

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT* PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA MALANG

Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, Sukanto

Jurusan Administasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: uglykid02409@gmail.com

Abstract: *The Effectiveness Of Implementation E-Government Program On Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.* Traditional government identical with long queues and maladministration the demands of the transformation of the bureaucracy of government to develop electronic government. Although the government has developed a new program to improve service, there are always many problems which occurs both in the sphere of internal or the community. The study results of the implementation of e-government program on Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang is quite effective if the purpose of which the convention of e-government program adapted to the purpose of e-government program national of Inpres No. 3 in 2003 about policy and national strategy the development of e-government program. The barrier is the licensing on Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang is still conventional spring, there was no legal provision regarding the e-government program at Malang City And still lack of appropriate infrastructure that supports and free of charge to the community in implementing of e-government program on Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.

Keywords: Effectiveness, e-Government, Permit Service

Abstrak: Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Traditional government yang identik dengan antrian yang panjang dan juga maladministration sehingga menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan untuk mengembangkan *electronic government*. Meskipun pemerintah selalu mengembangkan program baru untuk memperbaiki pelayanan, tetap selalu ada permasalahan yang terjadi dalam lingkup internal maupun dari masyarakat. Hasil penelitian penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang sudah cukup efektif bila mana tujuan dari diselenggarakannya *e-Government* disesuaikan dengan tujuan *e-Government* nasional Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Faktor penghambat yaitu penyelenggaraan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang masih semi konvensional, belum ada ketetapan hukum berkaitan dengan *e-Government* di Kota Malang dan masih kurang lengkapnya infrastruktur yang menunjang dan gratis untuk masyarakat dalam menyelenggarakannya *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kota Malang.

Kata kunci: Efektivitas, *e-Government*, Pelayanan Perizinan

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dimana pelayanan tersebut identik dengan antrian yang sangat panjang bahkan menimbulkan kasus maladministration yang bisa berakibat yuridis pada pengenaan sanksi pidana. Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan, traditional government yang identik dengan paper based administration mulai ditinggalkan dan electronic government (*e-Government*) menjadi semakin

berperan penting bagi pemerintahan dalam mengambil keputusan.

E-Government tersebut diperkuat dengan keluarnya Inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* diseluruh pemerintahan pusat maupun daerah. Pemerintahan daerah Kota Malang bersamaan dengan keluarnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tersebut memulai mengembangkan *e-Government* didaerahnya dengan pembuatan program jaringan Malang Online, program jaringan Malang Online tersebut mempunyai maksud dan tujuan mengembangkan sistem informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan

teknologi berupa komputer. Penggunaan teknologi tersebut berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun berkoordinasi antar lembaga pemerintahan maupun dengan masyarakat.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, sebagai instansi pemerintahan yang berkaitan dengan perizinan di Kota Malang juga mengembangkan konsep *e-Government* melalui fungsi teknologi informasi dan komunikasi yang berupa *website* perizinan. Fungsi dari adanya *website* perizinan tersebut untuk memberikan layanan yang lebih lengkap dengan segala fasilitas teknologi informasi melalui layanan online yang dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan izin di Kota Malang. Dikembangkannya konsep *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam pengurusan izin tertentu, selain itu dalam *website* perizinan tersebut masyarakat dapat melakukan registrasi online dengan cara mengisi formulir perizinan dan sejumlah persyaratan lainnya sebagai kelengkapan berkas juga bisa dilihat melalui *website* perizinan BP2T Kota Malang.

Walaupun *e-Government* sudah dikembangkan oleh BP2T Kota Malang sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Malang, masih terdapat dua permasalahan yang mengakibatkan *e-Government* tidak berjalan dengan baik, yaitu:

a. Kurangnya kesadaran masyarakat akan perizinan di Kota Malang, hal tersebut bisa dilihat dari masih banyaknya pelanggaran izin yang terjadi di Kota Malang. Sebagai contoh, tahun 2006-2008 terdapat 883-1298 pelanggaran izin pertahunnya, yang meliputi: IMB, Izin Pariwisata, Izin Reklame ditambah dengan Izin Usaha dan Izin Gangguan (IG/HO) (Kompas, 2009). Pada tahun 2009 Izin Usaha dan Izin Gangguan menempati urutan teratas dalam perbulannya yang mencapai sekitar 22 kasus (Malangpost, 2009).

b. Kurangnya optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh jajaran SKPD dan masyarakat atau pelaku usaha di Kota Malang.

Kedua permasalahan tersebut dikarenakan tidak adanya kelengkapan aturan hukum mengenai *e-Government* di Kota Malang, yang mana peraturan mengenai *e-Government* masih sebatas Raperda. Adapun peraturan *e-Government* di Kota Malang saat ini masih mengacu pada Inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi

pengembangan *e-Government* Nasional, sedangkan peraturan mengenai perizinan pada BP2T Kota Malang masih diatur dalam Perwal No. 8 Tahun 2009 yang mana dalam peraturan tersebut tidak terlihat aturan berkaitan dengan pelayanan perizinan melalui elektronik.

Tinjauan Pustaka

1. Organisasi

a. Pengertian Organisasi

Menurut Siagian dalam Sofyandi (2007, h.3) mengartikan organisasi sebagai bentuk kerjasama secara formal antar dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, didalam organisasi tersebut juga terdapat pemimpin atau atasan dan sebageian yang lain disebut bawahan.

b. Struktur Organisasi

Menurut Suranto (2005, h.85) struktur organisasi adalah mengelompokkan dan memfokuskan pembagian kerja serta menunjukkan hubungan aktivitas pekerjaannya sampai batas tertentu juga menunjukkan tingkan spesialisasi kerja.

c. Faktor - Faktor Mempengaruhi Struktur Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi struktur organisasi menurut Ernie (2006, h.159) dibagi menjadi 4, yaitu:

- 1)Strategi Organisasi, dibuat sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi.
- 2)Skala Organisasi, organisasi dapat dibedakan sesuai dengan skalannya.
- 3)Teknologi, faktor teknologi berkaitan dengan pekerjaan dilakukan, serta terkait dengan penggunaan alat-alat bantu.
- 4)Lingkungan yang menuntut organisasi dapat menyesuaikan diri dalam lingkungan tertentu.

2. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Menurut Sedamaryanti (2009, h.59) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama, sedangkan menurut Yamit (2003, h.14) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan.

b. Ukuran Efektivitas

Menurut Sedamaryanti (2009, h.60) ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran, yaitu sebagai berikut:

- 1)Input

- 2) Proses Produksi
- 3) Output
- 4) Produktivitas

Input menurut Susanto (2007, h.23) input merupakan suatu yang masuk kedalam sistem, yang mana input tersebut sebagai dasar dari suatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan. Proses produksi menurut pendapat Sutanta (2003, h.5) yaitu komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi pemakainya. Output merupakan unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Pengertian produktivitas sendiri menurut Sedamaryanti (2009, h.58) merupakan suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.

3. E-Government

a. Pengertian e-Government

E-Government menurut Wyld dalam Akadun (2009, h.131) merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

b. Prinsip-Prinsip e-Government

Menurut Indrajit (2002, h.11-13) pembuatan visi *e-Government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

- 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Membangun lingkungan yang kompetitif.
- 3) Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
- 4) Tekankan pada pencapaian efisiensi.

c. Jenis-Jenis Pelayanan e-Government

Menurut Indrajit (2006, h.30-32) jenis-jenis *e-Government* dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

- 1) Publikasi, menurut Indrajit merupakan komunikasi satu melalau internet.
- 2) Interkasi, menurut Indrajit adanya interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- 3) Transaksi, menurut Indrajit merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis).

d. Manfaat e-Government

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002, h.5) manfaat dari *e-Government* yaitu berupa:

- 1) Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya.
- 2) Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas.
- 3) Mengurangi biaya administrasi, relasi dan intraksi.
- 4) Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat *up to date*.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

e. Unsur dan Faktor Penerapan e-Government.

Unsur-unsur penerapan menurut Wahab (1990, h.45) meliputi:

- 1) Adanya program yang dilaksanakan.
- 2) Adanya kelompok target.
- 3) Adanya pelaksanaan.

Penerapan menurut penjelasan di atas mempunyai unsur penting yaitu program, target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Untuk kegagalan sebuah program *e-Government* menurut Azis dalam Kumorotomo (2009, h.7) dibagi menjadi 3 permasalahan, yaitu:

- 1) Masalah Budaya
 - a) Resistensi dan penolakan.
 - b) Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi.
 - c) Keengganan berbagi data dan informasi..
- 2) Masalah Kepemimpinan
 - a) Terjadi konflik kepentingan antara pemerintah pusat dan daerah.
 - b) Belum tersosialisasikan peraturan dan belum merata penerapan.
 - c) Anggaran dalam pengembangan *e-Governmen sistem* dalam APBN/ APBD belum menjadi prioritas.
- 3) Masalah Infrastruktur
 - a) Adanya ketimpangan digital.
 - b) Ketersediaan infrastruktur masih terpusat di kota-kota besar.
 - c) Ketidaktetapan peraturan dalam sistem pelayanan publik di Indonesia .

Untuk meminimaliris permasalahan penerapan *e-Government* diatas, faktor yang harus diperhatikan menurut Indrajit (2002, h.27), berupa:

- 1) Faktor teknologi.
- 2) Faktor ekonomi.
- 3) Faktor globalisasi.
- 4) Faktor lokal.

4. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2008, h.5) diartikan sebagai setiap aktivitas pemerintah terhadap masyarakat dalam menjalani sebuah kegiatan, dan hasilnya tidak selalu berbentuk barang tetapi juga jasa.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian mengenai kualitas pelayanan menurut pendapat Supranto (2001, h.228) merupakan sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi organisasi (perusahaan) dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar (pemerintah) ataupun sebagai strategi untuk terus berkembang.

c. Ukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008, h.6) pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1)Transparansi
- 2)Akuntabilitas
- 3)Kondisional
- 4)Partisipatif
- 5)Kesamaan hak
- 6)Keseimbangan hak dan kewajiban

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai didalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012, h.8) penelitian kualitatif dimaksud sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, sedangkan penelitian deskriptif kualitatif diuraikan sesuai dengan pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan perilaku responden, direduksi, ditriangulasi, disimpulkan dan diverifikasi.

Fokus dalam penelitian ini adalah: 1) Penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, dilihat dari: a. Publikasi, b. Interaksi, c. Transaksi 2) Efektivitas penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, dilihat dari: a. *Input*, b. Proses Produksi, c. *Output*. 3) faktor penghambat penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, dilihat dari: a. Budaya, b. Kepemimpinan, c. Infrastruktur.

Lokasi penelitian di Kota Malang dan situs penelitian pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik

pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian ada peneliti sendiri, buku catatan lapangan dan pedoman wawancara. Uji keabsahan data terdiri dari perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi. Analisis data menggunakan Model Interaktif menurut Miles & Huberman (2013, h.31-33). Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yaitu *data condensation*, *data display*, dan *verification*.

Pembahasan

1. Penyelenggaraan e-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

a. Publikasi

Pada kelas publikasi, menurut Indrajit (2006, h.30) merupakan jenis yang paling mudah dilakukan karena pemerintah hanya mempublikasikan segala informasi maupun data yang bisa diakses oleh masyarakat secara umum secara bebas dan langsung. Pada BP2T mempublikasikan berbagai data dan informasi berkaitan dengan perizinan di Kota Malang melalui *website* perizinan, sedangkan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tingkatan publikasi tersebut merupakan tingkatan yang pertama dari dikembangkannya *e-Government*, yaitu merupakan tingkat persiapan.

b. Interaksi

Kelas interaksi, BP2T Kota Malang menyediakan berbagai fasilitas yaitu meliputi SMS Gateway, pengaduan elektronik dan chatting. Interaksi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat maupun untuk pihak internal melakukan interaksi. Hal tersebut seperti diungkapkan oleh Indrajit (2006, h.31) bahwa interaksi tersebut merupakan bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan lainnya dengan menggunakan portal dan anal yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pada kelas interaksi tersebut berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 merupakan tingkatan kedua setelah publikasi dibangun.

c. Transaksi

Di BP2T Kota Malang jenis transaksi ini merupakan jenis *e-Government* yang mana terdapat perpindahan uang maupun data, jenis transaksi pada BP2T tersebut bisa melalui SIM PTSP Online dan pengajuan online. Menurut Indrajit (2006, h.32) transaksi tersebut merupakan jenis *e-Government* yang hampir sama dengan intraksi hanya saja terdapat perpindahan uang atau tidak gratis. Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 transaksi tersebut merupakan tingkatan ketiga

dan keempat yaitu pematapan dan pada tingkatan keempat meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C.

2. Efektivitas Penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

a. Input

Menurut Susanto (2007, h.23) mengartikan input sebagai segala sesuatu yang masuk kedalam sistem yang mana input tersebut sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan dan dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan *e-Government* pada BP2T Kota Malang, input yang dibutuhkan antara lain yaitu berupa: telepon, SMS Gateway, Komputer, Wifi *Hotspot*, Buku/ dokumen, SDM dan tidak kalah pentingnya adalah modal. Input berupa fasilitas fisik digunakan untuk menjalankan penyelenggaraan *e-Government*, sedangkan buku/ dokumen akan diolah menjadi sebuah informasi dan nantinya akan dipublikasikan dan modal merupakan factor penting karena tanpa modal sebuah program tidak akan berjalan dengan baik.

b. Proses Produksi

Menurut Sutanta (2003, h.5) proses merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama dalam mengolah input agar menghasilkan output. Pada BP2T Kota Malang untuk mempublikasikan berbagai data dan informasi berkaitan dengan perizinan melalui *website* perizinan, adapun pembuatan *website* tersebut oleh pihak ketiga sedangkan pegawai yang menangani hal tersebut dari Bidang Penyusunan Program. Untuk interaksi BP2T Kota Malang memberikan fasilitas berupa SMS Gateway, pengaduan elektronik dan chatting. Proses produksi dari SMS Gateway dilakukan bila mana surat keputusan izinya telah dikeluarkan ataupun izinnya dipending karena kekurangan berkas, sedangkan untuk pengaduan elektronik bisa melalui email maupun telepon seluler yang sudah tersedia di BP2T Kota Malang dan untuk chatting BP2T Kota Malang mempunyai jejaring social twitter dimana bisa melakukan interaksi melalui jejaring social tersebut.

Proses produksi dari transaksi sendiri pada BP2T Kota Malang menggunakan SIM PTSP *Online* dan pengajuan elektronik, untuk proses produksi dari SIM PTSP *Online* disesuaikan dengan standart operasional (SOP) BP2T Kota Malang, sedangkan untuk proses produksi pengajuan *online* dapat dilakukan melalui

menu fasilitas pada *website* perizinan yang masyarakat hanya perlu mengisi persyaratan-persyaratan yang sudah ada pada fasilitas tersebut. Pengajuan online pada BP2T masih sebatas fasilitas adapun masyarakat yang ingin mengajukan permohonan izinnya masih harus mendatangi BP2T Kota Malang.

Berberapa proses produksi diatas masih belum jelas spesifikasi pembagian kerja, walaupun dengan adanya struktur organisasi yang sudah ada seharusnya sudah menjelaskan bagaimana tugas kerja dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasi secara formal sehingga dapat mencapai tujuan penyelenggaraan *e-Government* pada BP2T Kota Malang.

c. Output

Output menurut Sutanta (2003, h.5) merupakan unsure-unsur yang memiliki berbagai macam keluaran yang dihasilkan dari proses produksi, untuk sebuah output dari penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Hanya saja untuk akuntabilitas yang belum tercermin dari penyelenggaraan *e-Government* pada BP2T Kota Malang dikarenakan aturan hukum mengenai *e-Government* dalam pelayanan perizinan sendiri belum ada.

3. Faktor Penghambat Penyelenggaraan *e-Government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

a. Budaya

Penyelenggaraan *e-Government* pada BP2T yang masih konvensional dikarenakan, belum adanya dasar hukum yang jelas berkaitan dengan *e-Government* sendiri di Malang. Padahal menurut pendapat Indrajit (2002, h.25) mengatakan bahwa mengembangkan *e-Government* harus memperhatikan berberapa factor salah satunya yaitu kesiapan infrastruktur yang legal berupa kesiapan hukum atau aturan berbagai perizinan untuk mendukung kemajuan *e-Government*.

b. Kepemimpinan

Didalam BP2T Kota Malang masih belum terlihat penerapan pelayanan *e-Government* yang memadai, hal tersebut dikarenakan pelayanan perizinan sendiri masih diatur dalam Perwal No. 8 Tahun 2009 yang berkaitan dengan tata cara pelayanan perizinan, sedangkan menurut Indrajit (2002, h.25) mengatakan bahwa mengembangkan *e-Government* harus mempersiapkan infrastruktur institusional yang mana instansi pemerintah harus secara sadar dan eksis

melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam mengembangkan *e-Government* dan mempersiapkan strategi pemikiran dan kepemimpinan.

c. Infrastruktur

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang dalam menyelenggarakan *e-Government* belum mempunyai infrastruktur yang memadai hal tersebut dikarenakan: 1) belum adanya digital signatur, 2) wifi *hotspot* yang hanya bisa diakses oleh pihak BP2T Kota Malang. Padahal menurut Indrajit (2002, h.25) mengatakan bahwa kesiapan *e-Government* sangat bertumpu dengan kesiapan infrastruktur yang ada.

Kesimpulan

Penyelenggaraan *e-Government* pada BP2T Kota Malang dapat sudah cukup efektif bila mana tujuan dari dikembangkannya *e-Government* di Kota Malang disesuaikan dengan tujuan *e-Government* nasional Inpres No. 3 Tahun 2003 perihal Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Pertama, tujuan *e-Government* diatas, BP2T Kota Malang sudah membuat jaringan informasi yang dapat diakses secara bebas dan dimanapun dengan melalui *website* perizinan, yang mana didalam *website* perizinan tersebut terdapat beberapa fasilitas mengenai pelayanan perizinan serta informasi mengenai pelayanan perizinan. Hanya saja untuk transaksi pelayanan secara elektronik belum bisa dilakukan dikarenakan belum adanya dasar hukum yang jelas mengenai penyelenggaraan *e-Government* di Kota Malang dan pelayanan di BP2T Kota Malang sendiri masih semi konvensional.

Kedua, hubungan yang intraktif dengan dunia usaha. Pegawai pada BP2T Kota Malang hanya sebagai pelaksana dan penggerak program *e-Government*, sedangkan untuk pembuatan *website* maupun untuk melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang penyelenggaraan *e-Government* dilakukan oleh pihak ketiga (*vendor*). Jadi dalam mengembangkan *e-Government* tersebut BP2T Kota Malang tidak berdiri sendiri melainkan adanya hubungan yang

intraktif dengan pelaku usaha sebagai pihak ketiga.

Ketiga, pada BP2T Kota Malang telah menyiapkan fasilitas untuk melakukan komunikasi dengan lembaga-lembaga lain yang bisa melalui *email* maupun telepon seluler, ataupun bisa mengunjungi *website* perizinan. Tidak hanya itu masyarakatpun dapat melakukan pengaduan secara elektronik dan dapat berintraksi dengan BP2T Kota Malang melalui jejaring sosial twitter.

Keempat, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. Pada BP2T Kota Malang sudah membuat Sistem Informasi Manajemen yang berguna untuk memberikan pelaporan statistik terhadap perkembangan pelayanan perizinan, hanya saja untuk SIM tersebut arsip-arsip pelayanan perizinan masih belum semuanya digital. Adapun proses kerja yang transparan, masyarakat ataupun pihak-pihak lain yang berkepentingan bisa melihat perkembangan pelayanan perizinan maupun informasi-informasi mengenai pelayanan perizinan melalui *website* perizinan.

Adapun untuk factor penghambat penyelenggaraan *e-Government* pada BP2T Kota Malang, yaitu: 1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan yang masih semi konvensional. 2) Belum adanya peraturan mengenai penyelenggaraan perizinan dengan menggunakan *e-Government*. 3) Masih adanya kekurangan infrastruktur seperti belum adanya digital signature dan *wifi hotspot* yang hanya digunakan oleh BP2T Kota Malang (tidak gratis untuk masyarakat)

Saran

1) BP2T Kota Malang harus bisa secara standar dan eksis dalam menggunakan teknologi baik melalui internet, jaringan telepon seluler dan multimedia lainnya, 2) Perlu adanya peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan *e-Government* baik untuk daerah Kota Malang maupun untuk BP2T Kota Malang.

Daftar Pustaka

- Akadun. (2009) **Teknologi Informasi Administrasi**. Bandung, Alfabeta.
AW, Suranto. (2005) **Komunikasi Perkantoran**. Edisi 1. Yogyakarta, Media Wacana.
Kompas.com. (2009) **“Kedisiplinan Masyarakat Malang Rendah”**. Diakses melalui: <www.nasional.kompas.com> [diakses pada Tanggal 5 Mei 2014].
Erni, Sule Trisnawati. (2006) **Pengantar Manajemen**. Jakarta, Kencana.
Indrajit, Richardus Eko. (2006) **Electronic Government “Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital”**. Yogyakarta, Andi.

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.
- Supranto, J. (2001) **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2012) **“Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet”**. Diakses melalui: <www.kumoro.staff.ugm.ac.id> [diakses pada tanggal 20 September 2014].
- Malangpost. (2009) **“Pelanggaran Izin HO Tempati Urutan Teratas”**. Diakses melalui: <www.malangraya.web.id> [diakses pada Tanggal 5 Mei 2014].
- Miles, Matthew B dan Huberman, Maichael A. (2013) **Qualitative Data Analysis**. United States of America. Sage Publications.
- Sedarmayanti. (2009) **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung, Mandar Maju.
- Susanto, Azhar. (2007) **Sistem Informasi Manajemen**. Bandung, Lingga Jaya.
- Sutanta, Edhy. (2003) **Sistem Informasi Manajemen**. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012) **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung, CV. Alfabeta.
- Sinambella, Lijian Poltak, dkk. (2008) **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sofyandi, Herman dan Iwa Garniwa, (2007) **Perilaku Organisasional**. Edisi Pertama. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Steers, Richard. M. (1985) **Efektifitas Organisasi**. Edisi Kedua. Jakarta, Erlangga.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. (2008) **Metodologi Penelitian Sosial**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Wahab, Abdul. (1990) **Pengantar Analisis Kebijakan Negara**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Zulian, Yamit. (2003) **Manajemen Produksi dan Operasi**. Edisi 2. Yogyakarta, Ekonisia.