

## **MANAJEMEN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Dwi Ayu Pranalina**

Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang

Email. ayupranalia@gmail.com

**Abstrak:** Pemerintah di Indonesia saat ini telah mereformasikan sistem layanan yang biasa dilakukan secara manual dengan layanan yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *Electronic Government*. Salah satu SKPD yang menggunakan layanan ini adalah BP2T Kabupaten Kutai Barat, dimana pemohon izin dapat melakukan proses izin melalui website yang telah disediakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis model interaktif. Proses manajemen pada BP2T dimulai dari unsur perencanaan yang dilakukan dari menetapkan tujuan dan menggunakan aplikasi SIMYANDU sebagai strategi dalam mencapai tujuan. Dalam unsur pengorganisasian pembagian tugas dan kewenangan pegawai struktural masih mengacu pada tufoksi secara umum tidak ada peraturan yang mengatur secara khusus layanan perizinan secara elektronik. Dalam unsur pelaksanaannya belum berjalan maksimal, dimana layanan masih sulit diakses, informasi tidak update, operator sistem kurang responsif, hanya 16 jenis izin yang dapat diproses, dan tidak adanya layanan pembayaran secara online. Dan unsur pengawasannya hanya dilakukan pengawasan namun tidak dilakukan evaluasi.

**Kata Kunci:** Manajemen, Electronic Government, Layanan Perizinan

**Abstract:** *The Indonesian government currently has regular service system reform is done manually with services that use information and communication technology utilization or commonly called Electronic Government. One office of government using this service is BP2T West Kutai Regency, where the applicant permission can perform the process permission through the website provided. This research used a qualitative approach and analysis of interactive models. Process management on BP2T starts from the planning element made from goal setting and use the application SIMYANDU as a strategy to achieve the goal. In organizing elements of the Division of duties and authorities of the structural employees still refer to auth in general there are no regulations governing the licensing service exclusively electronically. In the elements of its implementation have not been running at the maximum, where services are still difficult to access, the information is not updated, the system operator is less responsif, only 16 types of permissions that can be processed, and the absence of payment services online. In the element of supervision but not supervision only conducted the evaluation.*

**Keywords :** Management, Electronic Government, The Licensing Service

### **PENDAHULUAN**

Pemerintahan di Indonesia saat ini telah mereformasikan sistem pemerintahan yang *sentralisasi* ke pemerintahan yang *desentralisasi*. Di Indonesia sendiri *desentralisasi* diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam undang-undang tersebut mendefinisikan desentralisasi sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 poin ke-7).

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan umum yang wajib dan harus di sediakan oleh aparatur pemerintah pada tingkat pusat maupun tingkat daerah. Dengan adanya otonomi daerah tersebut diharapkan dapat memberikan perubahan pelayanan publik ke arah yang lebih baik dan

terbuka, karena salah satu tujuan dari di terapkannya otonomi daerah tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memaksimalkan kinerja pemerintah daerah. Saat ini telah terjadi reformasi layanan publik dari layanan manual yang mengharuskan masyarakat untuk datang langsung dan melakukan transaksi secara tatap muka dengan pegawai pemerintah yang bertugas menjalankan layanan publik, ke layanan yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimana masyarakat dapat mengakses segala layanan publik mulai dari data, informasi, sampai terjadinya transaksi layanan melalui media internet. Reformasi layanan publik di kenal dengan *Electronic Government* yang biasa disebut *E-Gov*, Menurut Indrajit yang dikutip oleh Rianto dan Iestari (2012:36) bahwa *Electronic Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

*Electronic Government* tidak membutuhkan penyelenggara negara (aparatur pemerintah) yang banyak, melainkan sedikit tapi handal, memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya yang bisa melahirkan *profesionalitas*. Inilah salah satu tantangan pemerintah (daerah) saat ini dan masa datang. Menurut Fang (2002:1) “Electronic Government is defined as a way for governments to use the most innovative information and communication technologies, particularly web-based Internet applications, to provide citizens and businesses with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in democratic institutions and processes”.

*Electronic Government* didefinisikan sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan informasi yang paling *inovatif* dan teknologi komunikasi, khususnya berbasis *web Internet aplikasi*, untuk memberikan warga dan bisnis dengan lebih nyaman akses ke informasidan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses lembaga-lembaga demokratis. Selanjutnya Fang (2002:1) menyatakan dari hasil penelitiannya *Electronic Government* memberikan kualitas yang lebih tinggi, hemat biaya, menghasilkan Jasa Pemerintah, dan hubungan yang lebih baik antara warga negara dan pemerintah.

Pada dasarnya diterapkannya *Electronic Government* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dan memudahkan pemerintah dalam melakukan pelayanan. Menurut Rianto dan Lestari (2010:38) arah dan tujuan yang hendak dicapai melalui aplikasi *Electronic Government* adalah: 1) Tersediannya sistem jaringan berbasis teknologi internet yang dapat menghubungkan antar instansi pemerintah, pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat global yang memungkinkan mekanisme komunikasi 2 (dua) arah dalam rangka peningkatan koordinasi, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan; 2) Terselenggaranya aplikasi sistem informasi atau sistem pengolahan data yang terpadu guna mendukung penyebaran informasi sesuai dengan asas *transparansi* dan *akuntabilitas* publik; 3) Terselenggaranya *otomatisasi* pekerjaan kantor dan aplikasi pelayanan publik yang mampu memberi kemudahan akses bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Kemudian Indrajit yang dikutip Rianto dan Lestari (2010:40) menjelaskan tipe relasi *Electronic Government* yaitu *Government to Citizens (G-to-C)*, *Government to Bussiness (G-to-B)*, *Government to Government (G-to-G)*, dan *Government to Employees (G-to-E)*. Ke empat relasi tersebut merupakan interaksi yang menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan sektor swasta, pemerintah dengan pemerintah, dan pemerintah dengan para pegawai pemerintah itu sendiri.

Jenis dari *Electronic Government* dalam layanan publik yaitu *publish*, *interact* dan *transact*. Menurut Indrajit yang dikutip oleh Rianto dan Lestari (2010:42) yang dimaksud *publish* adalah

komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Kemudian yang dimaksud dengan *interact* adalah merupakan komunikasi 2 arah, pemerintah dengan pihak yang berkepentingan dapat berdialog, bertanya atau berdiskusi tanpa harus bertatap muka secara langsung. Dan *transact* juga merupakan komunikasi 2 arah antara pemerintah dengan masyarakat pengguna layanan, dimana komunikasi akan terjadi transaksi pelayanan secara online.

Salah satu layanan yang selalu mengalami reformasi sistem layanan adalah layanan perizinan, saat ini layanan perizinan sudah menggunakan layanan terpadu satu pintu atau layanan terpadu satu atap. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mendefinisikan layanan terpadu satu pintu adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Dimana SKPD ini menjadi badan yang menangani proses perizinan, mulai dari pemberian informasi mekanisme layanan, jenis-jenis izin, persyaratan perizinan, kemudian menerima permohonan perizinan, memproses berkas pemohon perizinan, pembayaran, penyerahan dokumen kepada pemohon, hingga menangani pengaduan.

Salah satu kabupaten yang menggunakan layanan perizinan terpadu satu pintu/atap adalah Kabupaten Kutai Barat, dengan di bentuknya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat ini dapat memudahkan investor dan pengusaha serta masyarakat dalam proses perijinan, dimana proses pengurusan perijinan dari berbagai jenis izin dapat dilakukan pada 1 (satu) tempat. Mekanisme layanannya pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat adalah sebagai berikut; 1) Pemohon mengajukan berkas permohonan diloket pelayanan, 2) Berkas dinyatakan lengkap, kemudian diadakan rapat koordinasi dengan mengundang tim teknis, dilanjutkan pemeriksaan lapangan dan dibuatkan berita acara pemeriksaan (BAP), 3) Berdasarkan berita acara pemeriksaan (BAP) tersebut, permohonan dapat disetujui atau ditolak, apa bila disetujui maka pemohon melakukan pembayaran *retribusi* di kasir, dan kemudian menyerahkan berkas kepada pemohon.

Layanan perijinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat masih dirasa lamban dan berbelit-belit, saat investor atau masyarakat yang ingin melakukan proses perizinan harus datang langsung untuk sekedar mencari informasi persyaratan izin yang harus dilengkapi, setelah dilengkapi maka harus kembali lagi ke Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat untuk melakukan pendaftaran izin di loket pelayanan, setelah itu menunggu informasi hasil rapat koordinasi dengan team teknis hingga pemeriksaan lapangan dan setelah dibuatkan berita acara pemeriksaan (BAP) baru ditentukan apakah permohonan izin ditolak atau diterima, dan masyarakat harus kembali lagi ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat untuk mencari informasi tersebut. Hal ini dirasa sangat memberatkan masyarakat sebagai pengguna layanan karena harus bolak-balik menuju Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat hanya untuk mencari informasi layanan perijinan, oleh karena itu layanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat masih dirasa kurang maksimal. Kemudian rendahnya pegawai yang tidak profesional yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ada. Kemudian masih kurang jelasnya informasi prosedur sehingga tidak adanya kepastian waktu dan biaya. Hal-hal tersebut merupakan permasalahan yang menghambat proses layanan perijinan secara maksimal.

Untuk menyempurnakan dan memaksimalkan sistem layanan perijinan terpadu ini maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat melengkapi dengan menerapkan

*Electronic Government* dalam pelaksanaan pelayanannya. Dimana masyarakat dapat mengakses segala informasi seputar pelayanan perijinan, mulai dari prosedur dan tata cara perijinan, persyaratan perijinan, pendaftaran perijinan, status perijinan, dan masyarakat dapat melakukan pengaduan seputar layanan perijinan melalui *website* (<http://perijinan.kubarkab.go.id/index.html>) yang sudah disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke Kantor Badan Layanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat untuk melakukan proses perizinan dan mencari informasi perizinan. Dengan diterapkannya *Electronic Government* dalam memudahkan proses layanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat, dan diharapkan dapat meningkatkan relasi antara *Government-to-Business* dan *Government-to-Citizen*.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1) Bagaimanakah Manajemen *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat?; 2) Apakah yang menjadi faktor penghambat dan pendukung *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat?.

Tujuan dari penulisan ini adalah: 1) Untuk menggambarkan dan menganalisis manajemen *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat; 2) Untuk menggambarkan dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lengkap dari permasalahan yang dirumuskan dengan memfokuskan pada proses dan pencarian yang dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Penelitian ini menggunakan metode pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Metode pengamatan (*Observation*) dilakukan dengan melihat secara langsung proses manajemen *Electronic Government*. Metode wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan pejabat dan juga operator sistem. Metode dokumentasi digunakan dengan melihat dokumen Rencana Kerja, LAKIP, Pedoman penyelenggaraan, dan peraturan-peraturan terkait pelayanan perizinan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat.**

Kebutuhan masyarakat akan layanan publik semakin meningkat sehingga pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu sesuai dengan perkembangan zaman pemerintah saat ini telah mereformasikan beberapa sistem layanan publik yang biasa dilakukan dengan manual menjadi layanan yang menggunakan sarana media teknologi komunikasi dan informasi yang biasa disebut *Electronic Government*. Menurut Indrajit yang dikutip oleh Rianto dkk (2012;36), menyatakan bahwa *Electronic Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkemungkinan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Oleh karena itu Pemerintah Indonesia saat ini juga mereformasikan sistem layanannya yang menggunakan media teknologi komunikasi dan informasi.

Di Indonesia *Electronic Government* diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Instruksi presiden tersebut mengamanatkan kepada setiap pemerintah pusat hingga pemerintah daerah untuk dapat mengembangkan layanan *Electronic Government* tersebut. Hal ini lah yang mendasari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat mengembangkan *Electronic Government* dalam proses perizinan. Dari hasil penelitian, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat dalam proses *Electronic Government* telah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Menurut Robbins dkk (2009;8) manajemen merupakan proses pengkoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Menurut Bartol dkk (1996) yang dikutip Masdar dkk (2009;32) manajemen berkenaan dengan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan dan performa terbaik, yaitu efektivitas dan efisiensi melalui empat fungsi pokok, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan implementasi, dan pengawasan.

Dari hasil penelitian pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat dalam layanan *Electronic Government* proses perencanaannya telah menetapkan tujuan direformasikannya layanan perizinan secara manual ke layanan yang secara *Electronic Government*, kemudian menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu (SIMYANDU) sebagai strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Dalam proses pengorganisasian menetapkan tugas dan fungsi dari masing-masing pegawai dalam struktur untuk menggerakkan *Electronic Government*, namun tidak ada aturan khusus yang mengatur tugas pokok dan fungsi dalam menggerakkan *Electronic Government*, dalam proses menggerakkan hanya mengacu pada tugas pokok dan fungsi secara umum yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kutai Barat. Dalam proses pelaksanaan dengan menggunakan SIMYANDU sebagai layanan perizinan secara online, namun dari 92 (sembilan puluh dua) layanan perizinan secara online hanya menyediakan 16 jenis izin dan 16 pendaftaran persyaratan jenis izin, selain itu layanan SIMYANDU ini tidak menyediakan layanan pembayaran secara online. Sedangkan dalam proses pengawasan hanya dilakukan pengawasan namun tidak dilakukan evaluasi.

### **Perencanaan**

Perencanaan merupakan awal yang harus dilakukan dalam proses manajemen, dimana perencanaan merupakan suatu tolak ukur yang harus dicapai. Dalam perencanaan ada 2 (dua) hal yang harus di tetapkan yaitu tujuan kemudian menentukan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, hal ini sesuai dengan apa yang di jelaskan oleh Bartol dkk yang dikutip oleh Mazda dkk (2009;32-33) yaitu proses manajemen yang berkenaan dengan penetapan tujuan-tujuan yang akan dicapai serta pengambilan keputusan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Pada Tahun 2008 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat telah ikut serta dalam mengembangkan *Electronic Government* dalam rangka menjalankan peraturan perundang-undangan dalam hal keterbukaan informasi. Oleh karena itu dibuatlah *situs website* Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai barat, pada awalnya *website* ini berupa Sistem Informasi Daerah (SIMDA) dimana hanya berisi tentang berbagai informasi seputar layanan perizinan, potensi sumberdaya, peraturan daerah, serta informasi kegiatan atau agenda Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai barat, namun dalam melakukan proses layanan perizinan masih menggunakan layanan secara manual, dimana masyarakat yang ingin mengurus permohonan izin harus datang

langsung ke loket layanan perizinan yang telah disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat. Seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan layanan, maka pada Tahun 2010 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat melakukan evaluasi layanan perijinan dari layanan yang keseluruhan pengurusan dilakukan secara manual kemudian menggunakan layanan secara *online*, sehingga dengan adanya layanan perijinan secara *online* diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Adapun yang menjadi tujuan dari direformasikannya layanan perizinan yang awalnya menggunakan layanan secara manual ke layanan secara elektronik adalah sebagai berikut:

- 1) Menciptakan layanan perizinan yang transparan, efektif, dan efisien;
- 2) Pemanfaatan media teknologi dan informasi dalam proses pelayanan perizinan sehingga tercipta prosedur layanan yang lebih sederhana;
- 3) Dengan adanya layanan perizinan secara online dapat mengurangi pungutan-pungutan liar yang sering terjadi pada saat layanan perizinan secara manual, sehingga menciptakan aparatur yang bersih dan berkompeten.

Dari hasil penelitian proses perencanaan *Electronic Government* dapat disimpulkan bahwa Proses perencanaan *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat telah dilaksanakan mulai menetapkan tujuan direformasikannya layanan perizinan secara manual ke layanan yang secara elektronik, dan menetapkan Sistem Informasi Manajemen Layanan Perizinan Terpadu (SIMYANDU) sebagai strategi yang di gunakan dalam mencapai tujuan. Dari hasil penelitian ini sumber daya yang digunakan dalam proses perencanaan *Electronic Government* dalam proses pembuatan aplikasi SIMYANDU yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak swasta yang menguasai Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) terutama dalam pembuatan aplikasi SIMYANDU, pengadaan sarana dan prasarana, serta dalam proses pemberian Bimbingan Teknis (BIMTEK) kepada pegawai operator yang telah dipilih.

### **Pengorganisasian**

Secara spesifik proses ini menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu untuk mencapai serangkaian tujuan tertentu. Mazdar dkk (2009:32). Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa tugas serta fungsi dari masing-masing jajaran yang terdapat pada struktur organisasi dalam proses layanan perizinan secara *Electronic Government* tidak berbeda dengan layanan perizinan secara manual. Karena proses layanan perizinan secara online hanya menyediakan sarana informasi seputar perizinan, pengambilan formulir, pendaftaran, pengecekan status izin, dan pengaduan secara online. Tidak semua proses layanan perizinan dapat dilakukan secara online, seperti turun langsung kelapangan bersama tim teknis dan melakukan pembayaran retribusi masih dilakukan secara manual. Yang memiliki peran utama dalam proses *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat ini yaitu Operator Sistem, dimana dalam proses menginput data perizinan maupun informasi, menerima pengaduan serta pendaftaran pemohon izin di lakukan oleh operator sistem sebagai penggerak utama. Oleh karena itu kunci keberhasilan *Electronic Government* terletak pada ketelitian kerja operator. Keteledoran operator memasukkan data secara langsung akan mengurangi nilai kebenaran laporan yang dihasilkan. Selain itu, operator pemeliharaan sistem sehari-

hari juga harus bekerja dengan ketelitian dan disiplin tinggi. Keterlambatan membuat data cadangan dapat berakibat fatal apabila terjadi masalah pada data aktif. Prosedur penyimpanan data cadangan dan bila perlu mengembalikan ke sistem utamanya perlu dibakukan agar layanan tidak terganggu terlalu lama bila terjadi masalah. (<http://shinenyonline.blogspot.com/2009/07/bab-i-e-government.html>) akses 4 maret 2015

Pengorganisasian (*organizing*) dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen>) akses 24 januari 2015

Kepala Badan sebagai manajer pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat memiliki peran sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas proses *Electronic Government* bersama dengan sekretaris, dan kepala bidang. Kepala Sub Bagian Umum menyusun rencana kebutuhan barang dan menyelenggarakan pendidikan pelatihan dalam proses *Electronic Governmen*. Bidang penanaman modal beserta sub bidang promosi, sub bagian investasi dan kerjasama, sub bidang pengendalian dan pengawasan investasi, sub bidang analisa dan potensi melakukan analisis data informasi tentang sumber daya serta potensi yang ada pada Kabupaten Kutai Barat dalam rangka promosi penanaman modal daerah yang nantinya akan menjadi informasi yang akan di input oleh operator sistem pada website resmi Kepala Badan sebagai manajer pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat.

### **Pelaksanaan**

Setelah melakukan perencanaan dan pengorganisasian maka proses dari manajemen berikutnya adalah pelaksanaan. Menurut Mazdar dkk (2009;33) pelaksanaan merupakan proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi dalam mencapai tujuan. Program yang dijalankan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat yaitu layanan perizinan secara online dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu (SIMYANDU) dimana sistem ini merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk proses perizinan secara online. SIMYANDU merupakan salah satu sistem dari *Electronic Government*, dimana sistem ini dikhususkan untuk proses perizinan online. Dimana layanan ini menggunakan pemanfaatan media teknologi komunikasi dan informasi. Dengan menggunakan aplikasi SIMYANDU maka dapat mempermudah masyarakat dalam proses layanan perizinan, layanan yang disediakan mulai dari penyediaan informasi layanan perizinan, proses pendaftaran permohonan perizinan, pengecekan status izin, sampai kepengaduan layanan dapat dilakukan dalam 1 (satu) sistem. Dengan adanya SIMYANDU ini akan lebih memudahkan pengguna dalam *maintenance*, pengguna dapat menggunakan aplikasi ini dari mana saja asal terkoneksi internet. Selain itu juga sistem *otorisasi* yang menjamin hanya *user* yang telah diberi hak saja yang dapat melihat, menginput, dan mengupdate data kedalam sistem.

Selain itu *Electronic Government* pada pelayanan perizinan terpadu juga diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Bab V tentang Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik, dimana Pasal 17

menjelaskan bahwa “Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik)”. Pasal 18 menjelaskan PSE oleh PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 mencakup aplikasi otomatis proses kerja (business process) dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan (ayat 1). Ayat 2 pasal 18 menjelaskan bahwa informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi: a) Potensi dan Peluang Usaha; b) Perencanaan umum penanaman modal; c) pelaksanaan promosi dan kerjasama ekonomi; d) Perkembangan realisasi penanaman modal; e) Daftar bidang usaha tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan; f) Jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya, dan waktu pelayanan; g) Tata cara layanan pengaduan; dan h) Hal-hal lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di Bidang Penanaman Modal. *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat juga telah melaksanakan *Electronic Government* sesuai dengan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mulai dari menggunakan sistem aplikasi SIMYANDU sebagai bentuk pelayanan secara elektronik, kemudian menyediakan informasi seputar layanan perizinan.

*Electronic government* merupakan salah satu upaya peningkatan layanan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat, dimana pemerintah selalu dihadapkan dengan ketidak puasaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. *Electronic government* ini juga merupakan bagian dari *new public service* (NPS), menurut Denhardt (2003;89) NPS mengakui bahwa orang-orang yang berinteraksi dengan pemerintah bukan sekedar pelanggan melainkan warga Negara. Oleh karena itu pemerintah diharuskan untuk melakukan reformasi layanan sesuai dengan kebutuhan rakyat sebagai pengguna layanan karena fokus utama dari NPS adalah *citizens* (warga Negara), oleh karena itu pemerintah harus memberikan layanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu reformasi layanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat adalah dengan menggunakan *Electronic Government* sebagai salah satu layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam proses perizinan, dimana layanan ini dapat memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi sehingga membentuk layanan yang transparan, efektif, dan efisien. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kurniawan yang dikutip oleh Hardiansyah (2011;107) yang menyatakan bahwa *terminologi electronic government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pusat maupun pada tingkat daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Menurut Indrajit (2002) yang dikutip oleh Rianto dan Lestari (2012, h 40) menjelaskan dalam 4 (empat) tipe *electronic government* yaitu sebagai berikut:

- a) *Government to Citizens* (G-to-C)
- b) *Government to Bussiness* (G-to-B)
- c) *Government to Government* (G-to-G)
- d) *Government to Employees* (G-to-E)

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan pelaksanaan aplikasi SIMYANDU sudah mencakupi pada 3 (tiga) tipe relasi *electronic government* yaitu *Government-to-citizens* (G-to-C) dimana aplikasi SIMYANDU tersebut menyediakan media informasi dan layanan dimana dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan perizinan. *Government-to-Bussiness* (G-to-B) dimana dengan adanya aplikasi SIMYANDU ini dapat memberikan kemudahan informasi kepada investor atau pihak swasta yang ingin melakukan penanaman modal dengan adanya informasi tentang sumber daya alam serta potensi yang ada pada Kabupaten Kutai Barat, dengan adanya interaksi yang

baik antara pemerintah dengan pihak swasta akan dapat membangun relasi yang akan saling menguntungkan. Kemudian *Government-to-Employees* (G-to-E) dimana aplikasi SIMYANDU ini membantu pegawai yang menjadi operator SIMYANDU tersebut dalam proses pelayanan perizinan.

### **Pengawasan**

Dari hasil penelitian Sosiawan (2008;105) menjelaskan bahwa belum tersedianya sumber daya manusia (SMD) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan situs website pemda, masih adanya anggapan dari pemerintah bahwa implementasi situs website pemda merupakan “proyek” sehingga begitu selesai proyek, maka kegiatan tersebut dianggap telah selesai tanpa muncul kesadaran untuk melakukan pemeliharaan dan penegakkan keberlanjutan. Hal ini juga merupakan permasalahan yang terjadi dalam pengawasan *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat, dimana pengawasan dilakukan namun tidak dilakukan evaluasi. Hal ini terlihat dari adanya kendala yang terjadi pada proses layanan SIMYANDU ini yaitu kurangnya *update* data informasi seputar perizinan, ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari kepala bidang untuk terus memberikan laporan terbaru tentang informasi seputar perizinan padahal ini sudah menjadi tugas yang dijelaskan dalam struktur organisasi. Selain itu juga kemampuan pegawai operator pelaksana yang tidak tepat waktu dalam proses merespon permohonan izin dari pemohon dan juga kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi SIMYANDU ini dirasa masih kurang sehingga diperlukan Bimbingan Teknis terus menurut sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Perawatan sarana dan prasarana juga merupakan pemasalahan utama dalam layanan perizinan tersebut ini karena dari hasil penelitian yang telah dilakukan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menjalankan aplikasi SIMYANDU ini, namun kemampuan operator dalam melakukan pemeliharaan *software* dan *hardware* yang masih kurang sehingga terkadang terjadi kesulitan dalam mengakses layanan perizinan tersebut.

### **Faktor Pendukung *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)**

Faktor pendukung *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat yaitu sarana dan prasarana.

### **Faktor Penghambat *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)**

Faktor penghambat pengembangan *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai barat adalah Kurangnya pemberian motivasi pimpinan kepada pegawai yang terdapat pada jajaran struktural dibawah kepala badan untuk menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kinerja dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat tidak berjalan secara maksimal, ini dikarenakan kurangnya kuasa yang diberikan untuk dapat memproses 93 (sembilan puluh tiga) jenis izin yang seharusnya diproses, namun hanya dapat memproses 16 jenis izin saja. Oleh karena itu diperlukan peraturan yang memberikan wewenang penuh untuk dapat melaksanakan 93 (sembilan puluh tiga) izin tersebut.

### **KESIMPULAN**

Manajemen *Electronic Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat, sebagai berikut:

- a) Perencanaan telah dilakukan dari menetapkan tujuan direformasikan layanan perizinan manual ke layanan secara elektronik, dan menggunakan aplikasi SIMYANDU sebagai

strategi dalam mencapai tujuan, melakukan kerjasama dengan pihak swasta dalam bimbingan teknis dan pembuatan aplikasi. Tahapan pengorganisasian telah dilakukan dengan menetapkan struktur dan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing struktur dalam menjalankan *Electronic Government*.

- b) Dalam pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal, dimana layanan masih sulit diakses, informasi tidak di *update*, operator sistem yang kurang *rensponsif*, dari 93 (sembilan Puluh dtiga) jenis izin hanya 16 jenis izin yang dapat diproses, dan tidak adanya layanan pembayaran secara online. Pada tahap pengawasannya hanya dilakukan pengawasan namun tidak dilakukan evaluasi.
- c) Layanan *Electronic Governmet* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat telah memasuki tingkat 3 yaitu pematapan dimana aplikasi SIMYANDU ini telah menyediakan traksaksi layanan publik, selain itu juga layanan ini telah menghubungkan 3 (tiga) tipe relasi *electronic government* yaitu *Government-to-citizens* (G-to-C), *Government-to-Bussiness* (G-to-B), dan *Government-to-Employees* (G-to-E).

Faktor pendukung dalam manajemen *Electronic Government* yaitu sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat *Electronic Government* yaitu kurangnya motivasi dari pimpinan, pegawai , hingga pegawai operasional, dan tidak adanya peraturan yang memberikan pelimpahan wewenang untuk mengelola 93 (sembilan puluh tiga) jenis izin.

Kebaruan dari penelitian ini dilihat dari temuan yang menunjukkan layanan *Electronic Government* dalam proses perizinan tidak mengubah tufoksi pegawai struktural karena penggerak utama layanan ini hanya operator sistem, pegawai struktural hanya memberikan data yang nantinya akan di input oleh operator sistem. Layanan ini hanya memberikan kemudahan kepada pengguna dan operator system sedangkan pejabat struktural melaksanakan tufoksi dalam proses perizinan secara manual mulai dari melakukan verifikasi berkas pemohon izin, melakukan pengecekan lapangan dengan tim teknis, rapat koordinasi dengan tim teknis, serta pengambilan berkas dan pembayaran dilakukan secara manual.

## **SARAN**

Adapun yang menjadi saran untuk memperbaiki kekurangan dalam layanan perizinan secara online adalah sebagai berikut:

- 1) Perlunya peraturan pelimpahan wewenang kepada Badan Pelayanan Perizinan (BP2T) Kabupaten Kutai Barat untuk dapat memproses 93 (sembilan puluh tiga) jenis izin pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat;
- 2) Perlunya evaluasi layanan yang dapat meningkatkan keamanan sistem, sehingga layanan pembayaran dapat dilakukan secara online;
- 3) Melakukan bimbingan teknis kepada pegawai operator dan pegawai struktural, sehingga dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan *Electronic Government*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andersen, K V (2006) “e-Government: Five Key Challenges for Management”, Department of Informatics, Journal, Copenhagen Business School, Denmark.
- Anonim. 2013. *Perkembangan e-Government di Indonesia dan Sekilas Hasil Perjalanan Singkat di Belanda*, (<https://nobericsun.wordpress.com/2013/12/>),
- Domai, Tjahjanulin. 2011. *Sound Governance*, Universitas Brawijaya Press (UB Press), Malang.

- Faizah, Nurul. 2008. *Faktor-Faktor Sukses Implementasi e-Government di Empat Kabupaten/Kota di Indonesia*, Tesis, Magister Teknologi Informasi, Universitas Indonesia.
- Fang, Zhiyuan. 2002. "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA). Journal, Thailand.
- Indrajit, Ricardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publish Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan e-government
- Mardayati. 2011. "*Perencanaan Pengembangan E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Layanan Publik di Kota Solok*", Tesis Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya, Malang.
- Masdar, Sjahrazad DKK. 2009. "*Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*". Unair (AUP), Surabaya
- Milles, Matthew B, dan Huberman, Michael, A, Saldana, Jhonny, 2014, *Qualitative Data Analisis: A Methods Sourcebook*. Journal. SAGE Publication.
- Noor, Burhanudin. 2010. *Elektronik E-Government Dalam Rangka Pelayanan Publik*, Desertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Obi, Toshio. 2013. *Waseda University International e-Government Ranking 2013*, Waseda University Institute of e-Government, Jepang
- Peraturan Bupati Kutai Barat Nomor 24 Tahun 2010 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kutai Barat
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government*, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya