

ISBN 9789794957516




The Learning
University



PROSIDING

1st National Research Symposium
Universitas Negeri Malang

KONTRIBUSI HASIL
PENELITIAN
UNTUK
PENINGKATAN
KUALITAS
SDM

LUSTRUM XII
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)



1st National Research Symposium
Universitas Negeri Malang

8 - 9 Oktober 2014
Rabu dan Kamis



Universitas Negeri Malang

Jalan Semarang 5 Malang (65145). Telepon (0341) 552114, 580227
Laman : www.um.ac.id, E-Mail: info@um.ac.id



9 789794 957516

Aula A3, Lt.2
Universitas Negeri Malang
Rabu dan Kamis
8 - 9 Oktober 2014

***ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOV) SEBAGAI BASIS PELAYANAN PUBLIK:
STUDI KASUS PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
(BPMPP), PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS***

Sri Weningsih^{1*}, Darmanto², Meita Istianda³

¹*Universitas Terbuka*

²*Universitas Terbuka*

³*Universitas Terbuka*

*wening@ut.ac.id

ABSTRAK

Salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang memuaskan. Implementasi pelayanan publik tersebut dapat dilakukan melalui electronic government (e-gov) dalam bidang usaha dan perizinan. Walaupun berbagai usaha telah dilakukan melalui fasilitasi penyediaan sarana dan prasarana serta regulasi, namun dalam rangka pelayanan publik masih terkendala oleh beberapa masalah. Kajian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh masyarakat memahami implementasi pelayanan publik berbasis e-gov di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan (BPMPP), Pemerintah Kabupaten (PemKab) Banyumas. Dari kajian ini juga diharapkan adanya suatu pola pelayanan publik berbasis e-gov di BPMPP, PemKab. Banyumas. Kajian ini menggunakan metode studi kasus melalui pendekatan kualitatif. Serangkaian wawancara mendalam dilakukan terhadap informan serta kegiatan pengamatan mengenai kondisi di lapangan. Studi dokumentasi dilakukan untuk mendukung hasil kajian ini. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis melalui teknik triangulasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa fungsi website BPMPP PemKab. Banyumas tersebut belum maksimal. Belum maksimalnya fungsi website tersebut disebabkan masyarakat belum mengetahui fasilitas perizinan online. Pelayanan perizinan secara online belum dilakukan secara penuh oleh BPM&PP PemKab. Banyumas, namun baru sebatas harapan dan keinginan agar sistem perizinan secara online dapat terwujud di Kabupaten Banyumas. Masyarakat belum dapat melakukan sebagian transaksi/kegiatan secara online, misalnya masyarakat belum dapat mendaftar atau mendapatkan tanggapan dari BPMPP secara online. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kantor BPMPP masih harus datang ke kantor BPMPP dan dilayani dengan sistem one stop service, bukan secara online.

Kata Kunci: Pelayanan publik, e-government, perizinan online.

A. Latar Belakang

Siapa pun tentunya pernah berurusan dengan lembaga pemerintah. Sehingga situasi ini secara tidak langsung telah menjadikan lembaga pemerintah berada di pihak yang dibutuhkan. Relasi antara pemerintah yang tidak seimbang acap kali menimbulkan peluang bagi terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme(KKN). Keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *blog* dan *media on line* ini bisa menjadi cermin. “Saya pernah menjumpai kejadian tersebut pada saat pembuatan KTP waktu lalu di mana orang yang memiliki keluarga di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan tersebut didahulukan dan gratis sedangkan masyarakat yang dari tadi mengantri belum mendapatkan pelayanan apapun. (<http://rarasdwianggraeni.blogspot.com/2010/12/kebijakan-di->

kabupaten-banyumas.html). Demikian pula ada ungkapan sebagai berikut: “ Saya pernah menerima laporan ada warga yang hendak minta SIUP TDP tapi sebelumnya mengurus izin gangguan yang dipersulit,”

(<http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2010/03/05/101065/Ditengarai-Ada-Pungli-di-Kantor-Perizinan>)

Seiring dengan perkembangan jaman, birokrasi diharapkan juga mampu melakukan adaptasi. Reformasi di Indonesia menuntut perubahan di segala aspek termasuk birokrasi. Merespon tuntutan masyarakat, Pemerintah melalui UU No.25 Tahun 2009 mengeluarkan peraturan tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik haruslah berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka, akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Kehadiran UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga semakin menguatkan peran ITK dalam pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, badan publik juga terikat dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) untuk dapat menyampaikan informasi secara terbuka.

Pemerintah Indonesia saat ini berusaha untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan menerapkan tata kelola yang baik (*good governance*). Kedua hal tersebut baru bisa dicapai jika penyelenggaraan pemerintahan didasarkan pada prinsip kepastian hukum, profesional, *visioner*, efisien, efektif, akuntabel, transparan, dan partisipatif. Keinginan pemerintah diwujudkan dengan menyiapkan infrastruktur ITK untuk melayani masyarakat yang lebih dikenal dengan sebutan *e_government* (*e_govt*). Tidak tanggung-tanggung biaya yang dibutuhkan untuk pembuatan *e_govt* adalah sebesar Rp 1 triliun (Zakir, 2006).

Antusias pemerintah, termasuk pemerintah daerah dalam menyambut *e_govt* diimplementasikan dengan berlomba-lomba membuat *web site*. Sekarang hampir semua lembaga pemerintah di Indonesia sampai ke tingkat kabupaten memiliki *web site/e_govt*. Namun apakah ketersediaan *e_govt* berarti layanan publik menjadi lebih baik. Sedikit kita lihat komentar masyarakat menanggapi tulisan Anissa M. Zakir (2006) yang dirilis di <http://www.detikinet.com/read/2006/03/21/185540/563075/399/biaya-e-government-mulai-satu-rupiah-hingga-rp-1-triliun>: “ Yang terjadi adalah, setelah *product* diimplementasi, tidak ada yang me-maintain, SDM-nya juga belum siap, dan *product2* itu hanya menjadi 'hiasan' yang bernilai mulai puluhan hingga milyaran rupiah, tanpa menghasilkan sesuatu yang lebih berguna. Ada pendapat yang mengatakan: “ E-government di indonesia ? apa coba... boro2 aplikasi... orang *government* nya aja belum siap, apalagi penduduknya sebagai *user*...” Yanga menambahkan: “ E-gov di pemerintahan 1 trilyun? ngga nyampe segitu ah, tapi wajar aja kalo pemerintahan. Bisnis ama orang2 pemerintahan ngga enak, bikin pusing, dan banyak ruginya!”

Pemerintah Kabupaten Banyumas salah satu pemerintah kabupaten yang telah menggunakan *e_govt* sebagai sarana melayani publik. Teristimewa untuk Kabupaten Banyumas merupakan kabupaten yang masuk 10 besar daerah yang terbaik dari segi perijinan dan investasi melalui *e_procurement* (Rasidi, 2008). Namun perolehan di bidang ini belum diikuti pelayanan yang memuaskan bagi rakyat kecil, seperti prosedur pembuatan KTP, akte kelahiran, pengurusan hak kesehatan dan perijinan-perijinan lain yang lebih bersifat keperluan primer masyarakat. Perijinan dan investasi memang menjadi pendorong bergeraknya roda perekonomian. Tetapi segmen ini lebih banyak diperuntukkan bagi masyarakat yang telah mapan perekonomiannya, belum menyentuh kebutuhan masyarakat yang lebih umum. Sebagai contoh pelayanan yang diberikan

oleh Badan Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyumas tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Salah seorang warga mengakui bahwa untuk membuat KTP beliau menunggu sampai 3 bulan. (Nizar, 2006) dalam Rasidi (2008). Pelayanan KTP saja memakan waktu sampai 3 bulan di Banyumas. Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan pada sektor lain? Dalam kaitannya dengan *e_govt*, Marzuki (2006) berpendapat pengembangan *e_govt* diarahkan untuk mencapai: a) pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik; b) pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha; c) pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat; c) pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Adapun yang menjadi alasan penetapan Kabupaten Banyumas sebagai lokasi penelitian adalah: a) Kabupaten Banyumas merupakan suatu kabupaten yang termasuk 10 besar daerah yang terbaik dari segi perijinan dan investasi melalui *e_procurement*; b) Dari jajak pendapat masyarakat Kabupaten Banyumas, menganggap desain portal/*website* Banyumas masih belum memadai (+- 68%); c) Adanya standar pelayanan publik di tingkat Kelurahan berdasarkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 209 Tahun 2005; Untuk tingkat Provinsi, maka pertumbuhan ekonomi Kabupaten Banyumas, pada tahun 2008 prosentase pertumbuhan ekonomi sebesar 5,38%, lebih tinggi dari rata-rata Provinsi Jawa Tengah yaitu sebesar 4,60%. (<http://www.banyumaskab.go.id/home/index.php>)

Khusus untuk kabupaten Banyumas pokok masalah yang diangkat dalam pengelolaan *e-govt* sebagai berikut: *Pertama*, pemanfaatan teknologi dan budaya adaptif yang lemah. Pemanfaatan teknologi tidak dibarengi upaya peningkatan kecakapan sumber daya manusia (SDM) pegawai. Contohnya, kasus saat dimulai komputerisasi dan sistem on line dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Proses pembuatan KTP di kecamatan yang mestinya dapat selesai sehari, molor menjadi seminggu. *Kedua*, mentalitas priyayi masih kuat menghinggapi aparatur pemerintah di Banyumas, mulai dari tingkat desa, kecamatan, hingga kabupaten. Akibatnya, aparatur yang digaji dari uang negara itu bukan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, tetapi justru minta dilayani. Untuk mengurus surat-surat di instansi pemerintah masyarakat harus mengurut dada, lantaran mesti menunggu lama, petugas tidak ramah, dan harus mengeluarkan uang pelicin. *Ketiga*, produktivitas dan disiplin kerja yang masih rendah. Peningkatan kualitas pelayanan publik mesti dibarengi dengan peningkatan produktivitas dan disiplin kerja PNS di lingkungan Pemkab Banyumas. Perlu ada standar atau target capaian seorang pegawai terhadap beban tugas sesuai bidangnya. Jangan sampai masyarakat akan mengurus dokumen yang mestinya bisa selesai sehari, malah menjadi seminggu. Disiplin kerja PNS masih perlu ditingkatkan, mengingat masyarakat kerap terhambat dalam pelayanan karena petugas datang terlambat. Atau tidak berada di kantor pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan (Suara Merdeka, 2009).

Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut: a) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap implementasi pelayanan publik berbasis *e-govt* di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, PemKab Banyumas? b) Bagaimana model pelayanan publik berbasis *e-govt* di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, PemKab. Banyumas?

E_Government

Conrad dalam Rahardjo (2001), mengatakan *e-government (e_govt)* merupakan istilah yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya memberikan sesuatu yang terbaik kepada pengguna jasa. Santoso (2005), menyatakan bahwa pengembangan *e_govt* diartikan sebagai upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Swastika (2003) menyatakan pada prinsipnya e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain, baik terhadap masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama pemerintah, sehingga munculah istilah-istilah baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*Inter-agency relationship*).

Mengenai implementasinya, Agung (2003), menyatakan implelementasi *e_govt* kebanyakan dimulai dari layanan yang sederhana yaitu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bentuk keterbukaan (transparansi) agar hubungan antar berbagai pihak menjadi lebih baik. Pemanfaatan internet sebagai basis pelayanan publik pada masyarakat dinilai memiliki keberhasilan, sebagaimana dinyatakan Rahardjo (2001) apabila asset utama suatu e-government di antaranya adalah citra dan reputasi pemerintah di mata publik, keyakinan publik akan akurasi transaksi, keyakinan publik akan ketahanan/kehandalan transaksi terhadap kecurangan, nilai finansial dari transaksi, kemampuan untuk meresolusi persengketaan tanpa keraguan dan dalam waktu yang singkat dengan usaha minimal, kemampuan untuk meng'enforce' kontrak melalui proses hukum menggunakan bukti-bukti yang diterima. Sementara itu mengacu pada pendapat Javaladi (2006), pengembangan *e_govt* dinyatakan berhasil apabila telah melalui tahap: 1)Instansi pemerintah mempunyai *website* yang dapat menyajikan informasi standar; 2) *Website* pemerintah mampu memberikan komunikasi interaktif ; 3) *Website* telah mampu memfasilitasi transaksi; 4) *Website* telah mampu melakukan komunikasi terintegrasi dengan unit lain. Tolok ukur lain dari keberhasilan implementasi *e_govt* menurut pendapat Albarda (2004) adalah pada para pengambil keputusan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa penerapan teknologi informasi merupakan bagian utama dalam proses transformasi organisasi/pemerintahan, karenanya manajer tingkat puncak atau top level dari organisasi sangat berperan penting dalam membangun danmengembangkannya. Dalam kerangka kerja tata kelola implementasi teknologi informasi ada empat kelompok yang harus diperhatikan, yaitu: top level manajemen, departemen, pengembang, dan pengguna. Dengan demikian jelaslah bahwa SDM merupakan bagian yang juga penting dalam proses implementasi *e_govt*.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2008:5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik sendiri menurut Inu dan kawan-kawan (Sinambela. 2008:5) didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harpan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-

nilai norma yang merasa memiliki. Konsep Pelayanan Publik (*Public Services*), menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan: “*Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan*”. Sedangkan merujuk kepada Departemen Dalam Negeri (2004) disebutkan bahwa; “*Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum*”, dan mendefinisikan “*Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa*”.

Dalam konteks pemerintahan, birokrasi memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (Osborne, 1996 ; LAN, 2007). a) *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat; b) *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi; c) *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*). Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan daerah.

Menurut Kinanto, T (2006) terdapat tiga dimensi yang harus diperhatikan dan diwujudkan, yaitu: 1)Kebijakan: apakah kebijakan dalam pemberian pelayanan memang sudah benar-benar ditujukan untuk kepentingan masyarakat; 2)Kelembagaan: apakah lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kelembagaan juga menyangkut struktur organisasi, tata nilai dan tata laksana; 3)Sumber Daya Manusia (SDM): yaitu apakah SDM yang memberikan pelayanan juga telah memiliki kompetensi tertentu, karena saat ini telah terjadi perubahan-perubahan nilai dimana masyarakat merasa memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Menurut Kinanto,T. (2006) diperlukan: 1) perubahan paradigma yaitu orientasi kerja aparatur daerah tidak lagi pada organisasi tetapi kepada kebutuhan dan kesejahteraan rakyat yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik; 2) aparatur daerah adalah “alat” untuk melayani publik, bukan sebaliknya publik yang harus melayani mereka. Paradigma ini harus tercermin dalam kesadaran peran dan tertuang dalam budaya organisasi pemerintah daerah.

B. Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data kuantitatif mungkin masih diperlukan, tapi hanya sebagai pelengkap pelaksanaan penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus untuk menjelaskan bagaimana kebijakan pemerintah daerah menyangkut penyelenggaraan *e_govt*, bagaimana mekanisme pengelolaan *e_govt*, bagaimana model pengelolaan *e_govt* yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

waktu yang tidak lama, sekitar 3 bulan, karena hal itu tergantung juga dengan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Semakin terpenuhinya persyaratan-persyaratan dalam proses perizinan, maka akan semakin cepat izin dikeluarkan oleh kantor BPM dan PP. Apabila ada beberapa persyaratan yang belum terpenuhi sesuai standar, maka akan memerlukan waktu yang cukup untuk melengkapi dan menyelesaikan persyaratan tersebut. Sebagai contoh, apabila persyaratan dari Kelurahan belum terpenuhi, maka hal itu juga harus segera diselesaikan untuk mempercepat penyelesaian keluarnya izin dari BPM dan PP.

Dilihat dari sumberdaya manusia (SDM) untuk mendukung perizinan secara online, maka SDM yang ada di BPM dan PP Kab. Banyumas masih belum memadai. Proses perizinan di BPM dan PP dengan menggunakan online menyaratkan kemampuan SDM yang handal di bidang ICT (*information and Communication Technology*). Saat ini nampaknya SDM yang ada dianggap kurang mendukung pelaksanaan ICT, sehingga perlu ada regenerasi, atau penambahan beberapa pegawai yang menguasai ICT atau internet, selain pegawai yang telah lebih dulu ada.

Proses perizinan yang dilakukan secara *online* juga memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Selain dukungan SDM yang trampil dan ahli dibidang ICT, maka peralatan *hardware* juga harus diperhatikan. Harus dievaluasi seberapa besar kemungkinan adanya investor yang berpotensi akan meminta izin. Dengan perkiraan tersebut maka akan diketahui kebutuhan hardware serta kapasitas komputernya. Di lain pihak *customer service* nya, seperti persyaratan dan prosedur yang jelas dan mudah juga harus diperhatikan. Kesemuanya demi kemudahan dan kelancaran bagi mereka yang ingin melakukan proses perizinan secara online.

Sebagai suatu Badan yang mengkoordinir perizinan usaha, maka BPM dan PP perlu memiliki jaringan antarinstansi yang handal yang terkait dengan proses perizinan, misalnya dengan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN). Juga ada suatu teamwork yang mempunyai tugas dan tanggung jawab jelas. Teamwork tersebut tugas dan tanggungjawabnya seperti halnya suatu rantai sepeda motor yang terkait satu sama lain dan merupakan suatu kesatuan, dimana apabila salah satu simpul atau bagian dari rantai tersebut putus maka motor tersebut tidak dapat berjalan.

Bentuk perizinan yang menggunakan online harus mempunyai visi dan misi yang jelas dimana tujuan utama adanya prosedur secara online adalah untuk mempermudah dan mempercepat user/pengguna dalam mengurus perizinan, jelas tata cara atau prosedurnya. Fasilitas atau menu yang tersaji mengenai segala aspek yang berhubungan dengan proses perizinan dalam website harus mudah dan cepat diakses oleh user/pengguna. Prosedur perizinan secara online harus berbeda dengan prosedur secara tatap muka atau regular, dimana user/pengguna merasa terlayani dengan baik dan memuaskan.

Selama ini ada persepsi bahwa sosialisasi perizinan secara online yang dilakukan oleh BPM dan PP masih dirasakan sangat kurang. PT. Prioritas yang tempat usahanya berada tidak jauh dari kantor BPM dan PP, tidak mengetahui adanya prosedur perizinan secara online yang dilakukan oleh BPM dan PP, walaupun masih terbatas hanya berupa tampilan persyaratan yang harus dipenuhi, dokumen-dokumen yang dapat di unduh, atau konfirmasi perizinan yang melalui email dalam perizinan secara online tersebut, yang ditampilkan dalam website BPM dan PP Kab. Banyumas.

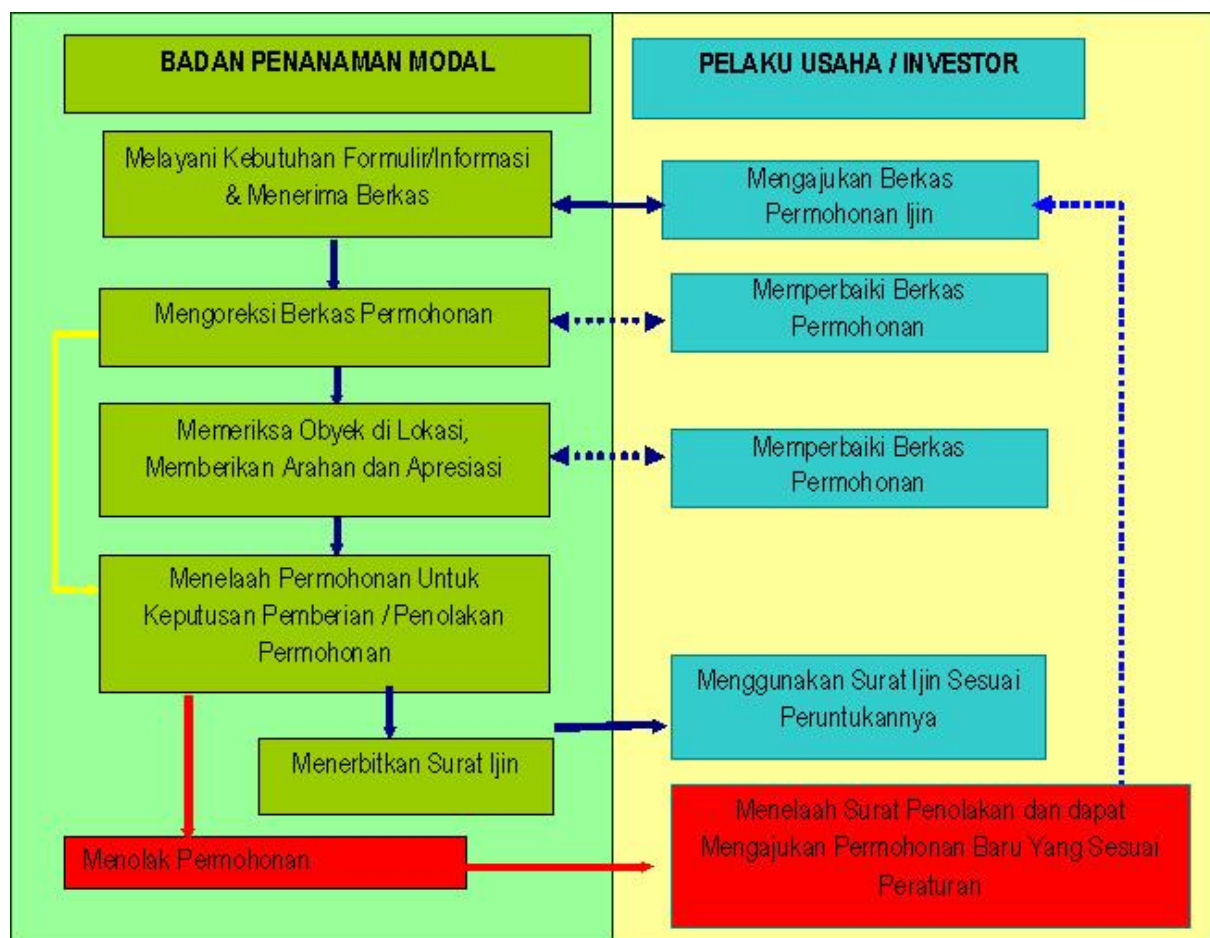
Persyaratan perizinan yang harus dipenuhi oleh user/konsumen harus jelas dan mudah dilaksanakan, sehingga user mudah untuk memenuhi dan tidak bertele-tele, serta tidak merasa diombang-ambingkan oleh petugas. Ada persepsi bahwa proses keluarnya perizinan tidak memerlukan waktu yang lama, asalkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi lengkap. Masalahnya adalah

justru untuk memenuhi persyaratan tersebut yang memerlukan waktu yang cukup lama karena ketidakjelasan informasi atau peraturan yang ada, sehingga terkadang user/konsumen harus bolak-balik mengurus persyaratan tersebut. Selain itu instansi-instansi yang terkait dengan proses perizinan juga harus disosialisasikan mengenai berbagai aturan atau prosedur dalam proses perizinan sehingga tercipta kesepakatan dan kesepahaman bersama antara instansi yang terkait dengan prosedur perizinan tersebut. Sebagai contoh, Kelurahan juga harus mengetahui tentang peraturan-peraturan yang harus dipenuhi oleh user/ konsumen sehingga sewaktu urusan yang telah diselesaikan di Kelurahan tidak ditolak oleh kantor BPM dan PP.

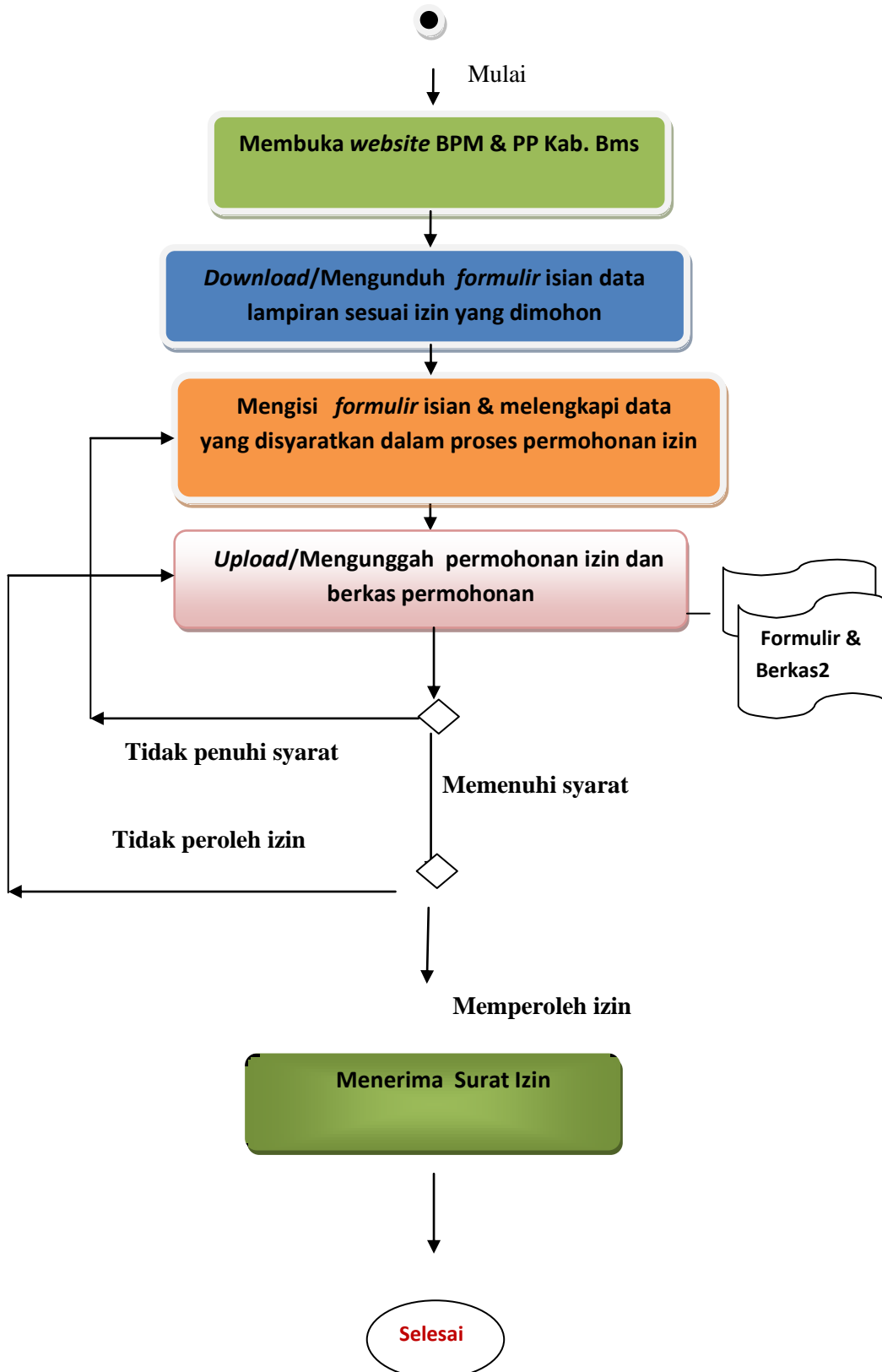
d). Alur Perizinan Online di BPM&PP Kabupaten Banyumas.

Selama ini alur perizinan yang dilakukan di BPM dan PP, Kabupaten Banyumas dilakukan secara regular. Proses perizinan yang dilakukan secara online hanya bersifat konfirmatif kepada administrator Badan Penanaman Modal untuk selanjutnya akan diproses sampai terbitnya izin. User perlu segera mengonfirmasikan permohonan ijinnya setelah melakukan pendaftaran online. Pendaftaran secara online dilakukan oleh user dengan mengisi seperti nama, alamat e-mail, alamat rumah, jenis izin yang dimintakan, lampiran formulir isian, data pendukung dsb. Persyaratan lain yang tidak dapat dipenuhi melalui online, dilakukan di kantor BPM dan PP secara tatap muka.

Adapun alur perizinan yang selama ini dilakukan di kantor BPM dan PP, Kab. Banyumas adalah seperti di bawah ini:



Dari berbagai masukan yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan terhadap informan, maka alur proses perizinan di BPM dan PP, Kab. Banyumas yang diusulkan secara online adalah seperti bagan di bawah ini:



Tahapan yang dilakukan dalam rangka mengurus izin secara online di kantor BPM dan PP, Kab. Banyumas adalah sebagai berikut:

1. *Mulai*
2. *User membuka website BPM & PP Kab. Banyumas.*
3. *Download/Mengunduh formulir isian data lampiran sesuai izin yang dimohon*
4. *Mengisi formulir isian & melengkapi data yang disyaratkan dalam proses permohonan izin*
5. *Upload/Mengunggah permohonan izin dan berkas permohonan. Permohonan serta formulir harus sudah dipersiapkan oleh user sebelum mengupload/mengunggah ke komputer*
6. *Jika permohonan user tidak memenuhi syarat, maka user perlu memperbaiki atau melengkapi berkas permohonan tersebut*
7. *Jika berkas memenuhi syarat menurut kantor BPM dan PP, maka user akan menerima surat izin peruntukan*
8. *Jika berkas permohonan ditolak oleh kantor BPM dan PP, maka user tidak akan menerima surat izin peruntukan*
9. *User dapat mengajukan permohonan baru yang sesuai peraturan*
10. *Selesai*

CATATAN:

1. Dalam proses perizinan online harus ada kepastian dan kejelasan mengenai legalitas persyaratan yang harus dipenuhi oleh *user*. Sebagai contoh, hasil scan tentang surat permohonan dari user yang di upload/diunggah oleh user harus diakui oleh institusi yang terkait.

D. Kesimpulan dan Saran

a).Kesimpulan

1. Website yang diadakan oleh Kantor BPM dan PP, Kab. Banyumas tersebut baru sebatas pemenuhan terhadap tuntutan UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government.
2. Fungsi dari Website belum maksimal, karena disebabkan: (1) masyarakat belum mengetahui ada fasilitas perizinan online, walaupun fasilitas tersebut baru sebatas fasilitas download pendaftaran perizinan online, (2) masyarakat belum dapat melakukan transaksi/kegiatan online, misalnya mendaftar secara online dan mendapatkan tanggapan secara online.
3. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kantor BPM dan PP harus datang ke kantor BPM dan PP, dan akan dilayani dengan system one stop service, bukan secara online.
4. Yang dimaksud dengan pelayanan terbaik dari segi perizinan dan investasi melalui e-procurement adalah dilayani dengan sistem satu pintu, berkesinambungan, dengan system yang computerized. Jadi bukan secara online dari website, sebagaimana diperkirakan masyarakat tentang system perizinan di Kabupaten Sragen, misalnya, atau Kabupaten Jembrana.
5. Prosedur one stop service ini telah memiliki buku panduan manual, jadwal penyelesaian yang telah sesuai dengan prosedur dan sudah ada SOP (Standard Operational Procedure)
6. Terkait dengan pelayanan perizinan secara online, belum dapat diimplementasikan secara penuh oleh kantor BPM dan PP Kab. Banyumas, namun baru merupakan harapan dan keinginan agar

system perizinan secara online dapat terwujud di Kabupaten Banyumas. Dengan demikian website dengan menu secara online baru sebatas formalitas.

b). Saran

1. Perlu regulasi dan legalitas yang jelas dalam aplikasi proses perizinan secara online
2. Perlu dukungan sarana dan prasarana yang memadai dari instansi yang terkait dengan perizinan secara online.
3. Perlu sosialisasi yang terus menerus baik terhadap instansi yang terkait dengan perizinan secara online maupun terhadap publik.
4. Proses perizinan secara online dianggap sangat bermanfaat karena akan mempermudah dan mempercepat pengurusan.
5. Dalam kaitannya dengan aspek legalitas, misalnya apakah hasil yang di scan diperbolehkan/diijinkan, maka permasalahan tersebut harus jelas diketahui user, termasuk stempel, tandan tangan, serta bagaimana teknis pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albarda (2004). Strategi Implementasi TI untuk Tata Kelola Organisasi (IT Governance). Diakses dari adhi.rachdian.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,22/ - Hasil Tambahan – pada tanggal 27 Desember 2006
- Agung, I Gede (2003). Government: Strategi Meraba Gajah. Diakses dari adhi.rachdian.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,22/ - Hasil Tambahan – pada tanggal 27 Desember 2006
- Guba, Egon G., & Lincoln Yvonna S. (1994). “Competing paradigms in qualitative research” dalam Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln, eds. *Handbook of qualitative research*. California: Sage Publications, Inc.
- Javaladi, Sukanto (2004). *Evaluasi Pelaksanaan R_government di Depnakertrans*. Jakarta, Harian Rakyat Merdeka
- Kinanto, T (2006). Layanan Publik Edisi XV/2006
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management*) Eselon 4. Jakarta: LAN.
- Lucky E. Santoso dan Anton T. Argono KESIAPAN E-GOVERNMENT XYZ
<http://www.lesantoso.com/wp-content/uploads/kesiapan-e-government-xyz.pdf>
- Marzuki, Didi (2006). *Apa itu E_Government*. Diakses dari <http://www.egovindonesia.com>, pada tanggal 27 Desember 2006.
- Nurcholis, Hanif (2005). Konsep dan Teori Pemerintah Daerah. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 1996. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies For Reinventing Government*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

- Rahardjo, Budi, “*Membangun E-Government*”, Makalah Dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II Technic Study Club, STMIK Dipanegara Makassar 19 Mei 2001.
- Rasidi, Didi (2008). *Sebuah kado pemikiran untuk KPPI*. Diakses dari <http://therasdi.blogspot.com/2008/04/sebuah-kado-pemikiran-untuk-kppi.html> pada tanggal 25 Januari 2011
- Santoso, Heru (2005). *Implementasi E_govt Kabupaten Probolinggo*. Diakses dari <http://www.egovindonesia.com> pada tanggal 27 November 2006.
- Santoso & Argono. *Kesiapan E_government XYZ*. Diakses dari <http://www.lesantoso.com/wp-content/uploads/kesiapan-e-government-xyz.pdf> pada tanggal 25 Januari 2011
- Swastika, Ibnu (2003). *Ada apa dengan E-Government*. Diakses dari <http://www.denpasar.go.id> pada tanggal 16 November 2006
- Stake, Robert E. (1995), *The art of case study research*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Yuhefizar. (2009). *Ranah Minang Menuju Penerapan e_Government*. Diakses dari <http://padang-today.com/?mod=artikel&today=detil&id=149> pada tanggal 24 Januari 2011
- Zakir, Anissa M (2006). *Biaya E-Government, Mulai Satu Rupiah Hingga Rp 1 Triliun*. Diakses dari <http://www.detikinet.com/read/2006/03/21/185540/563075/399/biaya-e-government-mulai-satu-rupiah-hingga-rp-1-triliun> pada tanggal 25 Januari 2011

Undang-Undang:

- UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Impres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E_government.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 mengenai Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Web Site:

<http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2009/07/02/70519/Pembaruan-Pelayanan-Publik-di-Banyumas>

<http://rarasdwiangraeni.blogspot.com/2010/12/kebijakan-di-kabupaten-banyumas.html>

<http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2010/03/05/101065/Ditengarai-Ada-Pungli-di-Kantor-Perizinan>