

**IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PALOPO**

**IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN DEPARTMENT OF  
CAPITAL INVESTMENT AND INTEGRATED DOORS PALOPO CITY**

**Ulfa**

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Andi Djemma, Palopo  
Email: ulfa281191@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi *electronic government* sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan Informan yaitu Kepala Bidang Informasi dan pelayanan, Ketua Tim teknis, Pengawas Operator, Operator layanan online, Staff dan Masyarakat Pengguna Layanan perizinan, data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman yaitu kondensasi data, Reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi *electronic government* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo masih belum optimal dalam pemanfaatannya. Hal ini ditunjukkan dengan budaya dan tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan di Kota Palopo yang belum terbiasa dengan pelayanan berbasis online, Dari segi sosialisasi pemerintah yang hanya sampai tingkat kecamatan, tidak sampai ketingkat kelurahan, Sumber Daya Manusia, dan sarana dan prasarana masih belum mendukung, oleh karenanya sosialisasi dan pembelajaran kepada masyarakat tentang pemanfaatan *e-government* lebih diprioritaskan.

**Kata Kunci :** Implementasi, Pelayanan, Pemerintahan, *electronic government*

**Abstract**

*This study aims to find out and analyze the implementation of electronic government as an effort to improve licensing services in the Investment Service and Integrated Services One Door of Palopo City. The method used is descriptive qualitative, with informants namely the Head of Information and Services, Chair of the Technical Team, Operator Supervisor, Online Service Operators, Staff and Community Users Licensing Services, the data obtained were analyzed using data analysis techniques from Miles and Huberman namely data condensation , Data reduction and conclusion drawing. The results showed that the implementation of electronic government in the Investment and Integrated Services Office of One Door of Palopo City was still not optimal in its utilization. This is indicated by the culture and level of education of service users in Palopo City who are not familiar with online-based services. In terms of government socialization which only reaches the sub-district level, not to the level of the kelurahan, Human Resources, and facilities and infrastructure still do not support, by therefore socialization and learning to the public about the use of e-government are prioritized.*

**Keywords:** Implementation, Service, Government, *electronic government*

## **PEDAHULUAN**

Tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, sejalan dengan perubahan teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas manusia. Mayoritas pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, penyediaan data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh masyarakat desa dan perkotaan, maka teknologi yang paling cocok diterapkan adalah teknologi informasi.

Jika sebelumnya pemerintah dikenal dengan birokrasinya yang sangat lamban, boros, dan sangat fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah, dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif kepada masyarakat. Tentu saja mengubah paradigma tersebut bukanlah suatu hal yang mudah, tetapi dilain sisi perubahan sudah merupakan suatu kewajiban, bukan merupakan sebuah pilihan bagi pemerintah.

Berbagai negara baik negara maju maupun negara berkembang berhasil menerapkan teknologi digital yang diterapkan pada birokrasi pemerintahannya, yang mereka sebut dengan *electronic government*, yaitu bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampaui birokratis, menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat.

Bank Dunia (Adawi, 2005) mendefinisikan *Electronic Government* sebagai *electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.* Disisi lain UNDP (*United Nations Development Programme*) dalam (Al Khatib, 2009) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu *electronic government is the application of information and*

*communication Technology (ICT) by government agencies.*

Keharusan pemerintahan untuk menerapkan *e-government* mengacu pada Inpres No.3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara electronic di indonesia. Implementasi *e-government* dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan membutuhkan pemanfaatan teknologi dan sumber daya yang handal. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat dieliminir melalui pemanfaatan *e-government*. Awalnya *e-government* hanya sebatas penggunaan internet untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga. Namun, pada saat ini, mengingat kehidupan sosial kemasyarakatan yang kian kompleks, sehingga tuntutan pemenuhan kebutuhan akan barang dan jasa publik pun kian meningkat. Bila semula tuntutan publik hanya berkisar pada tersedianya barang dan jasa saat dibutuhkan, maka saat ini semakin kompleks lagi, cara pelayanan pun menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam memilih layanan. Arif (2014) seringkali pemerintah dianggap kalah bersaing dengan sektor swasta di mata publik, tidak dapat dipungkiri telah terbangun persepsi masyarakat bila sektor swasta yang menyelenggarakan layanan, maka lebih efektif dan efisien dibanding bila layanan itu dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari fenomena *privatisasi* terhadap pranata-pranata publik yang fungsi sosialnya adalah pelayanan, yang semula dikelola oleh pemerintah dialih tangankan kepada *privat*. Dengan demikian, bila pemerintah tidak ingin kehilangan kepercayaan dan dukungan masyarakat dalam hal pelayanan, maka tidak ada cara lain selain inovasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, mengacu pada aturan tersebut DPMPTSP Kota Palopo membuat inovasi peningkatan sistem layanan yaitu dengan menerapkan sistem *electronic government* berupa website perizinan, dengan berbagai fasilitas yang disediakan dalam

meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat. . Meskipun *e-government* telah diterapkan sejak januari 2017 namun pelaksanaannya dilapangan tidak terlepas dari berbagai permasalahan, diantaranya: Belum adanya regulasi atau kebijakan pelayanan yang mengatur secara tegas mengenai keharusan bagi semua Satuan Kerja Perangkat Dinas (SKPD) untuk melaksanakan pelayanan berbasis *e-government* secara optimal, tentunya hal ini menimbulkan kerancuan masing-masing SKPD dalam melaksanakan pelayanan publik yang demokratis, minimnya sumber daya manusia dalam hal ini operator internet yang menguasai dan memahami cara kerja sistem dari *electronic government*, Kurangnya sosialisasi dalam penyampaian informasi *electronic government* kepada masyarakat Kota Palopo, yang mengakibatkan masih adanya masyarakat yang datang ke Kantor untuk mencari informasi tentang perizinan. Hal ini menandakan belum adanya perlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang diadopsi oleh *electronic government* dalam pelayanan public, Sarana dan prasarana layanan yang belum memadai, dan belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat krusial bagi jaminan keterbukaan akses pelayanan bagi masyarakat.

Asumsi diatas mempertanyakan pelaksanaan egov dari segi penyelenggara (manajemen dan optimalisasinya), sementara dari segi pengguna masih belum terpublikasi tentang pemanfaatan dan penggunaannya, oleh karenanya dalam tulisan ini dirumuskan satu permasalahan yaitu bagaimana implementasi penyelenggaraan *e-gov* di DPMPTSP Kota Palopo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deksriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang diperoleh dilokasi penelitian. Dalam hal ini memberikan gambaran tentang implemtnasi *e-gov* di DPMPTSP Kota

Palopo dengan melakukan survey terhadap informan dengan tujuan untuk mengumpulkan sejumlah data dan informasi melalui observasi dan wawancara.

Sumber data dalam penelitian yaitu Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dan observasi dengan informan untuk memperoleh data yang sebenarnya dilapangan, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan acuan dan literatur yang berhubungan dengan materi dan dokumen dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo, sehingga pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan.

Data yang diperoleh dianalisa secara kualitatif yaitu melakukan analisa dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh. Analisis data yang digunakan yaitu model Miles & Huberman (2014): Kondensasi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan dan verifikasi lanjut yang dilakukan secara simultan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Elektronik Government***

Dalam mendeskripsikan dan menganalisis sejauhmana penerapan *electronic government* yang diterapkan, terdapat sejumlah element yang menjadi fokus analisis dari hasil kajian dan Riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajid (2006), yang menyatakan dalam menerapkan prinsip digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

### ***Dukungan (Support)***

Pengimplementasian *e-Government* element kunci utama yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah komitmen dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar

mengikuti trend. Tanpa adanya *political will* ini, bukan tidak mungkin, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* akan gagal dan tidak dapat berjalan dengan mulus.

Dukungan diharapkan dalam bentuk kerangka penerapan *e-Government*, dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) disetiap tataran pemerintahan, dibangunnya infrastruktur dan superstruktur pendukung lingkungan yang kondusif, dan disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata dan kontinyu dikalangan birokrat secara khusus dan kalangan masyarakat secara umum.

Merubah sebuah paradigma bukanlah suatu yang mudah, tetapi perubahan bukanlah suatu pilihan, tetapi merupakan sebuah keharusan bagi pemerintah untuk terus berinovasi bagaimana meningkatkan pelayanan di era digitalisasi. Bukan cuman masyarakat yang merasakan manfaat terhadap perubahan paradigma ini, tetapi juga pemerintah bisa menjadi pemain kunci dalam mekanisme global ini. Sebagaimana yang disampaikan pihak DPMPTSP Kota Palopo :

*“Penerapan e-government di DPMPTSP Kota Palopo ini mengacu pada Perpres Nomor 82 Tahun 2011 yang menyatakan pelayanan harus berbasis elektronik. (Wawancara, 05 April 2018).*

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, telah dilaksanakan sesuai dengan SOP dengan mengedepankan konsep reformasi birokrasi dalam melayani masyarakat secara terbuka, cepat dan transparan. Hal ini kemudian dipertegas kembali oleh pihak DPMPTSP Kota Palopo yang menyatakan :

*“Dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas dari pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan, berawal dari pilih projek dari DPMPTSP yakni program sistem informasi manajemen administrasi perizinan disingkat dengan SIMAP,*

*yang efektif diterapkan sejak januari 2017, dengan harapan pelayanan berbasis online ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat”.*

(Wawancara, 15 Mei 2018).

Semangat untuk mengubah birokrasi bukan hal yang mudah dalam mewujudkan pelayanan dengan mengedepankan reformasi birokrasi, berbagai kendala yang dihadapi dalam mengubah *mindset* aparatur yang selama ini mempertahankan *status quo* mereka, dan anti terhadap perubahan lingkungan, bukan hanya dari segi aparatur, tetapi juga dari masyarakat yang tidak tanggap terhadap perubahan lingkungan, yang masih nyaman dengan pelayanan manual, yang menganggap pelayanan berbasis online ribet, dan tidak bermanfaat bagi masyarakat.

Mengubah sistem pelayanan yang sebelumnya manual atau tidak online ke sistem layanan berbasis *electronic government* merupakan sebuah kebutuhan yang tentunya harus mendapat perhatian yang serius dari pemerintah Kota Palopo sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam berurusan dengan perizinan. Sebagaimana disampaikan oleh Pihak DPMPTSP Kota Palopo:

*“Pelayanan berbasis elektronik atau sistem pelayanan online yang diterapkan DPMPTSP Kota Palopo masih baru, sehingga pada awal penerapannya baik staf maupun masyarakat masih kaku dan tidak terbiasa dalam mengakses sistem layanan online ini, tetapi dengan komitmen awal kami dan harapan besar bahwa penerapan layanan berbasis online ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat khususnya, sehingga kita tidak menyerah dengan kendala yang ditemui pada saat pelaksanaanya”.*

(Wawancara, 15 Mei 2018).

Pengimplementasian sistem layanan perizinan online di DPMPTSP Kota Palopo tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan finansial, keberhasilan sebuah layanan tidak murah dan mudah,

membutuhkan investasi pendanaan yang besar, dan jangka panjang, yang nantinya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Selain dukungan finansial, dukungan sumberdaya manusia, tenaga, dan informasi juga merupakan faktor penentu keberhasilan electronic government, karena sebanyak alokasi dana yang diperlukan untuk pilot proyek ini, jika sumberdaya manusia, dan informasi tidak mendukung, maka e-gov ini tidak akan berhasil. Sebagaimana juga dipertegas dari informan yang menyatakan :

*“Dari segi sumber daya manusia, kita memiliki tim teknis yang khusus mengelola aplikasi online ini, selain tim teknis, kami juga telah menyiapkan operator dan pengawas operator layanan online, dan kami juga bekerja sama dengan vendor dari makassar, yaitu PT.Fortinusa”.*

(Wawancara, April 2018).

Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur merupakan pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan e-government. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan di DPMPTSP :

Kami memiliki tim dan ruang tersendiri untuk mengelola SIMAP, dan di DPMPTSP Kota Palopo juga disiapkan layanan pendaftaran online, jadi masyarakat yang ingin daftar online bisa langsung mendaftar, jika berkasnya telah lengkap, karena kami juga menyediakan fasilitas scan, dan sekaligus kami mensosialisasikan manfaat dari sistem layanan online ini.,

Dalam mendukung usaha pihak DPMPTSP dalam perubahan pelayanan yang konvensional ke pelayanan online, salah satu informan menyatakan:

*“Awal penerapannya agak susah kita dalam melakukan pelayanan karena kami sudah terbiasa dengan pelayanan manual dan dituntut untuk melakukan pelayanan online, meskipun dengan penerapan pelayanan online tidak meniadakan pelayanan manual, karena perubahan merupakan sebuah proses, dan budaya masyarakat kota palopo*

*juga belum terbiasa dengan pelayanan elektronik, tetapi kedepannya kita akan terus berbenah sambil mengedukasi masyarakat agar terbiasa dengan teknologi dan dapat memanfaatkannya.”* (Wawancara, April 2018).

Merubah sebuah sistem birokrasi pemerintahan yang konvensional dalam artian pemerintahan yang tertutup, kaku, dan pelayanan yang offline memerlukan waktu untuk menyesuaikan dengan kebiasaan dari penggunaan e-gov. Dengan merubah sistem birokrasi berarti merubah pola pikir aparatur dalam memberikan pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Sebagaimanapun pemerintah telah meningkatkan kinerja pelayanannya dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan tanpa adanya sosialisasi secara merata, kontinyu, konsisten, dan meyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat, dunia usaha, dan masyarakat secara khusus, melalui berbagai cara sosialisasi atau kampanye yang simpatik. Sosialisasi yang dilakukan pihak DPMPTSP sebagaimana yang dikemukakan oleh informan :

*“Kami telah melakukan sosialisasi ke salah satu Kecamatan yang ada di Kota Palopo, di delapan Kecamatan lain tetapi kita melakukan sosialisasi tetapi dalam bentuk pemberian Spanduk dan brosur, selain itu kita juga melakukan sosialisasi di media elektronik seperti di Web DPMPTSP, facebook, whatshap, dan sosialisasi menggunakan barkod yang dibagikan ke masyarakat, dan kami juga melakukan kerja sama dengan salah satu media cetak kota palopo yaitu Palopo Pos, yang pada saat awal penerapannya e-governmnet ini dua kali terbit dalam sebulan, juga membagikan brosur tentang e-goverment dalam hal ini SIMAP, dan menyiapkan Banner di Kantor Supaya masyarakat yang datang, dapat mengetahui informasinya dan mungkin bisa langsung mengakses.* (Wawancara, April 2018).

Penerapan *e-government* itu sendiri juga tidak lepas dari dukungan masyarakat yang menjadikannya sasaran dalam penerapan sistem online ini, karena sebagus apapun aplikasi yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakatnya, jika kemudian masyarakat antipati terhadap perubahan yang dilakukan oleh pemerintah, maka program tersebut tidak akan mencapai sasarnya. Sehingga tugas pemerintah untuk mengetahui karakteristik dan latar belakang masyarakatnya, karena *e-government* tidak hanya memanfaatkan teknologi komputer, tetapi juga teknologi digital lainnya yang lebih banyak penggunanya dikalangan masyarakat, seperti handphone, televisi, telepon rumah, dan sebagainya, sehingga pemerintah dapat menyentuh dan mengajak seluruh masyarakatnya untuk berpartisipasi menggunakan *electronic government* melalui penggunaan dan fasilitas yang mereka telah lihai dalam penggunaannya. Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu tim teknis di DPMPTSP Kota Palopo menyatakan:

*“Berbagai cara telah kami sosialisasikan kemasyarakat tentang penggunaan teknologi informasi ini, dan aplikasi ini bukan hanya dapat diakses di Komputer, tetapi juga dapat diakses melalui aplikasi di handphone dengan mendownload aplikasi SIMAP di playsore HP masing-masing, dan juga disediakan fasilitas jemput antar, mereka ditinggal menelpon nomor yang ada di aplikasi SIMAP, kemudian pihak DPMPTSP datang kerumah pemohon untuk mengambil berkas perizinan yang mereka mau urus dan mengantarnya kembali jika Izinnya telah terbit”.*(Wawancara, Mei 2018).

#### **Kemampuan (Capacity)**

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial, sejauh ini pihak DPMPTSP mengalokasikan anggaran yang cukup besar demi membangun infrastruktur *e-government*, yang pihak DPMPTSP yang mengetahui akan hal ini menyatakan :

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kami terus berinovasi salah satu terobosan baru pihak kami yaitu pelayanan berbasis elektronik, yang kita tahu program peningkatan layanan berbasis elektronik ini membutuhkan anggaran yang tidak sedikit, dan sangat mahal investasinya, memang harus bertahap dan tidak sekaligus dalam pelaksanaannya, tetapi pada akhirnya manfaatnya dapat dirasakan bersama baik pemerintah, masyarakat, dan stakeholder terkait. (Wawancara, April 2018).

Ketersediaan sumber daya keuangan yang cukup merupakan salah satu faktor pendorong keberhasilan implementasi *e-government* itu sendiri, selanjutnya menurut informan di DPMPTSP menyatakan:

*Pemkot Palopo telah menganggarkan dana yang cukup besar untuk mempersiapkan penerapan E-Government dalam hal ini pelayanan elektronik pada Tahun 2017 ini sebesar limaratus juta keatas dan dibawah satu miliar, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masarakat, dan Alhamdulillah tahun 2018 DPMPTSP mendapat peringkat kedua terbaik pelayanannya di Sulawesi Selatan Versi Ombudsmen, dan menjadi rujukan oleh KPK untuk SKPD yang ingin melakukan studi banding di Kota Palopo.* (Wawancara, Mei 2018).

Fasilitas yang memadai dengan menyediakan infrastruktur teknologi informasi merupakan 50% kunci keberhasilan penerapan *electronic government*. Dengan keterbatasan anggaran yang ada, membangun kemitraan atau kerja sama dengan pihak swasta merupakan upaya yang efektif dalam menghadirkan pelayanan elektronik. Sebagaimana pernyataan pihak DPMPTSP Kota Palopo:

*“Dalam penerapan pelayanan elektronik ini kami bermitra atau bekerja sama dengan pihak swasta dalam hal ini PT.Fortinula yang menyiapkan Servernya mulai dari hardware sampai softwarenya, dan bekerja sama dengan PT.Telkom dan*

*Arsinet dalam hal Jaringan".  
(Wawancara, Mei 2018).*

Selain kemampuan Finansial, dan kesediaan infrastruktur, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan konsep e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Keberhasilan pelaksanaan E-Government menurut salah satu informan di DPMPTSP Kota Palopo menyatakan :

*Dalam mempersiapkan sumber daya yang profesional dan sesuai dengan keahliannya, kami membentuk tim khusus untuk menghandle pelayanan online yang kami terapkan, selain itu kami mengirim staf dan teknisi untuk mengikuti pelatihan di Balai Diklat Makassar untuk dapat meningkatkan kompetensi teknis mereka melalui diklat dengan melibatkan unsur akademisi, profesional, dan ahli IT yang memberikan pembekalan kepada pegawai yang diutus DPMPTSP.  
(Wawancara, Mei 2018).*

#### **Nilai (Value)**

Konsep implementasi *e-government* harus disertai strategi transformasi yang baik dan efektif, pembentukan struktur institusi yang mendukung lingkungan perubahan, penyiapan dana yang cukup, dan investasi untuk pengembangan keahlian dan kompetensi SDM yang telibat. Inovasi *e-government* tidak ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dengan artian, penerima manfaat bukan hanya dari kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Sebagaimana yang dikemukakan informan :

*Banyak manfaat yang dirasakan setelah pengimplementasian *e-government*, tidak hanya manfaat dari internal pemerintah, tetapi juga masyarakat dan dunia usaha atau investor baik lokal maupun asing, bagi masyarakat dapat langsung mendownload kelengkapan berkas, melihat SOP, waktu penyelesaian, biaya retribusi yang harus mereka keluarkan, tanpa harus*

*ke DPMPTSP menanyakan persyaratan pelayanan yang mereka inginkan.  
(Wawancara, Mei 2018).*

Pendapat yang sama dikemukakan pemohon yang menyatakan :

*"Pelayanan online bagus karena kita tidak dibatasi waktu untuk mengaksesnya, kita dapat akses pada jam istirahat, pagi, siang, malam, sehingga jamnya menyesuaikan dengan waktu kita, dibandingkan dengan pelanan manual yang jam kerjanya mengikuti jam kerja pegawai, jadi kalau stafnya istirahat atau jam kantor sudah tutup, kita tidak bisa lagi mengurus izin".  
(Wawancara, Mei 2018).*

Tetapi tanggapan berbeda yang dikemukakan masyarakat yang juga ingin melakukan permohonan perizinan, dengan beranggapan :

*"Kami lebih senang dengan pelayanan yang seperti ini (manual) kami datang bawa berkas yang dibutuhkan, pegawai melihat kelengkapan berkas, jika berkasnya sudah lengkap kita tinggal tunggu di hubungi kembali oleh pihak kantor jika perizinannya telah terbit, dibandingkan dengan pelayanan online, kami tidak belum tahu bagaimana prosesnya".  
(Wawancara, Mei 2018).*

Kemudian ditambahkan dengan tanggapan pemohon perizinan yang lain :

*"Pelayanan online ribet, karena kita harus terhubung dengan internet, biaya juga mahal karena membutuhkan kuota data, belum lagi kita harus scan semua berkas yang dibutuhkan, berbeda dengan kita datang langsung ke kantor, kita langsung mendapat informasi yang dibutuhkan, dan berkas langsung diproses tanpa harus di scan terslebih dahulu".  
(Wawancara, Mei 2018).*

Sehubungan dengan hal tersebut diatas tentang pro dan kontra pernyataan masyarakat pemohon perizinan, dan dikonfirmasi ke pihak DPMPTSP Kota Palopo menyatakan bahwa :

*"Memang dikalangan masyarakat ada yang antusias terhadap penerapan pelayanan online ini dikarenakan*

*pelayanan izin elektronik akan lebih efektif dan tidak menyita waktu dalam proses pelayanannya, khususnya kalangan pengusaha, mahasiswa, dan masyarakat pekerja, sedangkan yang kontra itu lebih kepada kalangan orang tua yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan". (Wawancara, Mei 2018).*

Beberapa informan lain baik dari pihak pemerintah maupun pengguna layanan menyatakan pendapatnya tentang nilai dan manfaat yang diperoleh dari pelayanan elektronik ini, salah satu dari mereka menyatakan :

*"Manfaat pelayanan berbasis online ini tantangannya memang ada di masyarakat, ada beberapa kelompok masyarakat yang memang sudah melek terhadap teknologi dalam artian sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi ang kami tawarkan, dalam hal ini anak muda dan para pengusaha berbeda dengan masyarakat yang masih kaku terhadap penggunaan teknologi, yang bahkan untuk menggunakan HP saja mereka masih kaku, seperti orang tua yang sudah 45 tahun keatas, dan menganggap layanan online ribet. (Wawancara, Mei 2018).*

Program pemerintah dikatakan berhasil jika ada umpan balik dari kelompok sasaran program tersebut. Dari aspek umpan balik tersebut diperoleh masukan, kritik yang medukung, dan saran dari berbagai kelompok masyarakat untuk memperbaiki kekeliruan dan kekakuan yang luput dari ketidaktahuan pemerintah tentang kondisi masyarakat dilapangan. Dari pihak DPMPTSP menyatakan :

*"Masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, dan saran untuk perbaikan sistem layanan kami, melalui website DPMPTSP Kota Palopo, atau datang langsung ke kantor karena semua telah kami siapkan, baik layanan pengaduan langsung, maupun kotak saran". (Wawancara, Mei 2018).*

Berdasarkan hasil penelitian dari aspek nilai atau manfaat dapat disimpulkan bahwa masih adanya masyarakat yang belum merasakan manfaat dari sistem layanan elektronik, mereka belum dapat mengakses website resmi dpmpptsp.palopokota.go.id karena ketidaktahuan tentang program tersebut dan tidak mengetahui bagaimana proses kerja sistem online ini.

### **Kesimpulan Dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Implementasi *e-government* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum optimal dalam pengimplementasiannya, baik dari segi sosialisasi, Sumber Daya Manusia, dan sarana dan prasarana masih belum optimal dalam pelaksanaannya, sehingga masyarakat pengguna layanan, belum merasakan manfaat terhadap program tersebut. oleh karenanya Perlu payung hukum yang kuat dalam implementasi *e-government* serta perlunya melakukan sosialisasi internal maupun eksternal.

### **REFERENSI**

- Adawi,Z,S.Yousatzai,J.Pallister. 2005. Conceptual Model Of Citizen Adoption Of E-Government. *The Second International Conference On Innovations In Information Technology (IIT'05)*:1-10.
- Al-Khatib, Hala. 2009. A Citizen Oriented E- Government Maturity Model. *Brunei University*. pp.1-14.
- A.Michael Huberman. 1992. *Analisa data kualitatif*. Jakarta:Universitas Indonesia.
- Indajid. (2006). E-Government. Aptikom John F., and Khalid S.Soliman. 2006. E-Government : A Strategi Operations Management Framework For Service Delivery. *Business Process Management Journal*. Vol.12(1):13-21.
- Umar, Arif Alauddin. 2014. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Tesis*. Universitas Hasanuddin: Makassar.