

# **ANALISIS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA PALANGKA RAYA**

**Billy Muliadi**

## **ABSTRAK**

Proses perijinan dan penanaman modal yang cepat merupakan keinginan bagi para masyarakat maupun investor agar segera melakukan produksi maupun investasi di suatu daerah. Oleh karena itu perlu diterapkannya suatu sistem yang dapat mempercepat proses perijinan tanpa harus melakukan banyak hal tetapi dapat mempercepat proses perijinan maupun penanaman modal sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat atau investor. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *electronic government* pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya dalam meningkatkan pelayanan publik dalam mencapai pelayanan prima dan mengarah kepada terwujudnya *good governance* di bidang pelayanan perijinan dan penanaman modal dalam lingkup Kota Palangka Raya.

Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui penerapan *electronic government* yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya penerapan *electronic government* pada proses pelayanan serta adanya situs yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai sarana dalam menyampaikan informasi perkembangan perijinan serta adanya perencanaan dan anggaran yang untuk peningkatan penerapan *electronic government* lebih lanjut. Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *electronic government* dalam Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya yaitu kurangnya sumber daya manusia atau pegawainya dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dalam memanfaatkan sarana yang telah disediakan.

**Kata kunci:** *Electronic Government*, Layanan Publik

## **ABSTRACT**

Permitting process and rapid investment in a desire for the public and investors are advised to conduct production and investment in the region. Therefore it is necessary the implementation of a system that can speed up the permitting process without having to do a lot of things but can accelerate the process of licensing and investment so it can give satisfaction to the public or investors. This study aims to describe the application of the electronic government at the agency services Integrated Licensing and investment of palangkaraya city in improving public services in achieving the excellent service and lead to the realitation of good governance in the field of crait services and investments within Palangkaraya city.

The results of the study addressed that in an effort to improve public services through the implementation of electronic government conducted by the Agency for Integrated Licensing Services and Investment Palangkaraya can be quite good. This can be seen with the implementation of electronic government in the service process and the existence of sites that can be accessed by the public as a means to inform the development of licensing as well as the planning and budget to increase further the application of electronic government. From the results of the study also concluded inhibiting factor in the application of electronic government in the Integrated Licensing Service Agency and Investment Palangkaraya, namely the lack of human resources or its employees and the lack of dissemination to the public in using the means provided.

**Keywords:** Electronic Government, Public Services

## PENDAHULUAN

*Electronic government* atau *e-gov* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip dari *Good Governance*.

*E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan (*Caldow, disitasi Indarajit, 2006*).

*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (*seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (<http://www.worldbank.org>, *disitasi Indrajit, 2006*).

Paradigma pelayanan publik yang berberbelit, lambat dan tidak memiliki kepastian menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif maka oleh karena itu pendekatan tentang *Good Governance* dalam penerapan *Electronic Government* dapat dijadikan solusi sebagai penerobos batas-batas birokrasi sehingga terciptanya pelayanan yang berorientasi pada efisiensi dan efektifitas pelayanan seperti yang diharapkan pada penerapan *Good Governance*. 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 di antara 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, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Penerapan nyata *e-gov* sendiri juga sudah didorong oleh pemerintah dengan munculnya Inpres no. 06 tahun 2001 tentang telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparatur negara harus menerapkan *Electronic government* dalam lingkungan instansi masing-masing guna mewujudkan *good government* dan mendorong demokrasi di Indonesia. Kemudian untuk mendukung langkah pemerintahan dalam menerapkan *e-gov* ini dikeluarkan Inpres no. 03 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*, hal ini wujud keseriusan pemerintah dalam pengembangan dan penerapan *E-gov* di Indonesia. Untuk menjamin transparansi dalam pelaksanaan *e-gov* sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* maka pemerintah telah menerbitkan UU no.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Peraturan ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjamin setiap warganegara berhak atas informasi yang bersifat umum dan bisa diakses oleh warga negara.

Kota palangka raya juga tidak mau ketinggalan dalam penerapan *E-gov* ini sendiri dengan harapan memberikan pelayanan yang optimal serta dapat memperoleh pelayananan efektif dan efisien maka pemerintahan kota palangka raya menunjuk UP2T (unit pelayanan perizinan terpadu) dengan mengeluarkan peraturan walikota nomor 79 tahun 2001. Namun dalam perkembangannya sesuai tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, maka pada tanggal 28 April 2005 lahirlah Peraturan Walikota Nomor 17 Tahun 2005

tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelayanan Perizinan pada Dinas Pendapatan Kota Palangka Raya, dan Peraturan Walikota Nomor 35 Tahun 2005 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Proses Pelayanan Perizinan di Kota Palangka Raya. Kemudian, dalam upaya lebih meningkatkan efektivitas pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan maka pada tanggal 24 Nopember 2006 status UPTD ditingkatkan menjadi Kantor Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kota Palangka Raya melalui Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 16 Tahun 2006 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kota Palangka Raya.

Berdasarkan Undang – Undang nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal bahwa pelayanan terpadu menerima wewenang dalam pemberian perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan, serta ditambah dengan adanya undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang memberikan wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengelola investasi di daerahnya.

Maka Badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota palangkaraya juga telah mengeluarkan Peraturan Kepala nomor 3 tahun 2012 tentang pedoman tata cara pengendalian pelaksanaan penanaman modal, yang bertujuan untuk memperoleh data realisasi pengembangan serta hambatan yang dihadapi perusahaan, melakukan bimbingan dan penyelesaian hambatan, melakukan pengawasan pelaksanaan penanaman modal, penggunaan fasilitas fiskal dan melakukan tindak lanjut atas hasil pemeriksaan lapangan terhadap perusahaan.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal juga tidak mau ketinggalan dalam peningkatan kinerja dan efisiensi serta memberikan pelayanan prima yang dapat dilihat pada visi dan misi dari Badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal yaitu pelayanan prima (*excellent Service*) yang diartikan dalam Visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sebagai pemberian pelayanan yang optimal dari segi kecepatan proses perizinan, pelayanan yang ramah, serta sarana yang mendukung keamanan dan kenyamanan masyarakat.

Adapun misi dari badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal adalah meningkatkan pelayanan perizinan / nonperizinan dan penanaman modal, mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pendukung peningkatan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Dari jabaran visi dan misi badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal diatas maka terdapat proses yang cukup menarik untuk dilihat yaitu proses perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pengembangan pelayanan yang berkualitas, tetapi apakah memang dalam praktek pelayanan ada terdapat proses IT yang tentu hal ini akan menyangkut pada proses efisiensi dan efektifitas pelayanan.

IT yang masuk dalam proses pelayanan memang akan sangat membantu proses pelayanan itu sendiri jika unsur-unsur penerapan IT dalam proses pelayanan itu terpenuhi, maka proses pelayanan itu dapat dikaji atau di analisis dengan teori-teori yaitu teori yang utama adalah teori *E-government* yang merujuk kepada penerapan *E-gov* pada proses pelayanan dimana pada setiap pelayanan di proses dengan komputerisasi agar tercipta efisiensi dan efektifitas pelayanan yang dalam penerapannya nanti akan menghasilkan pelayanan yang baik. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik maka teori yang dirujuk adalah teori *Good Governce* yang salah satu indikatornya adalah efisiensi dan efektifitas guna mewujudkan apa yang menjadi visi dan misi dari badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota palangka raya yaitu mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

Sesuai dengan latar belakang di atas maka teori yang digunakan dan dimasukkan kedalam tinjauan pustaka adalah teori Pelayanan Publik, *Good Governance*, Pelayanan Prima dan *Electronic Government*. Maka menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Awang Anwaruddin (Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 No. 1, 2004), mengatakan bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segenap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara.

Istilah *Governance* menunjukkan suatu proses di mana 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. Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan *society*. Sedangkan 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, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005: 3).

*Electronic government* menjadi salah satu cara untuk mencapai indikator *good governance* dengan cepat yaitu dengan implementasi *e-gov* diharapkan prinsip – prinsip dari *good governance* dapat diterapkan dan berjalan dalam birokrasi. Menurut Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut : “*e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*” (Indarjit, 2004: 2). Sedangkan didalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penggunaan tipe deskriptif dimaksudkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek yang diteliti (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan fenomena / peristiwa yang ada di dalam penerapan *electronic government* di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya sebagai bentuk pelayanan kepada publik yang menggunakan teknologi informasi di dalam pelaksanaannya.

Lokasi penelitian di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya yang beralamatkan di Jalan Yos Sudarso Komplek lingkungan BAPEDA Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah, sebagai unsur SKPD yang menjalankan urusan serta bertanggungjawab di dalam pelaksanaan perizinan dan penanaman modal Kota Palangka Raya. Pemilihan lokus didasarkan kepada alasan bahwa Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya merupakan salah satu SKPD yang menerapkan konsep *electronic*

*government* di dalam kegiatan pelayanannya, sehingga penulis tertarik untuk mendeskripsikan penerapan *e-gov* di SKPD tersebut.

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Kemudian Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Penerapan *Electronic government* di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya.**

*Electronic government* merupakan salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki alur pelayanan yang dinilai lamban dan kurang efisien, sehingga dengan penerapan *electronic government* dapat memberikan dampak yang positif didalam alur pelayanan sendiri maupun kepada masyarakat sebagai sasaran pelayanan.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya merupakan Badan yang memiliki tugas dan wewenang yang banyak berkaitan langsung dengan masyarakat maka kinerja pelayanan yang memuaskan dan senantiasa selalu ditingkatkan merupakan keinginan utama dari dari semua instansi atau badan tidak terkecuali BPPTPM Kota Palangka Raya.

Sebagai wujud dari keinginan untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka BPPTPM Kota Palangka Raya telah menerapkan sistem IT dalam alur pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh BPPTPM Kota Palangka Raya, untuk melihat hal itu diperlukan indikator dalam menganalisa bagaimana penerapan *electronic government* dan apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Indikator yang dapat melihat hal itu yaitu seperti yang dikemukakan oleh hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004 : 15) dan Moon (2008 : 168) yaitu :

1. *Support* ( Dukungan )
2. *Capacity* ( Kemampuan )
3. *Value* ( Manfaat )
4. *Willingness* ( Keseriusan )
5. *Local Culture* ( Budaya Lokal )

Berdasarkan hasil dari data primer maupun data sekunder berdasarkan elemen sukses penerapan *Electronic Government* diatas, maka peneliti melihat terdapat faktor yang mendukung penerapan *eletronic government* ini dan ada faktor yang dapat menghambat dari penerapan *eletronic government* yang akan didiskusikan di bawah ini.

### **Faktor Pendukung Penerapan *Electronic Government***

Faktor-faktor pendukung penerapan *electronic government* berdasarkan 5 elemen sukses penerapan *e-gov* yaitu *support, capacity, value, willingness, local culture* :

1. Adanya Peraturan Wali Kota Palangka Raya Nomor 48 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya yang menjadi dasar dalam perencanaan yang dilakukan oleh setiap bidang masing-masing terutama pada Bidang Layanan Informasi, Informasi Teknologi dan Pengaduan Masyarakat yang salah satunya mengurus tentang

pengembangan dan penerapan pelayanan berbasis IT sebagai wujud dari penerapan *e-gov*. Serta didalam RENSTRA BPPTPM Kota Palangka Raya Tahun 2013-2018 sudah ada perencanaan pengembangan sistem lebih lanjut dan akan terus ditingkatkan dari tahun ke tahun.

2. Adanya Program pelatihan yang dilakukan oleh BPPTPM Kota Palangka Raya khususnya yang dilakukan oleh Bidang Layanan Informasi, Informasi Teknologi dan Pengaduan Masyarakat kepada pegawai di lingkungan BPPTPM Kota Palangka Raya serta pihak terkait yang bekerja sama dengan Kantor Pengelola Data Elektronik Kabupaten Sragen.
3. Tersedianya *ivent-ivent* seperti pameran yang dilakukan oleh pemerintah daerah guna mendirikan *stand* BPPTPM Kota palangka Raya.
4. Tersedianya anggaran yang di alokasikan pemerintah daerah dalam penerapan *e-gov* ini.
5. Adanya perangkat IT yang cukup dan mampu mendukung penerapan *e-gov* ini.

### **Faktor Penghambat Penerapan *Elektronic Government***

Berdasarkan data primer dan sekunder faktor penghambat penerapan *e-gov* yaitu sebagai berikut :

1. Belum tersedianya perencanaan secara lebih *detail* seperti *blueprint* dalam penerapan *E-government* dalam BPPTPM Kota Palangka Raya.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah daerah maupun badan itu sendiri sehingga adanya ketidaktahuan masyarakat secara khusus yang memang bersentuhan langsung kepada masyarakat seperti layanan informasi terkait tugas dan wewenang BPPTPM Kota Palangka Raya.
3. Secara teknis tenaga ahli khusus dibidang IT kurang memadai, hal ini cukup menyulitkan bagi penerapan *e-gov* di BPPTPM Kota palangka Raya sehingga dalam pembuatan sistem IT atau pengadaan sarana harus melibatkan pihak ke tiga.
4. Belum tersedianya *detail* perencanaan atau *Blueprint* dari penerapan *e-gov* ini dalam BPPTPM Kota Palangka Raya.
5. Kesadaran masyarakat yang kurang memanfaatkan fasilitas yang telah ada hal terkait dengan kurangnya sosialisasi BPPTPM Kota Palangka Raya kepada masyarakat dalam menggunakan sarana IT dan *website* yang telah ada.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang diangkat serta telah dilakukannya tahap-tahap penelitian, maka peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Merujuk kepada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional Pengembangan *e-government*, bahwa pengembangan *e-government* melalui 4 tingkat yaitu : (1) tingkat persiapan, (2) tingkat pematangan, (3) tingkat pematangan, (4) tingkat pemanfaatan. Maka penerapan *e-gov* yang ada di BPPTPM Kota Palangka Raya sampai pada tingkat persiapan, yang sesuai pada rincian didalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional Pengembangan *e-government*.
2. Pelaksanaan peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh BPPTPM Kota Palangka Raya khususnya dengan penerapan *e-gov* belum mencapai manfaat yang diinginkan sehingga masih perlu peningkatan lebih lanjut guna mencapai manfaat penerapan *e-gov* di dalam pelayanan yang baik.
3. Berdasarkan elemen-elemen sukses penerapan *e-gov* yaitu *Support, Capacity, Value, Willingness* dan *Local Culture*. Ada beberapa elemen yang terpenuhi dan ada elemen yang belum terpenuhi. Faktor-faktor didalam elemen-elemen tersebut yang terpenuhi yaitu :

- a. Terdapat peraturan yang memberikan kewenangan pengembangan dan penerapan *e-gov* di BPPTPM Kota Palangka Raya.
  - b. Adanya anggaran yang cukup dalam penerapan *e-gov* di BPPTPM Kota Palangka Raya.
  - c. Adanya fasilitas yang memadai guna menunjang penerapan *e-gov* ini.
  - d. Adanya penerapan *e-gov* ini memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh pegawai di lingkungan BPPTPM Kota Palangka Raya.
- Sedangkan faktor-faktor yang tidak terpenuhi yaitu :
- a. Belum tersedianya perencanaan yang lebih *detail* seperti *blueprint* mengenai penerapan *e-government* di BPPTPM Kota Palangka Raya.
  - b. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan kurang dimanfaatkannya sarana yang telah ada untuk di akses masyarakat.
  - c. Kurangnya sumber daya manusia khususnya tenaga ahli di bidang IT yang menyulitkan dalam penerapan *e-gov* ini.
4. Sesuai dengan visi BPPTPM Kota Palangka Raya yaitu didalamnya memuat pelayanan prima sebagai visinya. Berdasarkan salah satu unsurnya yaitu Kecepatan, dengan khususnya penerapan *e-gov* ini terjadi peningkatan kecepatan pelayanan, hal ini menjadi salah satu tujuan BPPTPM Kota Palangka Raya dengan cara penerapan *e-government* ini dapat menuju pelayanan prima tersebut.
  5. Berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi, Efisiensi, Supremasi Hukum dan Dapat Diterima oleh Seluruh Masyarakat terdapat beberapa prinsip yang dapat terpenuhi dengan penerapan *e-gov* di BPPTPM Kota Palangka Raya yaitu prinsip Trasparansi, Pelayanan Prima, Efisiensi dan efektivitas. Tetapi perlu secara intesif dari BPPTPM Kota Palangka Raya sendiri agar penerapan *e-government* ini dapat terus ditingkatkan agar dapat mencapai prinsip-prinsip di atas bahkan semua prinsip *Good Governance*.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan peneliti memberikan saran kepada BPPTPM Kota Palangka Raya yaitu :

1. Diharapkan BPPTPM Kota Palangka Raya dapat membuat kerangka penerapan *e-government* secara lebih *detail* berupa *blueprint* yang disusun dari RENSTRA BPPTPM Kota Palangka Raya Tahun 2013-2018 dan mengacu dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2013 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yang didalamnya terdapat tahap dan tingkatan pengembangan *e-government*.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan menggunakan sarana informasi yang telah tersedia seperti iklan di media cetak ataupun elektronik, reklame, baliho, bahkan hingga hal yang kecil seperti *stiker* jika perlu.
3. Memanfaatkan *ivent-ivent* yang dilakukan oleh pemerintah daerah dengan proaktif memberikan informasi kepada pengunjung.
4. Dalam hal teknis meningkatkan Sumber Daya Manusia yang ada di lingkungan BPPTPM Kota Palangka Raya dengan melakukan berbagai pelatihan yang sesuai dengan tugasnya masing-masing secara berkesinambungan, serta tenaga khusus.
5. Mematangkan perencanaan serta inovasi didalam sistem pelayanan agar dapat mengarahkan pelayanan kepada tujuan utama setiap pelayanan yaitu tercapainya semua unsur-unsur Pelayanan Prima bahkan diharapkan nantinya semua prinsip-prinsip *Good Governance* sekaligus dapat terwujud sebagai tolak ukur Pelayanan Publik yang terbaik diberikan oleh BPPTPM Kota Palangka Raya kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. <http://kppt.palangkaraya.go.id/>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Ahmad. (2012, Maret 27). <http://rakaraki.blogspot.com/2012/03/sistem-elektronik-government-e.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Annajwa, R. (2012, Desember 28). <http://rasyidahannajwa.blogspot.com/2012/12/dasar-dasar-good-governance.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.  
Di Kabupaten Pati. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Fathurrohman, M. (2012, Desember 2) [.http://muhfathurrohman.wordpress.com/2012/12/22/good-governance/](http://muhfathurrohman.wordpress.com/2012/12/22/good-governance/). (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Hamzah, S. (2010). <http://siradjhamzahinstitut.blogspot.com/2010/10/konsep-good-governance.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2005). *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan
- Irul, T. (2012, November 30). <http://gakgaubanget.blogspot.com/>. (Diakses pada tanggal 6 Januari 2015)
- Modul Pelatihan Sistem Informasi Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya
- Nainggolan, L. (2012, Oktober 31). <http://listi-lumbanraja.blogspot.com/2012/10/prinsip-prinsip-good-governance.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Nazmudin, A. (2012, Februari 13). <http://anazmudin.blogspot.com/2012/02/definisi-good-governance.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Peraturan Daerah Kota Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Palangka Raya
- Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 48 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya
- Putri, Arbiana. 2011. Penerapan *Electronic Government (E-Gov)* di Kabupaten
- Rencana Strategis Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya Tahun 2013-2018
- Restu. (2011, Januari 2). <http://restuisthebest.blogspot.com/2011/01/mewujudkan-good-governance-melalui-e.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Silahudin. (2010, Mei 17). <http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayanan-publik.html>. (Diakses pada tanggal 28 November 2014)
- Sri Purwandani, Maesaroh, Rihandoyo. 2011. Analisis Penerapan *Electronic Government*