

PELAYANAN INFORMASI PERIZINAN BERBASIS ELECTRONIC GOVERNMENT PADA KANTOR PELAYANAN ADMINISTRASI PERIZINAN KOTA MAKASSAR

Hasbi Majid

*Staf Pengajar Pada Program Administrasi Negara
Universitas YAPIS Papua*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis kondisi pelayanan perijinan berbasis e-government di Kota Makassar. Menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perijinan berbasis e-government di Kota Makassar. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan tipe studi kasus yang bersifat eksplorasi. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan aparatur yang mengelola layanan perizinan pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis e-government pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan dilakukan melalui proses pengolahan dan informasi yang menggunakan metode campuran on-line dan off-line, aksesibilitasnya sudah tersedia on-line, melalui tiga bentuk, yaitu pengarsipan elektronik, penggunaan SMS Gateway dan pembangunan website www.perizinan.makassar-kota.go.id. Dari ketiga bentuk Pelayanan perizinan berbasis e-government yang dilaksanakan ini baru mencapai tahapan publish dan interact, yang dilakukan melalui forum konsultasi pelayanan, email dan SMS gateway.

Keyword : efektifitas, electreonic government

I. PENDAHULUAN

Meskipun pemerintah berupaya melakukan perbaikan dalam birokrasi, namun upaya itu belum optimal. Kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia masih berada dalam kategori rendah. Pemerintah Kota Makassar telah berusaha menggunakan *e-government* sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan perizinan. Upaya pemanfaatan *e-government* yang dilakukan telah oleh Pemerintah Kota Makassar meliputi pembukaan website dan pemanfaatan telepon hotline pengaduan layanan publik. Pembukaan website www.perizinan.makassar-kota.go.id adalah merupakan titik awal pemanfaatan e-government.

Dengan adanya website ini maka diharapkan akan memudahkan akses untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan standar pelayanan perizinan yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar. Dari sisi layanan publik, adanya website ini diharapkan mendorong masyarakat Kota Makassar akan semakin mudah dalam mendapatkan informasi layanan perizinan dan memberi dorongan untuk berpartisipasi dalam mendorong perbaikan kualitas layanan melalui media internet.

Adanya website www.perizinan.makassar-kota.go.id sebagai indikator utama dalam e-

government menunjukkan adanya keinginan dari pemerintah Kota Makassar untuk memanfaatkan TIK dalam proses pemberian layanan publik kepada masyarakat. Website inilah yang akan menjadi sarana interaksi utama dalam pemberian layanan publik, dari sekedar penyampaian informasi yang berkaitan dengan layanan publik, sampai pada tahapan masyarakat akan bisa melakukan transaksi layanan publik, bahkan pada tahapan tertentu seluruh transaksi layanan publik akan bisa dilakukan melalui website tersebut.

Namun dalam kenyataannya website yang dibuka oleh Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar baru bisa digunakan untuk mengakses informasi dan berita yang berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar, bahkan masih ada beberapa fitur yang belum bisa diakses itupun dengan update berkala yang tidak dilakukan sehingga informasi yang sudah lewat beberapa bulan masih diposting. Demikian juga pertanyaan yang diajukan melalui website terkadang membutuhkan waktu untuk sekedar ditanggapi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka fokus perhatian dalam studi ini adalah proses pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Kota Makassar, yang dilakukan dengan menganalisa kondisi *e-government* di pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.

II. Tinjauan Pustaka

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya adalah merupakan gambaran dari berfungsinya suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas akan memperlihatkan sejauhmana suatu pemerintahan bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan negara.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan, pelayanan publik menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah merupakan tugas utama dari birokrasi, sehingga kualitas pelayanan publik akan mencerminkan kondisi birokrasi publik itu sendiri. Meskipun demikian fungsi atau tugas pelayanan publik dari birokrasi sering terlalu diabaikan (dan salah satu sebabnya adalah karena tidak menghasilkan income) dibanding dengan fungsi yang lain, yaitu fungsi pemerintahan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan. Untuk itu diperlukan pembenahan dan pengembalian fungsi dan misi birokrasi kepada konsep, makna, prinsip yang sebenarnya. (Utomo, 2003).

Menurut Sinaningrum & Tomi Setiawan (2010: 9 -10), pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi menjadi tiga kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Agus Dwiyanto (2008:22) mengemukakan bahwa praktik pelayanan publik adalah merupakan pintu masuk dalam membangun good governance. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi

pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*.

Effendi (2008:55-71) mengemukakan mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan publik di Indonesia, yang meliputi :1) faktor sumber daya manusia, 2) faktor manajemen, 3) kebijakan publik, 4) akuntabilitas publik, dan 5) partisipasi masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerinat yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggungjawab (Suryadi, 2009:1).

Untuk meningkatkan pelayanan publik menuju pelayanan yang modern, efektif, dan efisien, Effendi (2008:95), mengemukakan bahwa diperlukan komitmen kuat dan didukung oleh anggaran, sumber daya manusia, serta kerjasama dengan melibatkan lembaga-lembaga profesional dan masyarakat untuk menetapkan langkah strategis yang meliputi: (i) upaya yang sungguh-sungguh untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; dan (ii) mengambil langkah-langkah untuk mempersiapkan dan menyediakan berbagai kemampuan pemerintah dalam rangka memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Suryadi (2009:45), mengemukakan beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik; yang meliputi: Pertama adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah. Kedua adalah melalui perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah, dan ketiga adalah meredesain proses pelaksanaan pelayanan publik.

2.2. Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Kuatnya dorongan untuk melakukan reformasi pada sektor publik juga dipengaruhi oleh beberapa temuan empiris bahwa reformasi yang dijalankan secara serius senantiasa mendatangkan manfaat serta meningkatkan kinerja administrasi publik. Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) diharapkan mampu mempercepat upaya reformasi birokrasi.

Penerapan TIK di lingkungan pemerintahan atau lebih kita kenal dengan istilah *e-government*, diharapkan menjadi salah satu solusi dalam menciptakan Pelayanan Publik yang Prima (*Excellent Public Service*) kepada masyarakat. Pada hakikatnya *e-government* adalah sebuah Reformasi Struktur Sosial yang mensyaratkan adanya : (1) Perubahan Pola Pikir (*change of mindset: government centric to publik centric*), (2) *Reengineering of processes*, (3) *Reorganization of publik service*, (4) *Change of legal environment*, (5) *Cooperation between several*

government levels (one virtual government). (Telkom Professional Development Center., 2009).

Bank Dunia (Kumrotomo, 2008) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: *E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*

Defenisi yang diajukan Bank Dunia ini, menjelaskan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Networks, Internet, dan mobile computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah yang lain. Teknologi ini dapat digunakan untuk berbagai tujuan yang berbeda diantaranya: pemberian pelayanan pemerintah yang lebih baik kepada masyarakat, dapat meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Manfaat yang dihasilkan dapat mengurangi korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan dan atau mengurangi biaya pelayanan. Definisi yang sangat umum ini pada dasarnya merujuk penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata-pemerintahan (*governance*) antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, dan produktif.

Defenisi *e-government* dari OECD sendiri cukup singkat, yaitu *The use of ICTs, and in particular the Internet, as a tool to achieve better government.* (http://www.idrc.ca/en/ev-115660-201-1-DO_TOPIC.html)

Dari beragam defenisi *e-government*, OECD kemudian mengelompokkan dari *e-government* dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok yaitu :

- *e-government* didefinisikan sebagai penyediaan layanan secara online melalui internet dan aktivitas lain yang berbasis Internet, seperti e-konsultasi;
- *e-government* adalah sama dengan penggunaan ICT(TIK) dalam pemerintahan. Meskipun fokus umumnya adalah pada pemberian dan pemrosesan layanan, dengan definisi yang lebih luas yang meliputi semua aspek kegiatan pemerintah;
- *e-government* didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengubah administrasi publik melalui penggunaan ICT atau bahkan digunakan untuk menggambarkan suatu bentuk

baru dari pemerintah dibangun melalui ICT(TIK). Aspek ini biasanya dihubungkan dengan penggunaan Internet. (http://www.idrc.ca/en/ev-115660-201-1-DO_TOPIC.html)

Dari tiga pengelompokan defenisi *e-government*, ketiganya mengacu pada pemanfaatan ICT (TIK) oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam implementasinya, dapat dilihat beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Indrajit (2004:29) mengemukakan bahwa satu cara dalam mengkategorikan jenis-jenis pelayanan publik melalui *e-government* yang bisa dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama yang meliputi :

- Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish, Interact, dan Transact*. (Indrajit, 2004:29). Klasifikasi yang sama dalam menjelaskan level *e-government* dikemukakan oleh Infodev (2002) yang membagi 3 (tiga) fase dari *e-government*, yaitu : *Publish, Interact, dan Transact*.

Klasifikasi yang lebih luas dikemukakan oleh World Bank (2002), kemudian mengemukakan 4 (empat) fase dari *e-government* yang meliputi: *Presence, Interaction, Transaction, dan Transformation*. Model yang hampir sama dikemukakan *Gartner Research* (Gupta, 2004:58) mengajukan model “*The Value Chain Of E-Service*”, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks e-governance yang meliputi (i) *presence*, (ii) *Interaction*, (iii) *Transaction*, (iv) *Transformation*.

Menurut Harimurti (2007) ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam penerapan *egovernment* di berbagai daerah yang diantaranya : (1). Peraturan seputar *egovernment* yang cenderung masih lemah. (2). Belum adanya pemahaman yang tepat mengenai esensi *egovernment* dikarenakan lemahnya sisi sumber daya manusia (SDM). (3). Problem ketersediaan infrastruktur, akses telekomunikasi sebagai hal pokok yang harus dimiliki bagi penerapan *egovernment*, belum sepenuhnya ada.

Sedangkan menurut Rokhman (2010), terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan pengembangan *e-government* jika ditinjau dari perspektif birokrasi sebagai penyelenggara layanan publik melalui elektronik adalah sebagai berikut :

Peopleware, Hardware, dan Organoware.

III. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian adalah penelitian kualitatif, dengan tipe studi kasus yang bersifat eksplorasi. Dimana dengan studi kualitatif diharapkan akan bisa menemukan dan menjelaskan tentang berbagai aspek yang berbeda dari proses reformasi pelayanan publik berbasis e-government di Kota Makassar, yang sekaligus akan menampilkan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Teknik analisis data yang digunakan adalah seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1992:16) yang menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : Reduksi Data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

IV. Hasil Penelitian

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Makassar telah berusaha mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tujuan utamanya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan investasi baik asing maupun dalam negeri, dengan tidak mengurangi syarat-syarat yang harus dipenuhi dengan membentuk satu instansi yang bertanggungjawab untuk melakukan seluruh pelayanan perizinan di Kota Makassar, sehingga mendorong adanya perubahan paradigma pelayanan khususnya pelayanan perizinan, agar tercipta layanan perizinan yang dapat dikategorikan murah, cepat dan jelas sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Menyadari adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim perizinan yang lebih kondusif dan untuk lebih menggairahkan perdagangan dan investasi,

Menurut Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 tentang pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Administrasi Pelayanan Perizinan, tujuan dasar pembentukan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Kota Makassar adalah untuk memudahkan pelayanan perizinan. Kemudahan ini akan memberikan sumbangan pada iklim kondusif yang dapat meningkatkan kegairahan dunia usaha dan investasi di daerah ini. Untuk itu pembentukan KPAP ini harus memberikan manfaat baik bagi pemerintah, pelaku usaha maupun masyarakat pada umumnya.

Visi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar tahun 2005 -2009 adalah: *Makassar 2010 Mudah, Cepat, Tepat dan Trasparan dalam Perizinan*".

Inisiatif eGovernment di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika

(Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, eGovernment wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi negara adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang berbasis *e-government* haruslah dimulai dari penguatan komitmen. Penguatan komitmen adalah pernyataan sikap dari proses kristalisasi keinginan dan kepentingan seluruh komponen Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (PAP), bersama seluruh komponen terkait yang mampu mengikat seluruh komponen pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perizinan.

Komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis *e-government* secara kelembagaan akan tergambar dari visi dan misi dari Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan. Visi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar tahun 2005 -2009 adalah: *Makassar 2010 Mudah, Cepat, Tepat dan Trasparan dalam Perizinan*". Wujud komitmen dari pemerintah Kota Makassar akan tergambar dari sisi anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan layanan perizinan berbasis *e-government*. Karena pada dasarnya pengembangan *e-government* memiliki lingkup kegiatan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar, namun ketersediaan anggaran pemerintah sangat terbatas. Untuk melihat wujud komitmen pemerintah secara nyata dalam pengembangan layanan perizinan berbasis *e-government*, maka faktor pendanaan dan kegiatan yang berkaitan dengan hal tersebut sangat relevan.

Penataan kelembagaan layanan perizinan dilakukan dengan menata kewenangan lembaga pengelola sistem pelayanan perizinan Kota Makassar. Sistem kelembagaan yang diadopsi dalam pelayanan perizinan di Kota Makassar adalah Model Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu — PPTSP- yang diharapkan mampu melaksanakan kewenangan pelayanan perizinan secara terpadu.

Sistem pelayanan terpadu satu pintu perizinan (one stop service) di Kota Makassar saat ini ditangani Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Kota Makassar. Mekanisme pemberian pelayanan izin satu atap ini sudah mulai diberlakukan di Makassar pada 2001. Saat itu, KPAP masih bernama Kantor Pesat (Pelayanan Satu Atap).

Kemudian melalui Peraturan Daerah Kota Makassar No 15 Tahun 2002, dibentuk kantor Pelayanan Perizinan. Perda ini kemudian ditindaklanjuti dengan keluarnya Keputusan Wali Kota Makassar No 3 Tahun 2002 tentang Mekanisme pemberian izin dalam Kota Makassar. yang memberikan kewenangan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan untuk menandatangani perizinan dalam Kota Makassar.

Sehubungan dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diperlukan adanya penyempurnaan kelembagaan yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi yang efektif, efisien dan operasional, maka pada tahun 2005 susunan organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Makassar dipandang perlu ditetapkan kembali Perda Kota Makassar No 13 Tahun 2005, kantor pelayanan perizinan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP).

Pemerintah Kota Makassar membentuk Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan publik yang dibentuk dalam rangka mengkoordinir Pelayanan Administrasi Pemerintah dibidang Pelayanan Perizinan yang secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan berbagai perizinan di Kota Makassar. Setelah berganti menjadi KPAP, sejumlah perbaikan mulai dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Di antaranya penerapan model layanan front office. Lewat model ini, pemohon membayar biaya retribusi dan menerima izin di tempat yang sama. Pembinaan lainnya adalah menerapkan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi.

Pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *e-government* pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar dilakukan melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi, melalui: *pertama* pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; dan *kedua* pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh Kota Makassar.

Proses pengolahan informasi pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar saat ini masih menggunakan metode campuran antara pengolahan informasi secara off-line dan penyampaian menggunakan internet sebagai portal secara on-line. Pengelolaan informasi secara offline dilakukan melalui pengarsipan elektronik,

sedangkan pengolahan informasi secara online dilakukan melalui website.

Berdasarkan INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-government*, Menteri Negara Komunikasi dan Informasi dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Pembangunan situs web merupakan salah satu strategi (strategi 6) dari Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yaitu melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

V. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis *e-government* pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan dilakukan melalui proses pengolahan dan informasi yang menggunakan metode campuran on-line dan off-line, aksesibilitasnya sudah tersedia on-line, melalui tiga bentuk, yaitu pengarsipan elektronik, penggunaan SMS Gateway dan pembangunan website www.perizinan.makassarkota.go.id. Dari ketiga bentuk Pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang dilaksanakan ini baru mencapai tahapan publish dan interact, yang dilakukan melalui forum konsultasi pelayanan, email dan SMS gateway.

Dari sisi kebijakan, pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *e-government* pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar belum didasarkan pada adanya aturan yang tegas dan integral yang dibuat oleh Pemerintah Kota, sehingga proses pelaksanaannya hanya didasarkan pada inovasi yang dilakukan oleh KPAP; Dari sisi Organisasional, pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *e-government* dilakukan dengan melakukan penataan kelembagaan, penataan proses dan prosedur perizinan, dan penataan sumber daya manusia; Dari sisi operasional, pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *e-government* pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar, dilakukan dengan membenahi aspek infrastruktur TIK dan melakukan pengaturan terhadap layanan informasi dan pengaduan.

Faktor –faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *e-government* dapat dikemukakan sebagai berikut : **Dari sisi kebijakan**, belum ada kebijakan yang konsisten dari pimpinan tertinggi (pemerintah Kota Makassar) dalam bentuk regulasi yang bisa dijadikan sebagai acuan dan pedoman pelaksanaan

layanan berbasis e-government yang seragam sehingga proses integrasi layanan bisa dilakukan oleh para instansi yang terkait dengan layanan perizinan. **Dari sisi Organisasional**, penataan organisasi yang dilakukan belum mampu secara maksimal mendorong pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis e-government. Salah satu penyebabnya adalah ketiadaan unit khusus yang bertanggungjawab dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengembangan e-government, sehingga layanan yang ada cenderung sama dengan waktu awal pengeoperasiannya.. **Dari sisi operasional**, pelaksanaan layanan perizinan berbasis e-government belum didukung oleh infrastruktur yang mencukupi.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. (2006). *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik Di Indonesia*, Suara Bebas, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Gajahmada University Press, Yogyakarta, Cetakan Ketiga.
- Dwiyanto, Agus. (ed). (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sintaningrum, dan Tomi Setiawan. (2009). *Pelayanan Perijinan Di Jawa Barat*, dalam Samodra Wibawa (2009). *Administrasi Negara: Isu – Isu Kontemporer*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zainal, Abidin. (2002). *Sistem Informasi Layanan Publik: Praktek e-Government Di Takalar*, Yayasan La Galigo Dotnet, Jakarta.
- Harimurti, M. Agung. (2007). *Kajian eGovernment Kabupaten Sragen (Analisis Penerapan dan Struktur Informasi sragenkab.go.id)*. Didownload dari [http://zuddyzone.net78.net/Admin/files/penelitian%20mandiri%202007%20\(egov%20sragen\).doc](http://zuddyzone.net78.net/Admin/files/penelitian%20mandiri%202007%20(egov%20sragen).doc), pada tanggal 13 Fwbruari 2010 jam 13.40.
- Rohkman, Ali (2010). *Potret dan Hambatan E-government Di Indonesia*. Jurnal Inovasi online Edisi Vol.11/XX/Julii 2008 <http://io.ppijepang.org/article.php?id=263> diakses tgl 06 April 2010 jam 14.48
- Telkom Professional Development Center. (2009). *Increasing Excellent Public Service Through It Implementation*. Bandung, 22 – 24 April 2009. www.Telkompdc.com
- The World Bank. (2002). *New-Economy Sector Study, Electronic Government And Governance : Lesson For Argentina*. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContent/Server/WDSP/IB/2003/09/03/000160016_20030903173534/Rendered/PDF/266390WP0E1GovlgentinalFinal1Report.pdf, diakses tanggal 23 Oktober 2009 jam 15.00.
- Yusril, Muhammad. (2009). *Strategi Pengembangan E-Government Dalam Pelaksanaan Diseminasi Informasi Pemerintah Kota Palembang*. http://www.yarsi.ac.id/images/docs/Makalah_e-gov.pdf