Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik

ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 | DOI: 10.25077/jakp
Website: http://jakp.fisip.unand.ac.id

MODEL PENGEMBANGAN KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* DI KOTA PALOPO

[1] Muammar Arafat,[2]Ulfa
[1,2] Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo
ulfa@iainpalopo.ac.id

Diterima:21/02/2020

ABSTRACT

Reform of public services with a new interaction mechanism between government and society with changes in service systems that involve the public in decision making. The purpose of this study is to analyze a policy model for the development of electronic government-based licensing services, constraints in its application, and find a model for electronic government development in order to improve the quality of licensing services at the Palopo City Investment and One Stop Integrated Services Service (DPMPTSP), using descriptive research methods. qualitative. informants consisting of elements from the government as the online service provider, and the service user community. The data obtained were analyzed using data analysis techniques from Miles and Huberman, namely data condensation, data reduction, and conclusion. The results show that the policy of the development model of electronic government-based licensing services in Palopo City DPMPTSP is at the transaction level, although it is at the transaction level, but the support of service users in developing e-government-based services is still low, therefore, there is a need for collaboration and integration between government, society and related stakeholders in developing and optimizing the use of electronic government within the Palopo city government by developing an electronic government-based service model, the community can actively participate in the policy formulation process, without being limited by space and time.

Keywords: Model, Development, e-Government

ABSTRAK

Reformasi pelayanan publik dengan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dengan perubahan sistem layanan yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari penelitian ini menganalisis model kebijakan pengembangan pelayanan perizinan berbasis *electronic government*, kendala dalam penerapannya, dan menemukan model pengembangan *electronic government* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan informan yang terdiri dari unsur pemerintah sebagai penyedia layanan online, masyarakat pengguna layanan, dan non pemerintah (swasta). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman yaitu kondensasi data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kebijakan model pengembangan pelayanan perizinan berbasis e-government di

DPMPTSP Kota Palopo berada pada level transaksi, meskipun berada pada level transaksi, tetapi dukungan masyarakat pengguna layanan dalam pengembangan pelayanan berbasis e-government masih rendah, oleh karenanya, perlu adanya kolaborasi dan integrasi antara pemerintah, masyarakat dan stakeholder terkait dalam mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan *electronic government* di lingkungan pemerintah Kota Palopo dengan mengembangkan model pelayanan berbasis *electronic government*, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses perumusan kebijakan, tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Kata Kunci: Model; Pengembangan; *Electronic Government*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menghendaki sebuah pelayanan yang didasarkan kepada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, partisipatif, profesional, tidak diskriminatif, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan terjangkau, yang kesemuanya dapat dicapai jika dalam proses tatakelola pemerintahan menerapkan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi, didukung dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengharuskan pemberian akses informasi yang mudah, bersifat terbuka dan transparan dalam tatakelola pemerintahan.

Electronic government (e-gov) di Indonesia mulai diperkenalkan sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 diharapkan pemerintah mengubah pola pelayanan yang konvensional yang dianggap usang dan tidak kompatibel, ke sistem pelayanan berbasis elektronik, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan pelibatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Sistem pemerintahan ini sebagai penghubung antara *government to government* (G2G), *government to employees* (G2E), *government to business* (G2B), *government to citizen* (G2C) (Rozikin et al.,2020:60).

Pola pemerintahan model lama yang cenderung *top down* dan otoritarian sudah bukan zamannya lagi diberlakukan di sebuah sistem pemerintahan terutama di Indonesia. Menjadi sebuah dilematis, terdapat kecenderungan aparat pemerintah tidak suka melalukan kegiatan secara online, kebanyakan dari mereka lebih nyaman dengan pelayanan yang tradisional berupa tatap muka langsung, kontak melalui surat atau telpon antar pribadi yang tentunya rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pada saat inilah teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data,

informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh masyarakat yang membutuhkan, maka jelas telihat teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi (Surya, 2014:2-3)

E-government diperlukan atas perubahan lingkungan strategik yang menuntut pelayanan publik yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel. *E-Gov* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik, dengan *E-Governmnet* dapat mempermudah, mempermurah, mempercepat, dan memperingan, serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, dan nasional (Indrajid, 2006:8-9). *E-Governmnet* tidak hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga menjadi instrument yang efektif untuk mentransformasi struktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mecapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, demokratis, efektif, efisien, dan berorientasi pada pelanggan (Alsaghier, Ford, Nguyen, & Hexel, 2009).

Mengacu pada kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tersebut, pemerintah Kota Palopo dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengembangkan sebuah sistem berbasis elekronik melalui pemanfaatan media online, dengan tujuan agar masyarakat dapat mudah memperoleh akses informasi, menghemat waktu dan biaya dalam layanan pemerintah, serta ikut berpartisipati secara demokratis melalui media online. Berbagai layanan yang telah dikembangkan di website DPMPTSP Kota Palopo antara lain: berita seputar kegiatan yang dilakukan oleh dinas, agenda kegiatan, informasi kontak, statistik, izin online, jenis dan persyaratan perizinan, pengaduan, survey kustomer, dan kontak layanan jemput antar.

Fenomena dilapangan menunjukkan model pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Palopo, belum berjalan optimal, model pengembangan *e-government* yang diterapkan yang seharusnya dapat meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, tetapi pada kenyataannnya belum tersentuh secara signifikan oleh pengguna layanan perizinan, khususnya masyarakat Kota Palopo, hal ini terbukti sejak diterapkan awal Januari 2017, hanya 1% nya yang mengakses secara online.

Beberapa penelitian mengenai *electronic government* memperlihatkan hasil yang belum maksimal, diantaranya Penelitian yang dilakukan oleh (*Hasniati, 2010*) tentang kebijakan pengembangan pelayanan melalui *electronic government* di Kota Makassar, dengan menggunakan metode penelitian Kuantitatif, menemukan secara umum kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-Gov* yaitu: (1) kurangnya anggaran yang disediakan untuk pengembangan *e-Gov*,

(2) ketidaksiapan SDM untuk mengelola website; (3) masih ada pejabat publik yang belum memahami arti pentingnya *e-Gov* bagi kehidupan pemerintahan dan pelayanan publik; dan (4) masih ada pejabat publik yang enggan untuk memberikan data informasi ke publik dalam bentuk layanan *online* (terkait masalah transparansi).

Penelitian yang sama dilakukan oleh (Bhatia, 2012), merumuskan bagaimana menyusun rencana strategis sistem informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan *e-Government* di Bharat, sebuah kota di India. Penyusunan strategi diawali dengan merumuskan kerangka kerja konseptual yang terdiri dari dimensi: kepemimpinan, sumber daya manusia, kebijakan reformasi institusional, teknologi dan biaya. Output yang dihasilkan adalah pengelolaan TIK dan *change management*, pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan aplikasi *back end* yang digunakan untuk mendukung kinerja pemerintahan. Hal ini menciptakan tujuan pembangunan daerah yang sesuai dengan visi dan misi pemerintahan, pelayanan yang optimal bagi masyarakat untuk akses portal pemerintahan dan penghematan anggaran yang dilakukan lembaga pemerintah.

Sebagaimana dalam penelitian sebelumnya yang sama-sama mengkaji dan menganalisis *e-government* yang berdampak pada perubahan sistem manajemen (*change management*) dari layanan konvensional ke sistem layanan berbasis elektronik. Kebaruan dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian dan variabel yang dikaji. Pendekatan dalam penelitian ini lebih mengarah pada model pengembangan *e-government*, yaitu dengan mengkaji model pengembangan *e-government* yang diterapkan di DPMPTSP Kota Palopo, dengan melakukan pemetaan model *pengembangan e-government*, sedangkan penelitian sebelumnya menitikberatkan pada rencana strategis sistem dan teknologi informasi dalam pengembangan *e-government*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deksriptif kualitatif, yang menekankan pada analisis informasi yang diperoleh, data yang dikumpulkan tidak dalam bentuk kuantitatif, data yang penulis peroleh dari observasi langsung ke lokasi penelitian, catatan lapangan peneliti, data juga diperoleh dengan diskusi langsung dengan Informan, informan dalam penelitian ini terdiri dari unsur pemerintah sebagai penyedia layanan perizinan online, dan masyakatat pengguna layanan. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumentasi, serta sumber-sumber lain yang mendukung hasil penelitian. Dengan menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

dan verifikasi lanjut yang dilakukan secara simultan (Miles Huberman:2014). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, alasan pemilihan lokasi dikarenakan DPMPTSP meraih predikat terbaik kedua setelah Palu dalam hal Pelayanan Publik, dan menjadi rekomendasi dari KPK jika ada instansi pemerintah yang ingin melakukan studi banding mengenai pelayanan publik dalam hal transparansi, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti model pengembangan *e-government* yang diterapkan pada tatakelola perintahan dalam pelayanan perizinan di Kota Palopo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Pengembangan Model E-Government

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Palopo dalam mencapai target program kerja yang telah direncanakan selalu mengacu pada visi dan misinya, yaitu *Menjadi Salah Satu Kota Pelayanan Jasa Terbaik dikawasan Timur Indonesia*. Guna mencapai visi tersebut berbagai program peningkatan pelayanan publik telah diterapkan di DPMPTSP Kota Palopo, salah satu program terbarunya saat ini adalah pengembangan pelayanan berbasis electronik.

Penerapan *e-government* di DPMPTSP Kota Palopo ini mengacu pada Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dukungan secara maksimal juga diatur oleh Pemerintah Kota Palopo dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan juga di bentuk berdasarkan Keputusan Walikota Nomor 358/ XI/ 2016 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bentuk berdasarkan Keputusan Walikota Palopo Nomor 357/ XI/ 2016 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Sistem pelayanan berbasis online yang dapat diakses melalui website www.dpmptsp.palopokota.go.id yang diterapkan DPMPTSP Kota Palopo masih baru, pada awal penerapannya pegawai, dan masyarakat masih kaku dan tidak terbiasa dalam mengakses sistem layanan online ini, tetapi dengan komitmen awal pemerintah dan harapan besar bahwa penerapan layanan berbasis online ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat khususnya, sehingga pihak penyelenggara tidak menyerah dengan kendala yang ditemui pada saat pelaksanaanya.

Level pengembangan model *e-government* di DPMPTSP Kota Palopo yaitu:

1. Publish

Tahap pengembangan pertama yaitu *publish*, penerapan komunikasi satu arah, pada tahap ini penyedia layanan DPMPTSP Kota Palopo mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat diakses oleh masyarakat pengguna. Pada saat ini informasi pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi yang dapat diakses pada web DPMPTSP Kota Palopo yaitu: (1)Informasi, berupa berita dan artikel kegiatan yang dilakukan dan akan dilaksakan oleh Pemerintah DPMPTSP Kota Palopo, menyediakan informasi telepon penting bagi masyarakat yang membutuhkan, agenda dan foto kegiatan, download perda, SK, perwal tentang perizinan, dan profil : visi dan misi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, dan FAQ, (2) Pelayanan, berupa informasi jenis layanan perizinan yang dapat diakses, dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu proses izin, biaya/retribusi, produk layanan, pengelolaan pengaduan, yang semuanya dapat diakses melalui website http://dpmptsp.palopokota.go.id/index.html. Hal ini memudahkan masyarakat pengguna mengetahui informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang ke kantor, hanya sekedar menanyakan informasi perizinan atau biaya retribusi, dan dapat melihat statistik perizinan dan jumlah pengunjung website.(3)Link terkait yaitu: dpmptst.palopokota.go.id, youtube DPMPTSP KOTA PALOPO, Facebook DPMPTSP KOTA PALOPO, twiter @dpmptsp_palopo

Dalam pengembangan penerapan sistem layanan elektronik agar dapat diakses oleh seluruh pihak, pihak DPMPTSP Kota palopo terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat, baik sosialisasi manual maupun sosalisasi melalui media cetak dan elektronik, agar program layanan ini dapat dipahami, dipergunakan, dan dimanfaatkan sesuai dengan kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Salah satu pegawai dibidang layanan perizinan menjelaskan berbagai cara telah kami lakukan untuk mensosialisasikan atau menginformasikan kepada masyarakat tentang penggunaan layanan online, seperti sosialisasi ke Kecamatan Wara, dan menyebar spanduk di tiap kantor kecamatan yang ada di Kota Palopo, membagi brosur, menyiapkan banner stand up, surat kabar, pembagian stiker barkod, penyebaran informasi melalui media sosial (facebook,youtube, dan twitter) dan media cetak, dengan harapan masyarakat Kota Palopo dapat memahami dan mengetahui apa yang kami sampaikan, kemudian melaksanakannya. Selain itu, dengan adanya pelayanan berbasis online, akan lebih efektif dan efisien karena memangkas beberapa prosedur pelayanan, diantaranya masyarakat pengguna layanan perizinan tidak perlu datang ke DPMPTSP Kota Palopo hanya untuk sekedar menanyakan prosedur atau persyaratan berkas yang harus

mereka lengkapi dan tidak bolak balik ke kantor jika ada salah satu persyaratan yang tidak terpenuhi, mereka dapat langsung akses melalui website yang telah disediakan.

Konsep *e-government* tidak hanya membawa perubahan kinerja bagi pemerintah kepada masyarakatnya, tetapi lebih dari itu adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan dari yang sebelumnya berpusat di pemerintah, menuju pelayanan yang berpusat pada masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, bebas pungli merupakan harapan semua masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan.

Namun dalam penerapan dan pengembangan e-gov pihak penyelenggara layanan perizinan tidak terlepas dari berbagai kendala, masalah yang paling utama adalah sosialisasi yang dilaksanakan untuk memperkenalkan layanan berbasis online belum merata sampai ke masyarakat tingkat kelurahan, akibatnya masyarakat kebanyakan tidak mengetahui adanya layanan online dalam mengurus perizinan, seperti dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan yang ditemui langsung di lapangan yang menyatakan belum adanya informasi yang kami peroleh terkait sistem layanan online yang diterapkan oleh dinas

Menjadi sebuah ironi pada tataran masyarakat, khususnya mahasiswa tingkat akhir yang ingin mengurus izin penelitian yang tidak mengetahui adanya jenis layanan berbasis online ini, yang seharusnya selain masyarakat di tingkat Kecamatan, sasaran sosialisasinya juga adalah kalangan remaja dalam hal ini adalah mahasiswa, yang sudah tidak asing lagi dengan yang namanya teknologi informasi, tetapi sosialisasi ini belum sampai ke mereka, sosialisasi yang di laksanakan pihak dinas belum secara masif atau besar dan kontinyu.

2. *Interact*

Tahap publish yang bersifat pasif, pada tahapan *Interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan. Pada model pengembangan *e-gov* ini, pihak DPMPTSP Kota Palopo menyediakan aplikasi dimana masyarakat pengguna perizinan dapat melakukan diskusi langsung dengan menghubungi nomor kontak petugas layanan yang telah disediakan di web, dan komunikasi tidak langsung melalui email, web *Frequently Asked Questions (FAQ)* jika ada keluhan, pertanyaan, kritikan dan saran yang ingin disampaikan ke pihak penyelenggara. Pada tahapan *interact* juga masyarakat dapat mengisi survey kepuasan masyarakat yang disediakan di web. Namun pernyataan salah satu pihak DPMPTSP Kota Palopo mengatakan:

> Kami selalu melibatkan masyarakat perwakilan lembaga swadaya masyarakat dan pengusaha untuk berkonsultasi dalam proses pembuatan SP dan SOP, tetapi belum melibatkan akademisi, tetapi kedepannya kami akan melibatkan semua pihak yang terkait, karena sebagai penyelenggara pelayanan perizinan kami

> dituntut untuk memahami keinginan masyarakat dalam artian jika ada saran dari masyarakat akan kami berusaha mengimbangi saran tersebut, tentunya sesuai dengan keadaan dan kemampuan kami.

Sebuah keinginan yang dilandasi atas kebersamaan membangun sebuah sistem menjadi kekuatan yang ampuh dalam mengeliminir berbagai saran dan masukan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Banyak saran yang bisa diambil yang sifatnya membangun dalam memperbaiki mutu pelayanan yang diselenggarakan DPMPTSP Kota Palopo. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang menyatakan

> Selalu diadakan survei baik dilayanan online maupun membagi kuesioner untuk melihat tinggat kepuasan pengguna layanan, selain itu saran dan kritikan dari masyarakat dapat mereka sampaikan baik melalui sms,telepon, website, email, kotak saran, dan bahkan bisa langsung ke layanan pengaduan, sehingga jika ada pengguna layanan yang komplain dapat langsung memilih alternatif penyampaian komplainnya, dan kami langsung akan sampaikan ke pimpinan, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan terhadap pelayanan yang kami berikan.

Melalui *interact* terjadi hubungan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, dan ada respon umpan balik yang terjadi, sehingga dengan adanya interaksi atau proses konsultasi dapat memberikan masukan bagi pihak pemerintah dalam membuat sebuah kebijakan yang sama-sama saling menguntungkan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan peningkatan pelayanan ke depannya.

Dalam melaksanakan proses interaksi tidak sepenuhnya berjalan dengan mulus, berbagai kendala ditemui pemerintah yaitu latarbelakang pendidikan, budaya, dan kepentingan yang beragam dari masyarakat. Hal ini ditanggapi oleh salah satu informan dari DPMPTSP Kota Palopo menyatakan:

> Untuk konsultasi mengenai jenis layanan yang mereka inginkan kami belum pernah berdialog dengan masyarakat, hanya pihak ketiga yang terlibat dalam proses konsultasi penentuan layanan online yang telah ditunjuk sebagai kunsultan dari program layanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Palopo.

Pelibatan pihak ketiga dalam proses pemerintahan memang tidak dapat dipungkiri, karena dengan adanya kolaborasi ini, pemerintah akan lebih diringankan dalam pekerjaannya, sehingga akan berpengaruh secara signifikan terhadap penentuan pola pelayanan, sehingga masyarakat disini hanya sebagai pengguna dalam proses layanan perizinan yang ditawarkan pemerintah. Sebagaimana tanggapan pihak DPMPTSP Kota Palopo, masyarakat dalam hal ini dapat

memberikan masukan, kritikan, dan saran, lewat kotak saran yang telah disiapkan di loket pendaftaran.

Hal ini kemudian dipertegas oleh salah satu masyarakat pengguna layanan izin yang menyatakan bahwa:

> memang ada disiapkan kotak saran, tetapi saya tidak tahu, apakah jika kami memberikan saran dapat didengar dan ditindaklanjuti, atau kotak sarannya hanya sekedar formalitas, sehingga tidak ada proses konsultasi didalamnya, karena aspirasi kami tidak ditindaklanjuti, dan dipertegas oleh salah satu masyarakat pengguna layanan yang menyatakan belum adanya pola kemitraan yang dibangun antara pemerintah dengan masyarakat Kota Palopo, yang saling memberikan masukan berupa dialog masyarakat, tetapi yang ada hanya penyediaan kotak saran.

Website DPMPTSP Kota Palopo, menyediakan portal, dimana masyarakat dapat memberikan masukan, kritikan, dan saran melalui email ataupun *Frequent Ask Questions* (FAQ). Dari pihak DPMPTSP Kota Palopo, diperoleh informasi dari salah satu informan yang menyatakan pada web www.dpmptsp.palopokota.go.id kami sudah menyediakan ruang jika ada masyarakat yang ingin memberikan kritikan dan saran dapat menghubungi kami atau langsung email ke alamat yang tertera di web, tetapi nyatanya sudah satu tahun sistem ini berjalan, belum ada sama sekali masyarakat yang melakukan pengaduan via online, hal ini mungkin dikarenakan masyarakat kota Palopo belum mampu dan siap terhadap perubahan teknologi.

Ketidakterlibatan masyarakat dalam proses interaksi atau konsultasi baik secara langsung (manual) maupun via online dikarenakan berbagai faktor diantaranya ketidaktahuan masyarakat terhadap berbagai fasilitas yang disediakan pemerintah diwebsite, ketidaktahuan dalam penggunaan teknologi informasi, karena dalam sistem tidak terdapat pedoman ataupun petunjuk penggunaan aplikasi, latar belakang pendidikan, budaya, dan faktor usia. Selama ini pemerintah hanya berkonsultasi dengan pihak ketiga dalam hal ini konsultan yang telah ditunjuk untuk menghandle program yang dibuat, keterlibatan masyarakat hanya sebagai pengguna layanan izin, tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan.

3. *Transact*

Model pengembangan *e-gov* pada tahapan ini yang diterapkan di DPMPTSP Kota Palopo ada proses transaksi yang dilakukan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan, aplikasi yang disediakan di website www.dpmptsp.palopokota.go.id yaitu: izin pelayanan, masyarakat pengguna dapat membuat surat perizinan baru maupun perpanjangan izin melalui website, tanpa harus datang ke kantor, masyarakat pengguna yang ingin melakukan proses pembuatan surat

perizinan misalnya izin mendirikan bangunan, tinggal mendaftar akun melalui web yang telah disedikan, kemudian mengisi dan melengkapi semua berkas yang dipersyaratkan, dan bisa mengecek sampai sejauh mana surat perizinannya telah dibuat. Selain itu bisa melakukan proses transaksi melalui sms gateway, dan tidak perlu lagi berhubungan dengan petugas penyedia layanan, sehingga dapat meminimalisir pungli, yang kerap kali terjadi.

Pengembangan model *e-government* hingga pada tahap transaksi bukan merupakan suatu hal yang mudah, baik dari segi penyedia maupun pemanfaat layanan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh salah satu informan DPMPTSP Kota Palopo penyediaan layanan berbasis online yang kami terapkan sudah sampai tahap dimana masyarakat dapat melakukan izin perizinan melalui website, mereka bisa mengecek sejauh mana surat izin yang mereka ajukan, serta layanan perizinan yang dikenai retribusi, dan membayar langsung di bank melalui sms *gateway* yang dikirimkan petugas kami.

Dari segi penyedia layanan telah berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, melalui inovasi-inovasi layanan yang diterapkan, tetapi dari segi masyarakat program yang dibuat belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat kota Palopo saat ini, sebagaimana yang dikemukanan informan di DPMPTSP sampai saat ini hanya beberapa masyarakat yang melakukan proses pelayanan izin via online, kurang lebih sepuluh orang kira-kira.

Hal ini kemudian dikonfirmasi kepada masyarakat pengguna, sebagian besar memang tidak mengetahui adanya layanan online, sebagian tidak mengetahui bagaimana cara penggunaannya, serta ada beberapa yang mengakses layanan izin seperti mengurus izin penelitian melalui website yang disediakan, tetapi setelah pendaftaran akun tidak ada sama sekali balasan dari sistem, sehingga mau tidak mau kami harus ke kantor untuk mengurusnya kembali.

Kendala dalam Kebijakan Pengembangan *e-Government* di Kota Palopo

Penerapan *e-government* tidak dapat berhasil tanpa adanya dukungan dan komitmen dari pimpinan daerah yang dituangkan dalam sebuah kebijakan. Model pengembangan kebijakan *e-government* di Kota Palopo tidak terlepas dari kendala-kendala dalam pengimplementasiannya, baik dari segi penyedia layanan maupun dari pemanfaat layanan. Secara umum, kendala yang dihadapi terkait dengan sarana dan prasarana pendukung. Belum tersedianya jaringan gratis yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Palopo, sebagaimana pernyataan salah satu informan dari DPMPTSP Kota Palopo yang menyatakan bahwa dalam pengembangan *e-government* berbasis website pihak pemerintah bekerja sama dengan PT.Fortinusa dalam pengembangan fitur maupun fasilitas layanan di website, sistem layanan yang kami sediakan melalui website tidak sebatas

pelayanan informasi, tetapi masyarakat dapat mengakses izin layanan, cek izin perizinan, dan transaksi pembayaran online, tetapi yang menjadi masalah kemudian adalah jaringan yang terbatas dikalangan masyarakat, sehingga menganggap pelayanan berbasis website ini mahal, berbelit-belit karena berkasnya harus di scan, yang menyebabkan masyarakat masih mengakses layanan manual.

Lebih lanjut pernyataan salah satu informan dari masyarakat pengguna layanan yang menyatakan:

> Selain masalah jaringan, yang terkadang error, kendala yang kami hadapi pada saat akses izin perizinan yaitu sistem aplikasinya yang *maintenance*, dan sistem yang tidak mengkonfirmasi akun pengguna yang telah di buat.

Sementara dari segi pemanfaat layanan, yaitu masyarakat pengguna layanan perizinan Kota palopo masih belum terbiasa dengan layanan yang menggunakan teknologi informasi. Sebagaimana pernyataan salah satu informan dari masyarakat pengguna yaitu:

> "Kami tidak mengetahui bagaimana penggunaan layanan perizinan secara online, kami sudah nyaman dengan pelayanan yang biasa diberikan DPMPTSP Kota Palopo, apalagi dengan adanya layanan jemput antar, berkas kami dijemput, dan diantarkan kembali jika izinnya telah terbit, jadi tidak usah daftar online".

Berdasarkan hasil wawancara diatas, salah satu kendala dalam penerapan pengembangan model *e-government* yaitu masyarakat Kota Palopo masih belum terbiasa dengan layanan online karena berbagai fasilitas kemudahan layanan yang juga menjadi inovasi pemerintah daerah kota Palopo diantaranya layanan jemput antar dan layanan *weekend service*, sehingga penerapan pengembangan e-gov dianggap masyarakat belum sesuai dengan budaya dan kondisi masyarakat Kota Palopo saat ini.

Kemudian dipertegas oleh salah satu informan dari masyarakat pengguna yang menyatakan lebih baik langsung ke kantor karena lebih jelas, langsung djelaskan di tempat jika ada kendala atau persyaratan yang ingin ditanyakan, jika online harus memiliki pulsa, mahal, dan jaringan yang jelek. Dilanjutkan dengan tanggapan informan lain dari pihak DPMPTSP Kota Palopo masyarakat belum siap terhadap perubahan teknologi saat ini, dan itu menjadi PR kami tersendiri selaku pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bagaimana mengedukasi dan membangun kesadaran masyarakat dan pelaku usaha untuk beralih ke sistem layanan berbasis online, sehingga manfaat dapat dirasakan bersama, bukan hanya dari segi pemerintah, tetapi sasaran utama program betul-betul dapat memanfaatkannya.

Dari uraian diatas, kendala dalam pengembangan *e-government* dalam hal perizinan online di DPMPTSP Kota Palopo, yaitu:

1. Tidak adanya regulasi Pemerintah Kota Palopo yang mengharuskan setiap organisasi perangkat daerah menerapkan sistem pelayanan berbasis online, hanya mengacu pada Inpres Nomor 3 tahun 2003 yang merupakan payung hukum seluruh kebijakan detail teknis di bidang e-government, dan tidak ada undang-undang yang mempertegas akan penerapan layanan elektronik.
2. Ketidakmatangan teknologi dalam penerapannya;
3. Budaya masyarakat Kota Palopo yang belum tanggap terhadap perubahan teknologi, dan masih nyaman dengan sistem layanan konvensional, dibandingkan layanan online.
4. Tingkat pendidikan masyarakat yang mengurus layanan perizinan online, semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin mudah untuk mengakses layanan online, dan sebaliknya, semakin rendah tingkat pendidikan masyarakat yang mengakses layanan online, lebih memilih layanan konvensional.
5. Banyaknya inovasi peningkatan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat kota palopo, dibandingkan dengan layanan berbasis online
6. Implementasi yang terburu-buru tanpa melihat kebutuhan masarakat pengguna layanan.

Sebagaimana yang dirilis oleh *Nation Information Society Agency* dalam (Novita, 2014: 46) faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kegagalan penerapan *e-government* di Negara berkembang meliputi:

1. Kurangnya kesepakatan dalam sistem administrasi publik yakni penolakan internal oleh pemerintah
2. Kurangnya rencana dan strategi e-govenrment di perkenalkan dengan setengah-setengah
3. Kurangnya SDM yakni kurangnya pengembangan kapasitas institusi dan personal
4. Tidak adanya rencana investasi;
5. Kurangnya vendor sistem dan IT
6. Terlalu menekankan pada teknologi atau penerapan yang berorientasi teknologi; dan
7. Implementasi yang terburu tanpa persiapan dan pengujian yang cukup

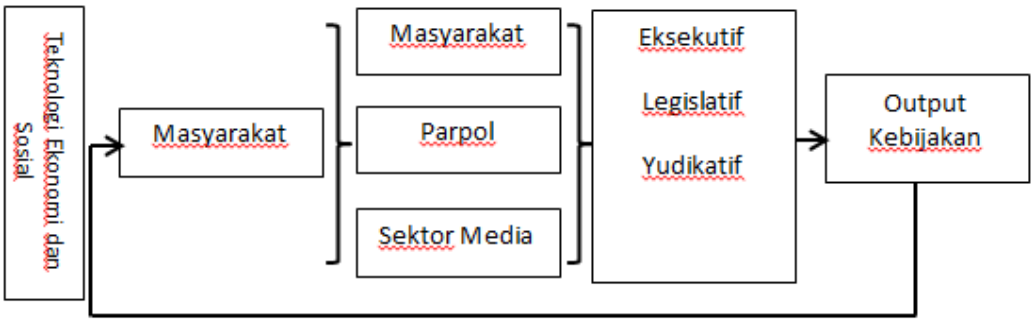
Pengembangan kebijakan *e-gov* untuk dapat dilaksanakan secara efektif, pemerintah daerah disarankan agar melakukan percepatan pembuatan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang mendukung *e-gov* di daerah, pembangunan infrastuktur untuk menciptakan akses informasi yang lebih unggul, peningkatan sumber daya manusia dalam penggunaan *e-gov*, dan

pengembangan organisasi dan tata kelola pemerintahan untuk mendukung terlaksananya *e-gov* (Maulana et al., 2019 : 159).

Kebijakan Model Rekomendasi *Electronic Government* dalam Pelayanan Perizinan Kota Palopo

Sistem layanan online merupakan sistem layanan yang mengubah pola layanan, yang mengedepankan prinsip transparansi, akuntablitas, dan partisipasi masyarakat. Masyarakat tidak hanya dilibatkan pada saat proses pemilihan umum, tetapi juga dalam berbagai aktifitas pemerintah lain yang berimplikasi kepada kepentingan masyarakat. Pemanfaatan teknologi Informasi melalui online salah satu alat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. *E-government* menjadi pilihan utama dalam memberikan dan memperkenalkan bentuk layanan baru yang mengedepankan teknologi informasi (Lestari,2019:170)

Partisipasi yang diterapkan oleh pemerintah berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat. Bentuk partisipasi yang diterapkan oleh pemerintah Kota Palopo menekankan pada komunikasi atau interaksi antar masyarakat, pemerintah, dan pegawai pemerintah dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses perumusan kebijakan sesuai aspirasi dan kebutuhan. Dalam konsep *good governance* yang dituntut adalah partisipasi, dan partisipasi yang paling nyata adalah komunikasi. Komunikasi berarti adanya proses transformasi antar actor yang terlibat. Mengutip model *The Virtual Political System Norris* dalam Nurhadryani (2009:114) dalam penerapan *good governance* yang terpenting adalah banyaknya sektor yang terlibat dan saling berinteraksi dalam level yang sama maupun berbeda serta pentingnya proses demokrasi dengan tujuan peningkatan partisipasi masyarakat melalui penyebaran informasi dan melakukan proses komunikasi dalam penentuan kebijakan.



Gambar 1. Model The Virtual Political System Norris

Sumber: Nurhadryani (2009:160)

Model The Virtual Political System diatas menunjukkan aspek penting dalam perumusan kebijakan adalah banyaknya aktor yang terlibat dan berinteraksi dalam proses pembuatan kebijakan. Model ini diadopsi peneliti dalam pengembangan *e-governance*. Model rekomendasi pengembangan *e-government* menjawab permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Palop. Tahap *e-government* yang efektif dilakukan di kantor perizinan Kota Palopo hanya tahap publish (komunikasi satu arah). Tahap konsultasi dan transaksi masih belum termanfaatkan, kendala sulitnya DPMPTSP Kota Palopo untuk mengembangkan layanan berbasis online secara optimal, dikarenakan layanan perizinan online belum dapat memberikan manfaat kepada pengguna layanan karena belum sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat, sosialisasi dan penyebaran informasi yang tidak merata sampai ke tingkat kelurahan yang ada di Kota Palopo juga merupakan kendala dalam mengoptimalkan penggunaan layanan online. Belum adanya interaksi (komunikasi dua arah) mengakibatkan belum tercapainya pelayanan demokratis.

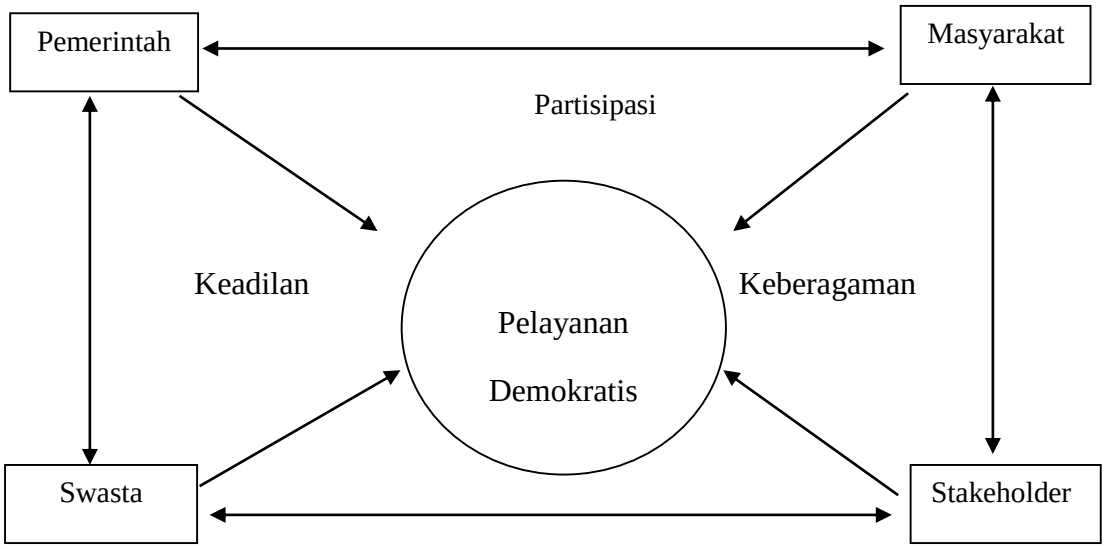
Rozikin et al, (2020:71) tantangan dan hambatan yang dihadapi pemerintah dalam implementasikan *e-gov* perlu adanya inovasi pengembangan *e-gov*, dengan melakukan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat atau stakeholder terkait. Untuk peningkatan partisipasi masyarakat dilakukan dengan inovasi dalam bentuk *e-literacy* dengan penyediaan sarana prasarana teknologi informasi secara bebas, luas, dan merata, dengan *e-literacy* pun dapat memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan kebijakan pemerintah daerah.

Pengimplementasian *e-government* dalam sistem administrasi pemerintahan di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo sejak tahun 2017 hingga saat ini, hanya 33 pemohon yang mendaftar secara online, hal ini dikarenakan banyaknya inovasi atau kemudahan akses secara offline yang disediakan pihak penyelenggara, misalnya melalui layanan jemput antar, dan layanan *weekend service*. Meskipun berbagai kemudahan yang disediakan secara offline, pada website dpmptsp.palopokota.go.id pengunjung telah mencapai 2317 dipenghujung tahun 2018 dan 3.073 pada September 2020, tetapi masyarakat hanya memanfaatkan untuk mencari informasi terkait SOP perizinan, simulasi tarif perizinan IMB dan izin trayek, untuk tahap konsultasi dan transaksi masih belum termanfaatkan. Sehingga aspirasi dan partisipasi masyarakat pengguna layanan belum terakomodir.

Tahapan pengembangan e-government sangat ditentukan dengan bagaimana sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kota. Sosialisasi tidak hanya untuk internal pemerintahan, tetapi juga menyentuh semua kalangan masyarakat, dengan melihat kondisi budaya atau kearifan lokal yang

dimiliki dalam suatu wilayah, sehingga sosialisasi dapat dilakukan dengan budaya (ketua adat), keagamaan (pemuka agama), dan dimasyarakat melalui Rukun Tetangga (RT) (Antoni et al.,2018:71)

Adapun model rekomendasi kebijakan pengembangan *e-government* dapat dilihat pada Gambar 2 berikut :



Gambar 2. Model Rekomendasi Pengembangan E-Gov

Pada gambar terlihat pelayanan demokratis dapat terwujud jika pemerintah, masyarakat, swasta, dan *stakeholder* terkait dilibatkan dalam sebuah pengambilan keputusan, dengan tetap melihat aspek keadilan, partisipasi, dan keberagaman dalam bermasyarakat, sehingga dalam pengimplementasiannya lebih mengakomodir kepentingan dan aspirasi masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang demokratis diperlukan dua aspek utama yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat, 2 aspek ini yang membagi jenis proyek e-government menjadi tiga kelas utama yaitu publis (komunikasi satu arah), Interact (komunikasi 2 arah), dan Transact (transaksi) (Indrajid, 2006:21)

Menurut Wagle dalam Surya (2014:277) demokrasi hanya akan memiliki arti ketika masyarakat sebagai *stakeholder* utama dilibatkan langsung dalam proses pembuatan keputusan untuk dijadikan dasar kebijakan publik yang dihasilkan pemerintah, hal ini dikarenakan, setiap kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah selalu memiliki implikasi luas bagi masyarakat. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan adalah prasyarat utama untuk meyakinkan masyarakat bahwa pembuatan kebijakan dilakukan secara demokratis, dengan

partisipasi langsung, masyarakat dapat memberikan gagasan, ide dalam membangun sistem pelayanan berbasis elektronik.

Tahapan interaksi dan transaksi belum dioptimalkan pihak penyelenggara dalam hal ini DPMPTSP Kota Palopo, sehingga belum dapat menciptakan pelayanan yang demokratis, hal ini dilatarbelakangi karena pihak sulitnya pemerintah untuk melalukan konsultasi dan bernegosiasi untuk meminta saran dan pendapat dikarenakan salah satu faktor yaitu latar belakang pendidikan, kapasitas, dan keahlian masyarakat. Belum pernah melakukan konsultasi dan interaksi dengan masyarakat untuk memformulasi sebuah kebijakan layanan, kami hanya memfasilitasi kotak saran, aduan, sms dan telepon jika ada masyarakat yang complain dengan pelayanan yang diterima.

Menurut Surya (2014:291) Keadilan dalam artian pemerintah memberikan kesamaan dalam kesempatan yang sama kepada masyarakat untuk menjadi bagian dari suatu keputusan pemerintah, sehingga keadilan menjadi suatu bentuk kepercayaan masyarakat kepada pemerintah untuk ikut serta berpartisipasi dalam mengeluarkan pendapat, sehingga masyarakat tidak hanya menjadi penonton dalam setiap keputusan yang dihasilkan, tetapi juga menjadi aktor dalam perumusan kebijakan.

Wilhelm (2000) menyatakan hanya dengan keadilan akses dan keberagaman dapat menjadi sebuah pendekatan untuk menyeimbangkan antara kepentingan warga Negara dengan pemerintah, dengan keadilan, warga Negara memiliki kesempatan yang sama didalam menyuarakan aspirasi, dengan akses yang terbuka, masyarakat dapat memiliki kekuatan, menganalisis, dan memberikan ide dalam pengambilan kebijakan, masyarakat dapat menentukan pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat yang memiliki karakteristik.

Transparansi dimaksudkan pemerintah dalam pelayanannya dapat memberikan jaminan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat, masyarakat dapat berinteraksi diruang publik tanpa dibatasi ruang dan waktu atau dibatasi aturan, sehingga dengan adanya keterbukaan dan akses untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat yang selama ini hilang terhadap pelayanan tertutup yang tatakelola pemerintahan. Kepentingan masyarakat tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan kelompok atau golongan melainkan sebagai hasil dialog bersama dalam mencari nilai dan kepentingan bersama.

Keragaman memiliki makna banyaknya masukan dari masyarakat pengguna akan semakin kuat terhadap suatu kebijakan yang diambil, keberagaman dapat menjadi pijakan untuk mengakomodir berbagai saran dan aspirasi dari masyarakat tanpa terkecuali. Richard O Mason

dalam Surya (2019, 293) masyarakat memiliki hak tertentu dalam pelayanan publik, yakni dengan menciptakan istilah PAPA yang singkatan dari Pripacy, Accuracy, Property, dan Accesibility (kerahasiaan, keakuratan, kepemilikian, dan kemudahan akses).

Kebijakan pengembangan *e-government* merupakan sebuah proses yang saling mempengaruhi satu dengan yang lain, yang nantinya diharapkan dengan keterkaitan ini dapat membentuk sistem kerja baru yaitu kolaborasi antara masyarakat, pemerintah, dan swata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kearah yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut serta mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah, dalam menciptakan kepercayaan masyarakat.

PENUTUP

Kebijakan model pengembangan *e-government* di DPMPTSP Kota Palopo berada level transaksi, tetapi dukungan masyarakat kota palopo dalam pengembangan dan pemanfaatan *e-government* masih rendah, Sosialisasi yang tidak maksimal dalam memperkenalkan konsep *e-government* dengan manfaatnya di kalangan masyarakat, menjadi penyebab kurangnya masyarakat yang mengakses layanan berbasis online. Sosialisasi hanya pada tataran internal, sosialisasi eksternal belum dioptimalkan. Berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pengembangannya di masyarakat, seperti aturan pemerintah Kota Palopo belum ada yang mengatur secara tegas kerangka pengembangan *e-government*, kesediaan anggaran dalam pengembangan *e-gov* masih minim, budaya, usia, dan tingkat pendidikan masyarakat juga menjadi kendala dalam pengembangan konsep e-government, serta pengimplementasian program tanpa melibatkan masyarakat, sehingga program yang dibuat belum sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat kota palopo.

Pengembangan *e-government* melalui pelayanan perizinan secara online hanya akan berhasil jika dapat memberikan manfaat antara penyedia dan pengguna layanan, dengan mengembangkan model rekomendasi e-gov yang melibatkan pemerintah, masyarakat, swasta, dan stakeholder terkait, dan mensosialisasikan manfaat dari *layanana online* kepada masyarakat pengguna layanan. Budaya dan kebiasaan masyarakat dapat diubah, jika penyedia layanan berfokus pada mengedukasi masyarakat dengan membangun dan memunculkan kesadaran antara masyarakat dan pelaku usaha untuk mau menggunakan layanan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Alsaghier, H. F. (2009). Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of E-Government*, 295-310.

Deepak, B. (2012). *Designing and Implementing e-Government Strategy.* India: ISG.

Hasniati, S. M. (2010). Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-Service) di Makassar. *Jurnal Pekomnas ISSN: 1411-0385*

Indrajid, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government, Konsep Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. APTIKOM

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government.

Lestari, Y. D. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, Volume XVI.2.163-178.

Maulana, Rio Yusri.,Faizah Bafadhal., Anry Firmansyah. (2019). e-Government Implementation : The Concept Of Innovative Transformation Of Leadership And Public Officials' Capacities In Indonesian Open Government.(The Case of Evaluating e-Government Utiliza. *International Conference On Public Organization* (hal. 156-170). Khon Kaen Province, Thailand: APSPA.

Miles, Mathew. B, A.Michael Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook.* . Terjemahan Tjetjep Rohidi: UI-Press.

Novita, D. (2014). Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan. . *Eksplora Informatika* , 4(1).

Nurhadryani, Y. (2009). Memahami Kondep E-Governance Serta Hubungannya Dengan E-Government dan E-Demokracy. *Seminar Nasional Informatika* (hal. 111-117). UPN Veteran Yogyakarya.

Rozikin Mochammad, Wa Hesty, Sulikah. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, V 16 (1):61-80.

Surya, I. (2014). *Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Yang Demokratis Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda.* Disertasi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas hasanuddin.

Wilhelm, G. A. (2000). *Democracy in the digital age. Challenges to Political life in Cyberspace.* New York: Routledge.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik