

ANALISIS PENGEMBANGAN *ELECTRONIK GOVERNMENT* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALANGKA RAYA

Yunus Praja Panjika

Abstarct

The concept of Electronic Government Development which is examined by researchers aims to describe how the development of Information Technology in the Office of Investment and One Stop Integrated Services of Palangka Raya City is in accordance with the Concept of Elements of Success in Electronic Government Jhon F Kennedy School of Government. Based on the results of research conducted by researchers on the development of Electronic Government carried out by the Office of Investment and One Stop Services in Palangka Raya, it is in accordance with the concept of Implementation of Electronic Government Development in Indonesia, according to Nugroho. This can be seen from the Development of Electronic Government Applications carried out by the Investment and One Stop Service Office of Palangka Raya City where the Electronic Government Development is already at the web presence and interaction stage, namely the facilities provided on the website contain content for information facilities and the online public complaint service complaint service process but have not yet reached the Transaction and Transformation stage, namely the website facilities developed can provide online licensing services and websites can be integrated directly between Government Agencies. After an analysis by researchers using the Concept of Elements of Success in Electronic Government John F Kennedy School of Government has found the factors that influence the development of technology in the concept of Electronic Government at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Palangka Raya City, namely the limited Human Resources. who can carry out technology development and the limited budget in technology development and the absence of related socialization related to web-based information services provided by the Palangka Raya City Investment and One Stop Integrated Service Office.

Keyword : Electronic Government, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, Kota Palangka Raya

PENDAHULUAN

Perkembangan Era Globalisasi menurut Sundberg (2019) merupakan sebuah fenomena yang menunjukkan bahwa tuntutan akan pelayanan yang efisien dan efektif di berbagai Negara di dunia saat ini sangat di perlukan dimana kemajuan teknologi, komunikasi, dan transformasi telah menjadikan mobilitas orang, benda, dan informasi dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat serta mampu menjangkau wilayah secara luas dan tanpa batas. Bahkan telah terjadi

perkembangan teknologi yang cepat antara teknologi komputer, elektronika, telekomunikasi, dan penyiaran, dimana seakan-akan tidak mengenal batas-batas geografi nasional (Brown, 2005).

Kemajuan teknologi tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga Pemerintah perlu mengupayakan kelancaran komunikasi antar lembaga dan mendorong masyarakat luas untuk memahami dan memanfaatkan teknologi (Yunita dan Aprianto, 2018). Peran Pemerintah dalam sebuah Negara sangat diperlukan untuk menciptakan suasana kondusif dan menjamin keutuhan kehidupan dan kesejahteraan masyarakat terlebih untuk menghadapi Era Globalisasi, yang menuntut perubahan pada pola dan cara dilaksanakannya kegiatan di segala sektor, industri, perdagangan, terutama Pemerintahan. Keterlibatan secara aktif dalam revolusi industri dan komunikasi akan menentukan masa depan kesejahteraan bangsa.

Dewasa ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang luas, dimana tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun juga bidang-bidang lainnya pertahanan, keamanan, pendidikan, sosial, tenaga kerja (Mensah, et, al, 2020). Penggunaan teknologi dan komunikasi sangat menguntungkan apabila dibandingkan sistem manual dan cara tradisional sehingga banyak Negara dan hampir seluruh Negara di dunia telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan berbagai sistem di negaranya, terutama yang terkait dengan dengan sistem Pemerintahan.

Indonesia merupakan salah satu Negara yang telah menggunakan internet dalam menyampaikan informasi dari Pemerintah kepada masyarakat sehingga pola yang dulu irasional dan tradisional sudah tidak dipakai lagi, dimana dulu segala sistem masih manual dan memerlukan waktu yang lama, serta proses yang panjang sudah diminimalisasi di Indonesia ini, sekarang zaman serba cepat, perputaran waktu sangat singkat dan arus zaman yang semakin canggih serta pola pikir manusia telah semakin berkembang. Hal ini telah terlihat beberapa tahun terakhir, dimana pola kegiatan Pemerintahan berbasis internet mengalami pertumbuhan yang pesat.

Kecanggihan teknologi telah diaplikasikan ke berbagai bidang kehidupan, perekonomian, perindustrian, kesehatan, dan juga mencakup bidang Pemerintahan lainnya, yang mendukung diterapkannya efektifitas dan efisiensi pembinaan, pelayanan, dan pelaksanaan program Pemerintah kepada masyarakat. Upaya Pemerintah dalam mewujudkan tata Pemerintahan yang baik tidak lepas dari penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat.

Electronic Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna pelaksanaan Pemerintahan yang efektif dan efisien, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan tata kelola Pemerintahan yang baik (Caldow, disitasi indrajit, 2006).

Aplikasi *Electronic Government* pada millennium ini sudah merupakan menjadi sebuah kebutuhan. Dengan adanya perkembangan berupa aplikasi *Electronic Government* tersebut Pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi Pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan yang harus disediakan oleh Pemerintah dengan munculnya Undang –Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dan Undang- Undang 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional kemudian kedua peraturan tersebut diaplikasikan dengan dikeluarkan Inpres Nomor 06 Tahun 2001 Tentang Telematika yang menyatakan bahwa Instansi Pemerintah harus menyelenggarakan dan melakukan pengembangan pemanfaat Telekomunikasi, Media, dan Informatika dalam lingkungan instansi masing-masing guna mewujudkan *Good Governance* dan mendorong Demokrasi di Indonesia.

Upaya Pemerintah mematangkan pelaksanaan *Electronic Government* maka Pemerintah menerbitkan UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Sistem Informasi dan Transaksi yang diberikan oleh pemerintah.

Pemerintah daerah dalam meningkatkan efisien dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan Pemerintahan dan Pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan keuangan, Pelayanan Umum, pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Dilaksanakan secara adil dan selaras. Disamping itu, perlu diperhatikan pula peluang dan tantangan dalam persaingan dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi informasi (Fadhlurrahman, 2018).

Kondisi penerapan *Electronic Government* di Daerah saat ini sangat bervariasi ada instansi Pemerintah Daerah yang sudah cukup Siap dalam pengembangan *Electronic Government*, tetapi masih banyak juga yang masih dalam taraf pengembangan. Oleh karena itu dalam hal ini Pemerintah harus dapat mengupayakan agar semua instansi Pemerintah dan masyarakat luas maupun pelaku bisnis dapat mengenal pemanfaatan teknologi *Electronic Government* dalam berbagai kegiatan penyebaran informasi dan proses pelayanan kepada Masyarakat dan lain sebagainya. Sehingga dengan adanya hal tersebut berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta hemat biaya dalam pelaksanaannya.

Pengembangan *Electronic Government* pada Satuan Kerja Perangkat Daerah melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Informasi Publik sendiri oleh Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Tengah sudah ada sejak tahun 2013 dengan diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Informasi Publik Provinsi Kalimantan Tengah dimana Layanan Informasi Publik yang di sediakan Badan Publik/ Penyelenggara Pemerintahan Daerah harus menggunakan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Pemerintah Kota Palangka Raya sendiri melakukan Penerapan *Electronic Government* pada Satuan Kerja Perangkat Daerah sudah dimulai sejak 2013 yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 07 Tahun 2013 Tentang Transparansi Pemerintahan dan Partisipasi masyarakat dimana dalam salah satu point Peraturan tersebut menginstruksikan kepada Instansi

atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Palangka Raya untuk melakukan transparansi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. (Zulfauzan, dan Lertariono, 2021). Hal ini dilakukan melalui penyediaan aksesibilitas informasi publik yaitu melakukan penyediaan, pemberian, dan Penerbitan Informasi Publik dengan mendayagunakan sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Palangka Raya sebagai instansi Pemerintah di Kota Palangka Raya yang diberikan kewenangan untuk memberikan layanan perizinan kepada masyarakat diharapkan dapat melakukan Penerapan *Electronic Government* dengan melakukan pengembangan Teknologi Informasi dengan harapan kedepan dapat memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi dalam Pemerintahan yang semakin maju dan canggih yang ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan. Dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi dalam Pemerintahan yang semakin maju dan canggih yang ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palangka Raya untuk senantiasa menyesuaikan diri dan dapat meningkatkan kualitas Pelayanannya kepada masyarakat.

Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palangka Raya telah melakukan pengembangan *Electronic Government* (e-Government) pada proses pelayanan perizinan yang ada dengan melakukan pengembangan teknologi dalam proses perizinan yaitu seperti pengembangan konten website ke arah *e-information* (Informasi Online), *e-citizen* (Pengaduan Online), *e-service* (Layanan Informasi Perizinan Online).

e-information, *e-citizen*, dan *e-service* merupakan beberapa konten layanan yang telah dikembangkan dan diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar memberikan kemudahan layanan kepada para pelaku usaha dalam proses perizinan. Pengembangan konten website tersebut merupakan bagian proses modernisasi pelayanan perizinan sehingga tujuan untuk

menciptakan proses pelayanan perizinan yang tertib dan transparan bisa dicapai sesuai dengan Prinsip *Good Governance* yaitu Transparansi, Partisipatif, Efektif, Efisien, Akuntabilitas, dan Responsif dimana dalam Pengembangan *Electronic Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sudah sampai pada tahap Web Presence dan Instruction yaitu pengembangan teknologi sudah pada tahap menggunakan Website yang memunculkan Informasi Publik terkait pelayanan perizinan serta adanya konten layanan pengaduan online dan layanan perizinan online. Hal ini merupakan hal yang menarik untuk diketahui dan diteliti, karena pada dasarnya permasalahan dalam Pengembangan *Elektronik Government* adalah bagaimana tahap-tahap Pengembangan kecanggihan dalam program pengembangan teknologi instansi Pemerintah merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap proses pengembangan *Electronic Government* suatu Instansi Pemerintah Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sehingga perlu di ketahui apakah ada faktor mempengaruhi dalam proses Pengembangan *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teknologi Pemerintahan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan, mengakses, mengolah, dan memanfaatkan informasi secara tepat dan akurat oleh pemerintah. Informasi merupakan suatu komoditi yang sangat berharga di era globalisasi untuk dikuasai dalam meningkatkan daya saing pelayanan suatu organisasi pemerintah sehingga dapat terbangun Teknologi pemerintahan yang terintegrasi mulai dari tingkat Pemerintah daerah sampai ke pusat.

Teknologi Pemerintahan dapat diartikan sebagai kajian tentang pembuatan dan penggunaan cara dan alat tertentu untuk memecahkan masalah-masalah pemerintahan tertentu guna meningkatkan dan mengaktualisasikan nilai-nilai pemerintahan (Ndraha,2011:540).

Akibat perkembangan teknologi di era modern dan globalisasi yang mengakibatkan evolusi besar dalam pemerintahan berupa perkembangan teknologi pemerintahan untuk memecahkan masalah-masalah dalam pemerintahan sehingga dapat meningkatkan pelaksanaan nilai-nilai pemerintahan. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan satu yang menjadi Pokok Bahasan dalam Teknologi Pemerintahan ini mencerminkan bahwa pengembangan teknologi pemerintahan merupakan aspek terpenting dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien di dalam pemerintahan.

B. Konsep *Electronic Government*

Electronic Government adalah sebuah program aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah akibat perkembangan teknologi informasi, khususnya internet, yang dapat dimanfaatkan pada berbagai aspek kehidupan. Pada awalnya hanya Pemerintah negara maju saja yang dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas Pemerintahan dalam bentuk Electronic Government. Perlahan tapi pasti, kisah keberhasilan negara maju dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi menggunakan serba “e” ini diikuti negara-negara berkembang sejalan dengan penyebarluasan penggunaan internet. Salah satu “obat” yang menjanjikan untuk menciptakan transparansi adalah sistem pengelolaan Pemerintahan secara elektronik atau Electronic Government (E-Government). Banyak yang percaya, pengelolaan lembaga atau perusahaan secara elektronik baik untuk swasta maupun Pemerintah selain meningkatkan transparansi, juga bisa meningkatkan efisiensi (menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas/meningkatkan daya hasil).

Gagasan Electronic Government sebenarnya telah dimulai dengan tersedianya fasilitas e-Office dalam dunia maya, dalam konsep e-Office, seorang pemimpin dalam sebuah kantor atau perusahaan dapat melakukan tugas sehari-harinya tanpa harus tetap bertatap muka dengan bawahannya, karena semua aktivitas harian kantor dapat dilakukan melalui jaringan internet yang tersedia, sehingga praktis, kantor adalah sebuah gagasan dunia maya yang lebih realistis

dan memiliki masa depan yang lebih maju serta konsep-konsep yang tak terbatas (Burhan Bungin, 2013:179).

Menurut Prof. Burhan Bungin dalam bukunya *Sosiologi Komunikasi* (2013:179), mengartikan bahwa *Electronic Government* adalah sebuah konsep yang lebih luas dari e-Office. Ketika kelompok-kelompok kecil telah hadir dalam dunia maya, kemudian mereka melakukan interaksi satu dengan lainnya secara virtual dalam dunia maya, mereka memiliki kemajuan yang luar biasa, mengembangkan perintah-perintah dan kontrol yang efektif terhadap kemajuan kelompok-kelompok itu, maka sesungguhnya gagasan *Electronic Government* merupakan gagasan yang sangat realistis, dimana aktivitas kenegaraan dapat dibangun dalam dunia maya sangat efektif dan efisien.

Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*). Untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, Dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam Praktiknya, *Electronic Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan Pemerintah dan penyedia pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (Mulyadi, 2015).

Menurut Mulyadi (2015), *Electronic Government* adalah salah satu cara untuk menjalankan fungsi Pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan *Electronic Government* setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara Pemerintah dengan masyarakat sehingga tercipta Konsep Pelayanan Pemerintah yang efektif dan efisien.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa Konsep *Electronic Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan mengubah hubungan warga negara, bisnis, dan unit dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan dapat meningkatkan interaksi dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintah yang efektif dan efisien.

Inisiatif *Electronic Government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategis Penerapan Elektronik Government di Indonesia. Disampaikan melalui perintah itu bahwa aparat pemerintah harus memanfaatkan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* serta mempercepat demokrasi. *Electronic Government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Penggunaan teknologi telematika diharapkan menghasilkan suatu proses kemudahan bagi Masyarakat dalam menerima proses layanan dari pemerintah, yaitu dalam bentuk *G2C (Government To Citizen)*, *G2B (Government To Business)*, dan *G2G (Government To Government)*.

Berdasarkan beberapa definisi *Electronic Government* di atas maka *Electronic Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara online dengan menggunakan internet atau perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk mentransformasikan informasi kepada masyarakat, pihak bisnis, dan sesama pihak-pihak pemerintah lainnya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

C. Pengembangan *Electronic Government*

Electronic Government adalah impian besar bangsa kita untuk memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat. Berbagai rancangan sudah disiapkan oleh Kemenkominfo sejak dicanangkan pertama kali oleh presiden kita kala itu. Penerapan *Electronic Government* perlu dipercepat bersamaan dengan pembuatan undang-undang yang memayunginya serta pembangunan infrastruktur teknologi dan jaringannya. Pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh presiden pada tahun 2006 merupakan sebuah langkah besar untuk mempercepat mewujudkan *Electronic Government* di Indonesia. Hal ini menunjukkan visi teknologi informasi presiden kita saat ini sangat kuat. Implementasi di tingkatan pemerintah daerah membutuhkan sinergi antara Depkominfo dan Depdagri untuk mewujudkannya. Pelaksanaannya di daerah biasanya dilakukan oleh Dinas Kominfo di tiap kabupaten/kota. Dukungan semua

pihak diperlukan baik dari kalangan swasta, masyarakat, dan pemerintah daerah sendiri (Ciptaningrum et, al., 2007).

Menurut Nugroho (2015:160) bentuk-bentuk dalam Implementasi *Electronic Government* di Indonesia dibagi menjadi 4 (empat) bentuk, yaitu: *Web Presence* (memunculkan website daerah di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah). *Interaction* (website daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah). *Transaction* (website daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah). *Transformation* (dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, sektor swasta).

Salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh *Electronic Government* adalah otomatisasi dan layanan secara online, termasuk pelayanan publik seperti listrik, air minum, Layanan perizinan, dan telepon. Sistem pelayanan perizinan secara *online (E-Government)* adalah sistem aplikasi sebagai bagian dari sistem informasi perizinan di lingkungan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses perizinan.

D. Manfaat *Electronic Government*

Electronic Government memiliki banyak manfaat guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Al Gore dan Tony Blair dalam (Adrianto, 2007 : 46) secara bersemangat menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *Electronic Government* bermanfaat guna menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik yang dilakukan dan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau stakeholder-nya. *Electronic Government* juga dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal

peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. Electronic Government juga dapat memberikan kemudahan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, karena dengan adanya *Electronic Government* dapat lebih memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dan yang diperoleh oleh masyarakat karena dapat mengefisienkan dan mengefektifkan berbagai kesulitan dan prosedur yang berbelit yang selama ini sering masyarakat hadapi.

E. Elemen Sukses *Electronic Government*

Menurut hasil kajian dan riset JFK School of Government (Indrajit, 2004:15), untuk mengembangkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses pengembangan *Electronic Government* yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh.

1. *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau menentang prinsip-prinsip *E-Government*. Tanpa adanya unsur "*Political Will*" ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* tidak akan berjalan dengan baik. Yang dimaksud dengan dukungan disini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan yaitu dukungan dari Stakeholder dengan adanya Visi dan Misi serta perencanaan program yang jelas berupa dokumen resmi kemudian adanya peraturan-peraturan yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penerapan *Electronic Government*.

2. *Capacity* (Dukungan).

Adanya Kemampuan atau pemberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" E-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah oleh elemen ini yaitu, Ketersediaan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif E-Government, terutama terkait sumber daya Finansial(Kuangan),Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai hal ini merupakan kunci keberhasilan 50 %

pengembangan *Electronic Government*, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar pengembangan *Electronic Government* dapat sesuai asas manfaat yang diharapkan.

1. *Value (Manfaat)*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *Electronic Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya pelaksanaan konsep tersebut. Dalam hal ini Dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *Electronic Government* bukannya kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *Electronic Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat *Value (manfaat)* yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

A. Konsep *Good Governance*

Istilah *Good Governance* menunjukkan sesuatu proses dimana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi, kohesi dan untuk kesejahteraan rakyat. (Thoha dalam Kurniawan).

Lembaga Administrasi Negara (2000), mendefinisikan *Good Governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga “Kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*).

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *Good Governance* sebagai berikut “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisien, efektivitas, responsif, supremasi hukum, dan diterima oleh seluruh masyarakat.

Prinsip-Prinsip *Good Governance* yang terdapat dalam peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2000 yaitu :

1. Profesionalitas
2. Akuntabilitas
3. Transparansi
4. Pelayanan Prima
5. Demokrasi
6. Efisiensi
7. Efektivitas
8. Supremasi Hukum
9. Dapat diterima masyarakat umum

Apabila prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik ini diterapkan akan berdampak baik dan akan melahirkan tata kelola pemerintahan responsif, transparan, efektif dan efisien serta akuntabel.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Secara harfiah, sesuai dengan namanya, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan menjelaskan yang mengarah pada penyimpulan. Penelitian kualitatif bersifat induktif, peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan.

Alasan Peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan yang ada pada objek penelitian khususnya di dalam Penelitian Tentang Penerapan Electronic Government . Peneliti melakukan

penelitian dengan menggunakan Pendekatan mempunyai dua tujuan , yang pertama yaitu, menggambarkan dan mengungkap (to describe and explore) dan kedua menggambarkan dan menjelaskan (to describe and explain). Sehingga dengan metode penelitian Kualitatif tersebut mampu menjawab persoalan yang ada dalam penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu penelitian Analisis Pengembangan *Electronic Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya untuk saat ini telah dilaksanakan sejak Tahun 2014-2018. Program pengembangan teknologi dan informasi sudah termuat dalam Rencana Kerja Tahun 2014-2018 dimana dengan adanya program ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat untuk mendukung kinerja pelayanan perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pengembangan teknologi dan informasi dalam Pengembangan *Electronic Government* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sudah pada Tingkatan *Web Presence* dan *Interaction* yaitu memunculkan *website* daerah di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah dan *Website* sudah menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah.

Konsep Pengembangan *Electronic Government* menurut Nugroho memiliki tingkatan-tingkatan kemampuan teknologi yang harus dipenuhi sehingga Pengembangan *Electronic Government* bisa diselenggarakan secara utuh adapun tingkatan-tingkatan yang harus terpenuhi dalam Penerapan *Electronic Government* adalah sebagai berikut :

1. *Web Presence* (memunculkan website daerah di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah).
2. *Interaction* (website daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah).
3. *Transaction* (website daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah).
4. *Transformation* (dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait pemerintah ke antar pemerintah).

Untuk melakukan Pengembangan *Electronic Government* secara utuh tentunya Pengembangan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya harus sesuai dengan tingkatan – tingkatan standar yang telah ditentukan dalam Pengembangan *Electronic Government* namun seperti yang diketahui dari hasil temuan di lapangan bahwa Pengembangan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya hanya sampai pada tingkatan *Web Presence* dan *Interaction* hal ini terlihat dari fokus perencanaan pengembangan *Electronic Government* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dalam Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Tahun 2014-2018 yaitu :

1. Penyebaran Informasi Perizinan berbasis online
2. Perizinan Online
3. Pembuatan Layanan Pengaduan Masyarakat Online
4. Pemeliharaan Jaringan Sistem Informasi Perizinan

Berdasarkan fokus pengembangan teknologi yang ada dalam Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2014-2018 bahwa pengembangan teknologi informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya berfokus kepada penyebaran informasi perizinan berbasis online, penyediaan fasilitas pelayanan perizinan berbasis online, pembuatan layanan pengaduan secara online, serta pemeliharaan Sistem informasi perizinan.

Untuk menguji permasalahan yang ada dalam penerapan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah dilakukan pengujian melalui beberapa indikator yang ada sesuai dengan teori Elemen Sukses penerapan *Electronic Government* *John F Kennedy School Of Government* yaitu :

1. *Support* (Dukungan)
2. *Capacity* (Kemampuan)
3. *Value* (Manfaat)

Berdasarkan hasil penelitian melalui 3 (Tiga) indikator teori Elemen Sukses Pengembangan *Electronic Government* telah ditemukan permasalahan yang menyebabkan Pengembangan *Electronic Government* masih belum sampai pada tingkatan aplikasi yang dapat melakukan transaksi(*transaction*) serta terintegrasi secara meluas (*Transformation*) adapun permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya pertama yaitu dimana program penerapan *Electronic Government* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya tingkat pengembangan teknologi hanya sampai pada tingkatan *Web Presence* dan *Interaction* dan masih belum pada tingkatan pengembangan teknologi ke arah *Transaction* dan *Transformation*.

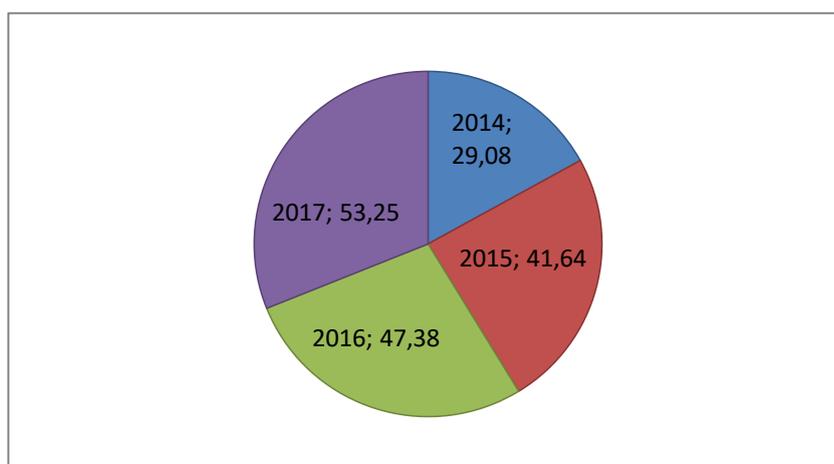
Tabel 1.12. Anggaran Rencana Kerja dan Pagu Anggaran 2014-2018

Tahun	Rencana Kerja Tahun 2014-2018	Ketersediaan Anggaran
2014	Rp. 240.000.000	Rp. 76.000.000
2015	Rp. 270.000.000	Rp. 85.000.000
2016	Rp. 450.000.000	Rp.106.891.300
2017	Rp. 335.000.000	Rp.103.652.15
2018	Rp. 345.000.000	Rp.98.798.250

Ketiga permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya adalah kurangnya dukungan Standard , Sumber Daya Manusia/ Tenaga Ahli di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya belum mendukung dimana untuk tenaga ahli yang bisa mengembangkan dan membuat aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) pelayanan perizinan masih belum ada dimana dalam teori Elemen Sukses pengembangan *Electronic Government John F Kennedy School Of Government Harvard University* bahwa Sumber Daya Manusia merupakan salah satu indikator yang harus di pertimbangkan ketika melakukan program pengembangan *Elektronik Government* di dalam sebuah instansi Pemerintah.

Permasalahan yang keempat adalah masih rendahnya tingkat pemanfaatan teknologi Informasi dalam penggunaan jasa layanan publik masyarakat dan tidak adanya program sosialisasi kepada masyarakat Kota Palangka Raya sehingga penerapan teknologi yang di lakukan masih belum bisa maksimal.

Persentase Perkembangan Penggunaan Internet di sektor jasa oleh masyarakat Kota Palangka .



Hal ini dapat kita lihat dari data statistik Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya diatas dimana sejak tahun 2014 -2017 tingkat pemanfaatan teknologi informasi pada layanan publik oleh masyarakat Kota Palangka Raya masih di bawah 70 % sehingga dapat diasumsikan bahwa tingkat pemanfaatan teknologi pada sektor jasa layanan publik masyarakat Palangka Raya masih belum optimal.

Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dilakukan mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan informasi secara prima serta keterbukaan informasi kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu pelayanan yang responsif, efektif, efisien, partisipatif serta akuntabel. Hal ini termuat dalam kebijakan pemerintah berupa peraturan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, serta Peraturan Daerah Kota Palangka Raya yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik(ITE).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 7 Tahun 2013 tentang Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan dan Partisipasi Masyarakat.

Berdasarkan ke 4 (Empat) Kebijakan di atas bahwa Program Pengembangan *Electronic Government* sudah dilakukan mengikuti kebijakan yang dilakukan pemerintah yaitu pengembangan pelayanan informasi perizinan dengan melakukan penyediaan aksesibilitas informasi publik berupa penyediaan, pemberian, dan Penerbitan Informasi Publik dengan mendayagunakan sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan.

Untuk kemampuan Infrastruktur dalam Pelaksanaan Program Pengembangan *Electronic Government* sudah sesuai dengan kebutuhan dimana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sudah memiliki perangkat teknologi seperti Server sendiri dan Fasilitas Komputer yang tersedia sudah mencukupi sehingga dapat mendukung pengembangan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya .

Pengembangan *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sudah dilaksanakan sesuai dengan dokumen program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi 2014-2018 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya yang berfokus pada penyebaran informasi perizinan online, perizinan online, dan pembuatan layanan pengaduan perizinan online, serta pemeliharaan jaringan teknologi informasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya telah melakukan Pemanfaatan Teknologi dalam memberikan pelayanan perizinan dengan Model pengembangan *Electronic Government* sudah sesuai dengan keadaan dan Kondisi perkembangan IPTEK masyarakat Kota Palangka Raya sehingga model pengembangan *Electronic Government* dapat menciptakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan proses

pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu Pelayanan yang transparan, responsif, efektif, efisien, partisipatif, serta akuntabel.

Sehingga dapat diasumsikan bahwa pengembangan *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya hanya berfokus pada pengembangan teknologi kearah *Web Presence* dan *Interaction* dan belum mengembangkan konsep pengembangan *Electronic Government* sampai tahap *Transaction* dan *Transformation* namun program penerapan *Electronic Government* yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu layanan informasi perizinan yang diberikan dapat mempermudah masyarakat.

Menurut hasil temuan penelitian yang ditemukan oleh peneliti ada dua indikator temuan yang mempengaruhi pengembangan *Elektronik Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya diluar indikator Elemen Sukses *Electronic Government JFK School of Government* yaitu:

1. Belum adanya program sosialisasi kepada masyarakat terkait Pemanfaatan Teknologi layanan informasi perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.
2. Belum adanya Program Pelatihan terkait Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mendukung Penerapan *Elektronik Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

Berdasarkan 2 (Dua) Temuan di luar indikator Elemen Sukses *Electronic Government JFK School of Government* dalam penelitian yang ditemukan oleh Peneliti bahwa penting Program sosialisasi kepada masyarakat dan

pengembangan kemampuan SDM berupa Program Pelatihan dalam peningkatan kualitas SDM dalam pemanfaatan serta pengembangan teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

KESIMPULAN

Pengembangan *Electronic Government* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu pelayanan yang diberikan sudah efektif, efisien, responsif, partisipatif, serta akuntabel. Hal ini tergambar dari proses pengembangan aplikasi yang dikembangkan dalam penerapan *Elektronik Government* sudah sampai pada tahap *Web Presence* dan *Interaction* dimana dalam pengembangan teknologi dalam Pengembangan *Electronic Government* layanan informasi sudah menggunakan Fasilitas website di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah dan Website sudah menyediakan fasilitas layanan informasi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini layanan informasi sudah ditampilkan secara meluas kepada masyarakat serta adanya fasilitas download dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah.

Kendala-Kendala dalam pengembangan *Electronic Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota adalah dimana dukungan program untuk mengembangkan teknologi *Electronic Government* secara maksimal dimana Anggaran yang tersedia masih belum sesuai dengan kebutuhan anggaran yang dibutuhkan, kemudian masih belum adanya SDM yang ahli dalam mengembangkan teknologi serta tidak adanya Sosialisasi tentang pentingnya pemanfaatan aplikasi *Electronic Government* dalam pengembangan *Electronic Government*.

Ada beberapa beberapa temuan penting Dalam Pengembangam *Elektronik Government* yaitu belum adanya pelatihan peningkatan SDM serta ketersediaan anggaran yang masih belum sesuai dengan kebutuhan dan keterbatasan SDM/tenaga ahli untuk mendukung pengembangan teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2013). Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran.
- _____, & Moleong, L. J. A. Jenis dan Pendekatan Penelitian. *PROSES KERJA KBL DALAM MENJALANKAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DI PT. PELINDO 1 (PERSERO) CABANG PEKANBARU UNTUK*, 33
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241-254.
- Ciptaningrum, D., Nugroho, E., Adhipta, D., & Grafika, J. (2015, July). Audit Keamanan Sistem Informasi Pada Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan COBIT 5. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 2015, pp. 2089-9815).
- Fadhlurrahman, R. (2018). *Evaluasi Penerapan E-government Di Pemerintah Kota Batu Menggunakan Kerangka Kerja Pemeringkatan E-government Indonesia (PeGI)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Indrajit, E. R. (2005). E-government. *Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabet.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government services adoption: an extension of the unified model of electronic government adoption. *SAGE Open*, 10(2), 2158244020933593.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, D., Syafrullah, M., Rahim, R., Amar, A., & Sucahyo, Y. G. (2018, May). Content validity of critical success factors for e-Government implementation in Indonesia. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 352, No. 1, p. 012058). IOP Publishing.

- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid I*, Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?. *Safety science*, 118, 22-32.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (pp. 329-336).
- Zulfauzan, R., & Lertariono, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 8(2), 295-305.