan sertifikat laik Fungsi yakni JLP, LL dan ibu JTL mengakui bahwa sewaktu mengajukan permohonan melalui SIMBG bahkan setelah berproses di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Manado memang mereka tidak dipungut biaya hal tersebut dibenarkan oleh fungsional Bidang Perizinan Pembangunan, Seksi Penerbitan Perizinan Pembangunan, Kepala Bidang

Perizinan Pembangunan, VS dan Sekertaris DPTSP Kota Manado, bahwa memang tidak ada biaya yang dikenakan dalam urusan penerbitan Sertifikat Laik fungsi.

5. Sumberdaya Manusia

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas implementasi program untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Pengembangan Sumberdaya manusia berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas implementasi program. Sumber daya manusia terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Nawawi menjelaskan sumberdaya manusia secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Sedangkan dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi, anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Dalam mengimplementasikan program SIMBG untuk penerbitan Sertifikat laik fungsi, diperoleh informasi mengenai kondisi sumberdaya pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado khususnya bidang perisinan Persetujuan Bangunan memiliki 1 Kepala Bidang, 1 Fungsional, 1 fungsional verifikasi dan disertai operator layanan berbasis web pengguna aplikasi. Kondisi sumberdaya manusia Pada mall Pelayanan Publik terpenuhi sesuai kebutuhan penerbitan sertifikat laik Fungsi. Dan kondisi ini dibenarkan oleh masyarakat yang kebetulan memerlukan layanan Persetujuan Bangunan Gedung dan sertifikat layanan fungsi, dimana sumberdaya manusia yang berkaitan dengan tugas dan fungsi persetujuan bangunan gedung dan sertifikat laik fungsi menunjukkan pelayanan yang sangat baik, baik secara khusus dalam penerbitan sertifikat laik fungsi, maupun dalam pelayanan yang masih sekedar membutuhkan informasi mengenai Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung .

Jika dilihat dari dimensi organisasi publik maka Hasibuan peranan Manajemen Sumber daya Manusia adalah sebagai berikut : a). Menetapkan jumlah kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan, berdasarkan job description, job specification, dan job evaluation, b). menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas the right man in the right job, c). Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi, dan pemberhentian, d). Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang, e). Memperkirakan keadaan perekonomian pada

umumnya dan perkembangan organisasi, f). melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan, [18].

6. Kondisi Sosial Masyarakat Kelurahan Batukota dan Bahu

Aspek sosial merupakan kemampuan melakukan interaksi dengan masyarakat dan target kontribusi dengan sesama kehidupan menjadi lebih bermakna dan menyenangkan. Nilai sosial merupakan segala sesuatu yang dianggap berharga oleh masyarakat tentang suatu hal yang diharapkan, indah dan benar. Keberadaan nilai bersifat abstrak dan ideal, nilai sosial menjadikan sesuatu yang dianut oleh masyarakat, mengenai apa yang dianggap baik maupun buruk, pantas atau tidak pantas harus melalui proses menimbang. Hal ini tentu sangat dipengaruhi oleh kebudayaan yang dianut masyarakat. Ciri-ciri nilai social adalah: a) Merupakan kontruksi masyarakat sebagai hasil interaksi antar warga masyarakat, b). Terbentuk melalui sosialisasi (proses belajar), c). Bervariasi antara kebudayaan satu dengan kebudayaan yang lainnya, d) Dapat mempengaruhi pengembangan diri social, e) Merupakan bagian dari usaha pemenuhan kebutuhan dan kepuasan sosial manusia, f) Memiliki pengaruh yang berbeda antar warga masyarakat, g) Cenderung berkaitan satu sama lain dan membentuk sistem nilai. Nilai Sosial Nilai sosial merupakan segala sesuatu yang dianggap berharga oleh masyarakat tentang suatu hal yang diharapkan, indah dan benar. Keberadaan nilai bersifat abstrak dan ideal, nilai sosial menjadikan sesuatu yang dianut oleh masyarakat, mengenai apa yang dianggap baik maupun buruk, pantas atau tidak pantas harus melalui proses menimbang. Hal ini tentu sangat dipengaruhi oleh kebudayaan yang dianut masyarakat. Tak heran apabila masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain terdapat perbedaan tata nilai. Ciri-ciri nilai sosial sebagai berikut: 1) Merupakan kontruksi masyarakat sebagai hasil interaksi antar warga masyarakat. 2) Terbentuk melalui sosialisasi (proses belajar). 3) Bervariasi antara kebudayaan satu dengan kebudayaan yang lainnya. 4) Dapat mempengaruhi pengembangan diri sosial. 5) Merupakan bagian dari usaha pemenuhan kebutuhan dan kepuasan sosial manusia. 6) Memiliki pengaruh yang berbeda antar warga masyarakat. 7) Cenderung berkaitan satu sama lain dan membentuk sistem nilai.

Nugroho, menulis tentang pola implementasi kebijakan dapat dipilah dalam dua pemetaan yakni: pertama, pola implementasi kebijakan model *top-bottom-topperdimana* pola implementasi kebijakan ini memposisikan lembaga, badan negara atau instansi pemerintah sebagai satu-satunya lembaga yang memonopoli implementasi kebijakan dan masyarakat tidak dilibatkan dalam merealisasikan tujuan kebijakan dan belum memposisikan masyarakat atau kelompok sasaran sebagai

partisipan kebijakan[9]. Sementara pola implementasi kebijakan model *command and control dan economicincentifs* melibatkan sasaran dalam pencapaian tujuan kebijakan. Van Meter dan Van Horn menyarankan untuk keberhasilan kebijakan perlu memperhitungkan kondisi social masyarakat[12], Sedangkan Mazmanian dan Sabatier keragaman perilaku kelompok sasaran dan ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan merupakan kondisi yang mempengaruhi implementasi begitu juga dengan kemampuan menggunakan teknologi, masyarakat perlu dilibatkan karena setiap kebijakan memerlukan dukungan publik, [14]. Publik atau sasaran kebijakan atau program sebagai pemilik atau pengguna rumah hunian, perlu memahami program karena publik adalah sasaran dari program sertifikat laik fungsi. Dari beberapa pandangan ahli tersebut maka kesemuanya menekankan bahwa kondisi social masyarakat yang menjadi sasaran program sebaiknya mendapat perhatian yang serius dari pemerintah jika pemerintah atau khususnya implementer menghendaki keberhasilan program sertifikat laik fungsi untuk keamanan dan kemanfaatan pemilik dan pengguna rumah hunian di Kota Manado.

7. Komitmen Pemerintah Kota Manado

Steers, R., dan Porter, memandang bahwa komitmen adalah suatu sikap, yang bersedia melibatkan diri terhadap organisasinya yang tercerminkan dalam keterikatan pada organisasi, sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, [19]. Shelley E Taylormenulis bahwa komitmen akan meningkat jika melakukan perilaku berdasarkan sikap, komitmen bertambah ketika mendasarkan sikap pada pandangan publik, pengalaman langsung dengan objek sikap, kebebasan memilih sikap akan menimbulkan perasaan komitmen yang lebih besar ketimbang dia memilih sikap karena dipaksa atau terpaksa. Selanjutnya komitmen terhadap suatu organisasi melibatkan rasa identifikasi dengan tujuan organisasi, terlibat dengan tugas-tugas organisasi, setia terhadap organisasi, [20].

Pemerintah Kota Manado dalam tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, merupakan unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah bberkewajiban memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Kebijakan Bangunan Gedung melalui peraturan pemerintah Kota Manado memberi wewenang kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pelayanan terpadu satu pintu Bangunan Gedung.

Hasil wawancara dengan beberapa kepala lingkungan dan dua Lurah diperoleh informasi

bahwa mereka belum dilibatkan sebagai pihak yang terlibat dalam mengimplementasikan program Sistem Informasi Bangunan Gedung, khususnya proses pembuatan Sertifikat Laik Fungsi. Hal ini dibenarkan oleh Bidang Perizinan Pembangunan, dengan khususnya Seksi Penerbitan Perizinan Pembangunan, Kepala Bidang Perizinan Pembangunan, Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado mengakui bahwa belum melibatkan pemerintah dalam struktur terendah dalam penggunaan Sistem Informasi manajemen Bangunan gedung khususnya sertifikat laik Fungsi karena wewenang itu ada ditangan Dinas Pekerjaan Umum. Memang persyaratan administrasi diperoleh dari kelurahan. Tugas penyelenggara negara yang diberi wewenang mengatur tertibnya.

Program Sistem Informasi manajemen bangunan Gedung khususnya sertifikat laik Fungsi rumah hunian bukan perumahan merupakan kebijakan publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Proses pelaksanaan sampai pada terbitnya Sertifikat Laik Fungsi diarahkan kepada pemerintah daerah Kota Manado dan diproses di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Manado Mall Pelayanan Publik.

Nugroho memandang bahwa kebijakan publik merupakan bentuk dinamik dari dimensi manajemen, yang memaanng kebijakan publik sebagai proses manajerial melalui proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan monitoring bahkan dievaluasi tingkat keberhasilan atau kegagalan kebijakan, [9]. Dalam implementasi program yang disarankan Edward III menempatkan disposition or attitudes, dimana disposition berupa kesediaan implementer untuk berkomitmen mengimplementasikan program yang diwajibkan, [13]. Van Meter dan Van Horn menjelaskan aspek penentu implrnrntasi program adalah diantaranya karakteristik implementer dan kecenderungan perilaku implementor. Konsep ini menunjukkan bahwa dibutuhkan komitmen dari implementer untuk secara sungguh-sungguh mengimplementasikan sesuai tujuan. Mazmanian dan Sabatier ini mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan dalam aspek intervening sebagai kemampuan mensistematisasi proses manajemen program berupa aturan keputusan dari badan pelaksana, sedang aspek dependen yakni aspek di luar kebijakan berupa dukungan dari pejabat atasan, dan komitmen dan kemampuan kepemimpinan pejabat pelaksana. Pandangan ini berupaya menjelaskan bahwa dalam implementasi program maka komitmen unatuk sungguh mengimplementasikan program dari pihak pemerintah baik pemerintah Kota Manado maupun Dinas peenenamam Modan dan Pelayanan terpadu satu Pintu sangat dibutuhkan.

Hogword dan Gunn mengungkap tentang jaminan bahwa kondisi eksternal di luar organisasi

tidak akan menimbulkan masalah besar, ketersediaan dan keterpaduan sumber daya yang cukup, hubungan kausal yang andal, kualitas hubungan, kualitas pemahaman dan komitmen para pihak, melalui perincian dan pengurutan tugas-tugas yang benar, konsep tersebut merupakan indikasi bahwa dibutuhkan kesungguhan pemerintah dalam mengejar keberhasilan program Sistem informasi manajemen bangunan Gdng khususnya sertifikat laik fingsi di kota Manado.

Grindle ini menekankan bahwa manfaat yang dihasilkan, perubahan yang, diinginkan, kedudukan regulator kebijakan, pelaksana kebijakan. Konsep ini menegaskan betapa pentingnya peran pemerintah dan implementer teknis dan lapangan untuk berkomirtmen mengejar keberhasilan program. Begitu juga dengan Elmore yang menempatkan komitmen pejabat pemerintah untuk bertanggungjawab terhadap implementasi dan keberhasilan program yang menyarankan program sebaiknya dirumuskan sesuai hasil identifikasi tentang kebutuhan dan harapan masyarakat yang menjadi sasaran dan ini merupakan tanggungjawab implementer. Hal ini sejalan dgnn pandangan Edward yang menyarankan efektififnya implementasi program dengan memperhatikan *disposition or attitudes and bureaucratic structures* sebagai keseriusan atau komitmen pemerintah daerah apatau implementer teknis dan lapangan untuk mengimplementasikan program sesuai tujuan.komponen sikap para pihak yang terlibat dalam kebijakan.

Dari beberapa pandangan para ahli maka dapat dikatakan bahwa sebaik-baiknya rumusan program, kurangn mencapai tujuan jika tidak deisertaikomitmen pemerintah atai implementer program untuk serius mengimplementasikan berdasar tujuan program. Posisi dan komitmen pemerintah menjadi patokan keberhasilan program.

3.2 Determinan Implementasi Program SIMBG Sertifikat Laik Fungsi di Kota Manado

Determinan implementasi program yang dimaksud dalam penelitian adalah factor-faktor yang menghambat keberhasilan implementasi program Sistem informasi manajemen Bangunan Gedung khususnya Sertifikat Laik Fungsi. Setelah dilakukan pembahasan tentang implementasi program maka ditemukan factor determinan yang menghambat program sebagai berikut:

1. Komitmen Pemerintah Kota Manado dalam Implementasi Program Sertifikat Laik Fungsi Disposisi atau komitmen implementer program merupakan factor penting dalam penentuan keberhasilan program yang diukur dari tujuan dan sasaran program. Program Sistem Informasi manajemen bangunan Gedung khususnya sertifikat laik Fungsi rumah hunian bukan perumahan diimplementasikan berdasar

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung dan di daerah Kota Manado dipercayakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memproses penerbitan Sertifikat Laik Fungsi yang telah memenuhi persyaratan administrative melalui penginputan data pada Sistem Informasi manajemen bangunan Gedung. Pemerintah Daerah Kota Manado melaksanakan tugas pembantuan wajib memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Program isin Bangunan Gedung untuk sertifikat laik fungsi dipercayakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilayani di mall Pelayanan Publik.

Sruktur terendah dalam pemerintahan daerah di Kota Manado yakni lingkungan dan kelurahan adalah penanggungjawab atas pendataan masyarakat yang sudah dan belum memiliki Sertifikat laik fungsi. Untuk keberhasilan implementasi program maka beberapa ahli menganjurkan untuk memperhatikan komponen sosialisasi dan komunikasi program kepada sasaran program diman dalam implementasi program ini, sasaran berada pada lingkungan dan kelurahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementer program belum mensosialisasikan program ini kepada sasaran program dan pihak kelurahan hanya bersifat persuasive saja. Begitu juga dalam hal mengkomunikasikan program kepada kelurahan, lingkungan dan masyarakat belum juga tercipta. Hal ini berdampak pada belum tersosialisasinya dan terkomunikasinya program kepada sasaran.

Mensosialisasikan dan mengkomunikasikan program Sistem Informasi manajemen bangunan Gedung khususnya sertifikat laik Fungsi rumah hunian bukan perumahan merupakan kewajiban pemerintah Kota Manado, karena Dinas perumahan dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado sebagai implementer, berada dalam wilayah pemerintahan daerah Kota Manado. Laswell dan Kaplan, menulis sebagai program maka program wajib diproyeksikan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik tertentu dan sebagai pemerintah yang diberi kewenangan wajib untuk mensosialisasikan dan mengkomunikasikan kepada sasaran yang ada di kelurahan[21]. Program sertifikat layak Fungsi merupakan bentuk dinamik dari dimensi manajemen, artinya melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dimana pemerintah daerah wajib merencanakan proses sosialisasi dan komunikasi bahkan mengawasi monitoring, mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan program.

Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa program ini belum disosialisasikan dan kurang di komunikasikan dengan struktur terendah dalam pemerintahan Kota Manado, menunjukkan bahwa pemerintah belum berkomitmen untuk secara sungguh- sungguh mengejar keberhasilan program

Program sertifikat laik Fungsi, padahal program ini bertujuan melindungi keamanan dan kepastian hukum pemilik dan pengguna rumah hunian bukan perumahan. Padahal secara konseptual para ahli sudah menganjurkan dan mensyaratkan bahwa komitmen atau disposisi implementer program dalam hal ini pemerintah daerah Kota Manado, sangat menunjang keberhasilan program Sertifikat laik Fungsi. Posisi pemerintah kota Manado yang berkomitmen sangat menentukan keberhasilan program Sertifikat laik Fungsi yang menjamin, melindungi kepentingan pengguna, pemilik rumah hunian.

Komitmen pemerintah sangat penting melalui upaya mensosialisasikan dan mengkomunikasikan program Sertifikat laik Fungsi ini merupakan kewajiban, karena posisi pemerintah kota Manado adalah pelaksana tugas pembantuan dan berkewajiban memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

2. Sosialisasi Program Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Sertifikat Laik Fungsi

Beberapa artikel menjelaskan bahwa substansi program harus diketahui oleh sasaran, tujuannya agar terjadi penyebaran substansi program, pengetahuan dan pemahaman yang tepat maksud dan tujuan dari program, mengetahui respons sasaran, kesiapan dan kemampuan implementer teknis dan lapangan. Nugroho menulis bahwa sosialisasi program, dan komunikasi yang buruk membuat kualitas program tidak efektif, [9]. Selanjutnya Mazmanian dan Sabatier yang mengklasifikasikan proses implementasi program salah satunya adalah kemampuan mensistematisasi proses implementasi atau manajemen program kebijakan melalui proses sosialisasi, kejelasan dan konsistensi tujuan program, keterpaduan hirarki dalam dan di antara instansi terkait, persyaratan yang wajib dipenuhi sasaran, keputusan implementer teknis, dapat dicapai melalui proses sosialisasi dan komunikasi, [14].

Berdasarkan data dan kajian konseptual tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komponen sosialisasi program adalah komponen yang sangat penting dalam mengimplementasikan program. Instansi terkait sebagai implementer teknis, implementer lapangan wajib mensosialisasikan program kepada sasaran dalam hal ini masyarakat baik yang sudah memiliki Izin mendirikan Bangunan maupun yang belum agar masyarakat memahami tujuan program, proses pengajuan permohonan, bahkan sanksi hukum dan sanksi administrative bagai yang teralami jika belum mengajukan permohonan sertifikat laik fungsi.

Lampiran Salinan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 menetapkan bahwa Sertifikat Laik Fungsi (SLF) adalah sertifikat yang diberikan oleh pemerintah daerah atau pemerintah

pusat untuk menyatakan kelaikan fungsi bangunan gedung sebelum bangunan gedung tersebut dimanfaatkan, dan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai pemilik aplikasi Sistem Informasi Bangunan Gedung sementara Dinas Pekerjaan Umum di daerah sebagai dinas terkait, dan Sertifikat Laik Fungsi dikeluarkan oleh pemerintah kota Manado melalui Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menerbitkan Sertifikat Laik Fungsi. Program pemerintah ini sebaiknya disosialisasikan kepada sasaran, agar sasaran memahami manfaat program ini, dimana program ini menjamin dan memastikan pembangunan bangunan gedung berstatus legal, memenuhi standar yang menjamin keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan kemudahan bagi pengguna. Begitu juga dengan langkah-langkah pengajuan permohonan Sertifikat Laik Fungsi melalui aplikasi System Informasi Manajemen Bangunan Gedung, (SIMBG), yang mewajibkan pemohon menginput Surat permohonan mengajukan SLF, Fotokopi identitas pemohon atau penanggung Jawab, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau VISA / Paspor, Fotokopi Bukti Kepemilikan Tanah, Sertifikat Hak Milik, Sertifikat Hak Pakai, Fotokopi Ijin Mendirikan Bangunan jika sudah memiliki. Informasi tersebut harus disosialisasikan pada sasaran, karena dengan pemahaman yang jelas, diharapkan sasaran mengajukan permohonan Sertifikat Layak Fungsi untuk memenuhi syarat hukum persetujuan bangunan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado khususnya bidang Perizinan Bangunan yang melayani Sertifikat Layak Fungsi mengkomunikasikan program ini secara on-line, melalui web atau situs <http://perizinan.manadokota.go.id/>, dan atau melalui ptsp.manadokota@gmail.com, atau Help Desk Permohonan Izin Online, Chatting via Whatsapp (WA) pada hari dan jam Kerja. Tetapi hasil penelitian ini juga memperoleh informasi bahwa tidak semua masyarakat Kota Manado, melek terhadap pelayanan berbasis on-line, jadi diperlukan sosialisasi berbasis off-line atau tatap muka, atau dapat juga disosialisasikan melalui kegiatan-kegiatan social keagamaan. Diakui bahwa di era digital 5.0 masyarakat wajib menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi tetapi diakui juga bahwa kondisi sosial masyarakat Kota Manado belum semuanya melek informasi digital, untuk itu program ini wajib disosialisasikan, kepada sasarannya, juga kepada kepala-kepala lingkungan dan lurah sebagai struktur organisasi pemerintahan yang berhadapan langsung dengan sasaran.

3. Komunikasi Antar Instansi Terkait Program

Nugroho, menegaskan bahwa komunikasi kebijakan kepada publik membutuhkan waktu dan

cara-cara yang efisien, akan membuat publik atau masyarakat umum akan paham dan bisa melaksanakan kebijakan tersebut. Amy menambahkan bahwa komunikasi dalam arti sejauh mana kebijakan tersebut dikomunikasikan kepada rakyat, sejauh mana rakyat dilibatkan dalam penyusunan isi kebijakan, dan apakah rakyat memahami bahwa kebijakan tersebut bermanfaat atau tidak. Edward III menempatkan communication yang berkenaan dengan bagaimana program dikomunikasikan pada sasaran, [13]. Van Meter dan Van Horn menyebutkan salah satu aspek yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi program adalah komunikasi antar organisasi yang terlibat dalam program, [12]. Mazmanian dan Sabatier menekankan kemampuan mensistematisasi proses implementasi atau manajemen program kebijakan dilakukan melalui proses komunikasi. Karena proses komunikasi akan terjadi kejelasan dan konsistensi tujuan program, keterpaduan hirarki dalam dan di antara instansi terkait, persyaratan yang wajib dipenuhi sasaran, keputusan implementer teknis, [9]. Sedangkan Hogword dan Gunn menyebut bahwa proses komunikasi terjadi akan tercipta hubungan kausal antara instansi, kualitas hubungan, kualitas pemahaman dan mencapainya proses dan komunikasi,. Reina membahas konsep komunikasi Cook & Hunsaker, bahwa komunikasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, berbagi informasi dan pemuas kebutuhan sosial. Komunikasi dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi apabila komunikasi dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien [16].

Aplikasi Sistem Informasi Bangunan Gedung yang berlaku secara nasional yang dibuat Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR, dan daerah Kota Manado diserahkan kepada Dinas pekerjaan Umum, sementara penerbitan sertifikat laik fungsi oleh . Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado di Mall Pelayanan dan sasaran berasal dari kelurahan yang ada di lingkungan masing-masing. Untuk realisasi pencapaian program ini diperlukan komunikasi antara instansi terkait yang disebutkan di atas, namun komunikasi tersebut belum terlaksana sebagaimana mestinya, karena setiap instansi terkait hanya bertindak persuasif. Jadi berdasarkan beberapa konsep tersebut di atas maka sebaiknya tercipta komunikasi yang efektif antara instansi terkait agar implementasi program dapat tercapai sebagaimana tujuan program. Artinya secara teoritik dan konseptual bahkan mensyaratkan komponen komunikasi antar instansi pelaksana program yang efektif dan efisien agar keberhasilan program permohonan persetujuan bangunan gedung dan sertifikat layak fungsi rumah hunian bukan perumahanbyang merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado tercapai sebagaimana

mestinya.

4. Kondisi Sosial Masyarakat Kelurahan Batukota dan Bahu

Indonesia memasuki babak baru teknologi informasi, jaringan seluler 5G mulai beroperasi secara komersial di seluruh Indonesia, yang beroperasi perdana tersebut berbasis teknologi IMT-2020 (International Mobile Telecommunications-2020) pada pita frekuensi 2.300 MHz atau 2,3 GHz. Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menyatakan beroperasinya jaringan seluler 5G merupakan buah hasil kerja pemerintah dan penyelenggara telekomunikasi sekaligus menjadi wujud percepatan transformasi digital di Indonesia. Layanan jaringan 5G ini juga menandai tahapan operasi simultan 4G dan 5G di tanah air, dalam tahapan pengembangan awal tersebut, jaringan 4G juga dibutuhkan sebagai basis operasionalisasi 5G. Sebagai teknologi baru, jaringan 5G tentunya akan semakin mendorong kemajuan sektor digital Indonesia, 5G lebih cepat dan kapasitas jaringan lebih besar sekaligus andal dibandingkan jaringan 4G dan membuka potensi layanan tidak hanya untuk komunikasi antar manusia (human-to-human), tetapi juga mengintegrasikan jaringan manusia dengan mesin (human-to-machine) dan juga jejaring komunikasi machine-to-machine. Kementerian Kominfo juga mengupayakan layanan 5G Fixed Broadband sesuai standarisasi dunia, yakni dengan memanfaatkan pita spektrum pada lapisan high band, seperti pita frekuensi 28 GHz yang memiliki kapasitas transmisi yang besar dengan mengeluarkan Surat Keterangan Laik Operasi (SKLO) Layanan 5G kepada PT Telkomsel sebagai provider pertamanya. Teknologi 5G diyakini mampu mempercepat transformasi sosial ekonomi maupun budaya secara digital, dengan kecepatan transfer data yang tinggi dan latensi yang rendah dan diprediksi mampu menghadirkan pengalaman streaming video dan pengunduhan yang cepat, lancar, bahkan instan. Kendati kini, Indonesia masih dalam era 4G, permintaan streaming dan pengunduhan video telah meningkat tajam dari sisi konsumen. Pemakaian aplikasi 5G sebagai bagian dari proses produksi inti di industri sudah mulai marak pada 2021.

Program Sistem Informasi manajemen bangunan Gedung dan sertifikat laik fungsi menggunakan aplikasi on-line ketika publik atau pemohon mengajukan permohonan persetujuan bangunan gedung yang diaplikasikan oleh Kementerian PUPR dan di Kota Manado oleh Dinas Pekerjaan Umum secara online.

Dikaji dari konsep atau dimensi kebijakan publik maka Van Meter dan Van Horn menyarankan kondisi social masyarakat diperhitungkan dalam keberhasilan program, [12], sementara Mazmanian dan Sabatier menyebut kondisi social masyarakat yang menjadi sasaran

adalah keragaman perilaku masyarakat yang menjadi sasaran serta ruang lingkup perubahan perilaku masyarakat begitu juga dengan kemampuan masyarakat menggunakan teknologi. Hogword dan Gunn menyebut kondisi social masyarakat merupakan factor yang harus diperhitungkan seperti, kondisi eksternal di luar organisasi yang tidak akan menimbulkan masalah besar, hubungan kausal yang andal, kualitas hubungan.

Dari beberapa pandangan ahli tersebut maka kesemuanya menekankan bahwa kondisi social masyarakat yang menjadi sasaran program sebaiknya mendapat perhatian yang serius dari pemerintah jika pemerintah atau khususnya implementer menghendaki keberhasilan program sertifikat laik fungsi untuk keamanan dan kemanfaatan pemilik dan pengguna rumah hunian di Kota Manado. Beberapa hasil wawancara dengan masyarakat pemohon, mengakui bahwa mereka belum mampu menyesuaikan dengan syarat permohonan isin bangunan dengan menginput data melalui aplikasi online yaitu system informasi Manajemen bangunan Gedung. Bagi masyarakat melek digital maka program ini sebagai mempermudah proses input, tetapi bagi masyarakat awam maka aplikasi ini masih membingungkan. Untuk itu dalam implementasi program pemerintah perlu memperhitungkan kondisi social masyarakat yang belum mampu menggunakan aplikasi digital. Karena sebagian besar pemilik rumah hunian bukan perumahan di kelurahan Batukot dan bahu belum mampu menggunakan aplikasi berbasis web, sekalipun sudah berada pada era 5 G.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Program Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Program

- 1) Program ini belum disosialisasikan kepada sasaran program yang berada di kelurahan batukota dan Bahu.
- 2) Belum tercipta komunikasi antar instansi terkait tentang tujuan dan sasaran program.
- 3) Belum tercipta kerjasama antara pihak-pihak yang terkait dengan struktur program.
- 4) Sasaran yang mengajukan permohonan sertifikasi laik fungsi tidak dikenakan biaya.
- 5) Sumberdaya implementer program tersedia memadai pada setiap jam kerja.
- 6) Kondisi sosial masyarakat Kelurahan Batukota dan Bahu sebagian besar belum siap dan mampu menginput data melalui aplikasi berbasis web – SIMBG.

- 7) Pemerintah Kota Manado belum berkomitmen sesuai tujuan program dan dalam meimplementasikan program
2. Determinan Program
 - 1) Lemahnya komitmen pemerintah Kota Manado dalam mengimplementasikan program.
 - 2) Pemerintah Kota Manado belum melakukan sosialisasi secara tatap muka dengan sasaran.
 - 3) Pemerintah Kota Manado belum secara efektif mengkomunikasikan program ke kelurahan Batukota dan Bahu.
 - 4) Kondisi social masyarakat belum siap menginput data melalui aplikasi berbasis web di aplikasi SIMBG

Referensi

- [1] *Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung*. Indonesia: LN. 2002/ No. 134, TLN NO. 4247, LL SETNEG : 23 HLM, 2002.
- [2] *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung*. Indoensia: LN.2021/No.26, TLN No.6628, peraturan.go.id : 299 hlm., 2021. [Online]. Available: <https://djpk.kemenkeu.go.id/wp-content/uploads/2022/03/SEB-PBG-SALINAN.pdf>
- [3] *Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja*. Indonesia: LN.2020/No.245, TLN No.6573, jdih.setneg.go.id : 769 hlm., 2020. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149750/uu-no-11-tahun-2020>
- [4] "Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung," *Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia*, 2019. <https://simbg.pu.go.id/>
- [5] *Peraturan Walikota Manado Tentang : Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. [Online]. Available: http://perizinan.manadokota.go.id/panel/files/masterberkas/IZIN_MENDIRIKAN_BANGUNAN.pdf
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [7] A. M. and S. J. . Miles, M. B., Huberman, *Qualitative Data Analysis*, Fourth. SAGE Publication, 2018.
- [8] Dian Herdiana, "Sosialisasi Kebijakan Publik: 'Pengertian dan Konsep Dasar'," *J. Ilm. Wawasan Insa. Akad.*, vol. 1, no. 3, 2018, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/37485273_Sosialisasi_Kebijakan_Publik_Pengertian_dan_Konsep_Dasar
- [9] R. Nugroho, *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011.
- [10] "Komunikasi Kebijakan Lebih Penting Ketimbang Sosialisasi Kebijakan," *Knowledge Sector Initiative*, Jakarta, 2021. [Online]. Available: <https://www.ksi-indonesia.org/id/wawasan/detail/2519-komunikasi-kebijakan-lebih-penting-ketimbang-sosialisasi-kebijakan>
- [11] "Penerapan Strategi Komunikasi Kebijakan yang Baik Memegang Peran Kunci Bagi Efektivitas Implementasi Kebijakan," *LAN RI – Makarti Bhakti Nagari*, Jakarta, Sep. 10, 2021. [Online]. Available: <https://lan.go.id/?p=6827>
- [12] C. E. Van Meter, Donal dan Van Horn, "The Policy Implementation Process Conceptual Frame Work," *J. Adm. Soc.*, 1975.
- [13] G. C. Edward III, *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press, 1980.
- [14] H. Akib, "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana," *J. Ilm. Ilmu Adm. Publik.*, vol. 1, no. 1, 2012.
- [15] S. A. Wahab, *ANALISIS KEBIJAKAN: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- [16] Reina Hapsari Ayuningtyasdan Amni Zarkasyi Rahman, "KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM KAMPUNG TEMATIK DI KELURAHAN REJOMULYO KOTA SEMARANG," *J. UNDIP*, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/26371/23307>
- [17] L. Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- [18] M. S. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018.
- [19] L. . Steers, R.M dan Porter, *Motivation and Work Behavior*. New York: Academic Press, 1983.
- [20] S. E. Taylor, L. A. Peplau, and D. O. Sears, *Psikologi sosial ; dialihbahasakan oleh Tri Wibowo B.S*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- [21] D. H. & K. A. Lasswell, *Power and Society*. New Haven: Yale University Press, 1970.



© 2023 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).