

**Penerimaan dalam E-Government  
(Studi Fenomenologi pada Pengguna Layanan Terpadu Satu  
Pintu di BPTSP DKI Jakarta )**

Acceptance in E-Government  
(Phenomenology Study on One Stop Integrated Service Users at  
BPTSP in DKI Jakarta)

---

Firman, Restu Rahmawati, Danang Trijayanto  
Dosen Jurusan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta  
Jl. Sunter Permai Raya, Sunter Agung Podomoro  
Fi\_rmark@ymail.com

---

***Abstract:***

*This study discusses the impedation of e-government on Jakarta one-stop service agency (BPTSP) which focuses on its object is the service user in the agency. How Acceptance of e-government in the body is the problem formulation of this research. The Birth of this Institution is based on Local Regulation No. 12 of 2013 on the implementation of One Stop Integrated Service, only focusing on service users. This research uses qualitative method with phenomenology approach to see the experience of the users of electronic or e-government based service system which is the obligation of every government body to apply it. The object of research is five people. Results from research Acceptance of e-Government Implementation at the One Stop Service Integrated Service Body, covering two issues. First, problems with managers, and the second problem on community acceptance. Issues on management, ie problems on technical or support to the system and infrastructure and human resources of technicians. The problem with community acceptance is the impact of the system in service. The system with a double mechanism, makes people feel inefficient.*

***Keywords: Acceptance, e-government, services, community, users, BPTSP***

**Abstraksi:**

Bagaimanakah Penerimaan e-governmentnya di badan BPTSP merupakan rumusan masalah dari penelitian ini. Lahirnya Lembaga ini berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hanya saja berfokus pada pengguna pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk melihat pengalaman dari para pengguna sistem layanan berbasis elektronik atau e-government yang sedang menjadi kewajiban setiap badan pemerintah untuk menerapkannya. Objek penelitian berjumlah lima orang. Hasil dari penelitian Penerimaan dari Implementasi e-government di Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu, mencakup dua permasalahan. Pertama, permasalahan pada pengelola, dan yang kedua permasalahan pada penerimaan masyarakat. Permasalahan pada pengelolaan, yaitu masalah pada teknis atau dukungan pada sistem dan infrastruktur serta sumber daya manusia yaitu teknisi. Permasalahan pada penerimaan masyarakat, merupakan dampak dari sistem yang diberlakukan dalam pelayanan. Sistem dengan double mekanisme, membuat masyarakat merasa tidak efisien.

**Kata kunci: Penerimaan, e-government, layanan, masyarakat, pengguna, BPTSP**

## I. PENDAHULUAN

Evaluasi Implementasi e-government pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Propinsi DKI Jakarta. Lahirnya Lembaga ini berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hanya saja berfokus pada pengguna pelayanan. Tentu saja keberadaan lembaga ini diharapkan dapat menciptakan efisiensi dalam bentuk pelayanan publik baik pelayanan izin maupun non perizinan yang diperkuat dengan pengelolaan sistem teknologi informasi penyelenggaraan PTSP.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-government merupakan awal dari pengembangan e-government di Indonesia. Waktu yang tidak begitu singkat hingga saat ini masuk di tahun 2016 artinya sudah 13 tahun kebijakan ini diperintahkan oleh negara yang diwakili presiden. Namun apa yang diharapkan (diinstruksikan) melalui regulasi pengembangan e-government tidak berjalan mulus seperti yang diharapkan. Alasan yang sering muncul adalah persoalan anggaran dana dan SDM yang masih lemah.

Padahal bangsa ini sudah sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, murah dan efisien. Hal ini bisa didapatkan ketika pemerintah benar-benar punya komitmen yang kuat untuk mengimplementasikan e-government dengan serius. Perkembangan teknologi yang begitu pesat seakan-akan memaksa

pemerintah untuk terus berbenah dalam berbagai bidang khususnya di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Inilah juga harus diikuti pemerintah dalam melakukan segala aktifitas penyelenggaraan pemerintahan bisa dilakukan dengan mudah dan efisien melalui e-government.

Data menggambarkan bahwa dari segi penggunaan teknologi Indonesia menempati urutan yang cukup tinggi yakni berada pada urutan ke enam dunia dengan jumlah pengguna 123 juta pengguna. Hal inilah juga bisa jadi acuan besar bahwa Indonesia dan beberapa daerah harus cepat mengembangkan dan menerapkan e-government di Indonesia khususnya di DKI Jakarta sebagai Ibu Kota bangsa ini. Di data lain juga menkonfirmasi bahwa dari segi kecepatan Indonesia masih jauh tertinggal mungkin ini salah satu agenda pengembangan kedepan.

Pengembangan inovasi pada birokrasi di Indonesia terkesan lambat dalam mengikuti perkembangan masyarakat yang serba cepat karena pengaruh teknologi informasi. Maka tidak heran jika masyarakat terkadang merasa paling malas jika harus berurusan dengan aparat birokrasi baik dalam tingkatan paling rendah seperti kelurahan sampai pada tingkatan kementerian/pusat. Hal ini dikarenakan oleh paradigma masyarakat yang cenderung membangun anggapan bahwa berurusan dengan aparat birokrasi adalah hal yang berbelit-belit dan panjang .

Diperparah dengan kondisi oknum yang terkesan cuek dan mengabaikan, jikalauun melayani dengan setengah hati dan

cenderung mempersulit. Sehingga pengguna layanan merasa harus memberikan stimulus (suap) dalam mempercepat segala urusan yang ada. Pada sudah dipahami bersama bahwa tugas dan fungsi utama birokrasi adalah sebagai lembaga pengabdian dan pelayan masyarakat. Namun, seringkali tidak terwujud dengan optimal. Hal inilah yang menyebabkan disfungsi pada birokrasi

Para ahli seringkali mengatakan bahwa alasan lemahnya kinerja organisasi birokrasi tidak memiliki mekanisme penyesuaian diri (self adjusting mechanism) untuk mengatasi segala permasalahan serta tantangan atas segala perkembangan situasi di masyarakat dan kerja birokrasi. Perusahaan swasta memiliki alat deteksi kinerja berupa untung-rugi sehingga dalam waktu tertentu mereka rugi akan segera tahu sehingga perlu memperbaiki kinerja, berinovasi untuk menjaga kesetiaan konsumen

Dengan demikian perlu membangun birokrasi yang lebih efisien dan efektif dalam menjawab segala perkembangan situasi dan kondisi yang ada dalam masyarakat. Pembangunan birokrasi dan inovasi harusnya bisa dilakukan dengan memberikan perhatian serius kepada penerapan e-government. Salah satu yang memberikan harapan adalah adanya kerjasama dengan Korea Selatan yang dianggap berhasil dalam menerapkan teknologi informasi dalam percepatan reformasi birokrasi. Namun, permasalahan yang muncul adalah bagaimana kerjasama itu dapat

membantu dalam berbagai hal mengingat penerapan inovasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang secara kultur berbeda.

Melalui E-government terbentuk suatu interaksi komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan. Interaksi tersebut sebagai cerminan kualitas pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat. Penelitian ini melihat bagaimanakah pola komunikasi dalam penggunaan layanan terpadu satu pintu, khususnya pada pengguna layanan di kantor BPTSP (Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di DKI Jakarta.?

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama yang dilakukan oleh berbagai Negara seperti di Oman. Temuan kajian ini telah menunjukkan bahwa peningkatan aksesibilitas, efisiensi dan ketersediaan pelayanan publik dapat menyebabkan tingkat kepercayaan yang tinggi di kalangan warga dalam kaitannya dengan e-government di Oman. Studi ini juga menemukan bahwa teknologi informasi telah meningkatkan kemampuan tenaga kerja Oman, serta memiliki dampak langsung pada kepercayaan dan keyakinan dalam menggunakan e-servis warga. Keterbatasan penelitian serta implikasi kajian ini berfokus pada pandangan pegawai pemerintah, oleh karena itu hasilnya hanya mewakili pandangan dari penyedia layanan e-government; pandangan ini mungkin dipengaruhi oleh pengalaman mereka sendiri, latar belakang dan sikap terhadap

layanan online. Orisinalitas Penelitian ini menganalisis faktor-faktor penting yang mempengaruhi dan diadopsi e-government di Oman dari perspektif penyedia layanan dan membandingkan ini dengan literatur sebelumnya diterbitkan pada e-government yang mengambil perspektif sentris warga .

Berbeda dengan kajian yang dilakukan oleh Sukanto Elinda dkk menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD dr. Saiful Anwar Malang untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Dengan latar belakang RSUD dr. Saiful Anwar merupakan salah satu instalasi milik pemerintah yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan satu pintu pada instalasi rawat jalan. Pelayanan pada instalasi rawat jalan yang ada di RSUD dr. Saiful Anwar Malang menggunakan sistem pelayanan satu pintu yang berpedoman pada PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas, dan ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan, rumah sakit melakukan berbagai upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan kajian yang dilakukan oleh L. Belakang and Mohammad Yazdi menjelaskan bahwa Sistem Pelayanan Perijinan Satu Atap adalah aplikasi yang dimaksudkan untuk memberikan informasi dan pelayanan perijinan bagi masyarakat

dengan memanfaatkan peran teknologi informasi dan komunikasi, sehingga pelayanan publik dapat tercapai dengan optimal dalam transformasi Government menuju e-Government. Untuk itu, bentuk layanan perijinan meliputi pendaftaran dan perijinan, persyaratan untuk memperoleh ijin, prosedur perijinan, biaya dan waktu proses perijinan yang diperlukan.

Pengembangan sistem ini belum sepenuhnya dapat mengintegrasikan sistem yang telah ada dalam proses penyelenggaraan pelayanan perijinan sehingga perlu dikembangkan dengan menerapkan teknologi web services. Dengan solusi tersebut, dihasilkan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu berbasis Web Services di Pemerintah Kota Palu. Metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah ini adalah metode siklus hidup pengembangan sistem informasi (Life Circle System Development Methodology) dengan pemodelan sistem meliputi perancangan logic sistem aplikasi, arsitektur sistem, dan perancangan visual modelling. Perancangan visual modelling mencakup use-case diagrams, class diagrams, sequence diagrams, collaboration diagrams, dan deployment diagrams. Paper ini membahas tentang penerapan teknologi web service untuk melakukan integrasi sistem informasi pelayanan perijinan terpadu satu atap dari beberapa sistem informasi perijinan yang ada dengan platform yang berbeda.

Berbeda dengan penerapan teknologi informasi di kebanyakan organisasi swasta yang sudah menggunakan konsep e-



commerce secara ekstensif, penerapan konsep e-government dalam organisasi publik di Indonesia masih tertinggal. Kendala yang dihadapi dalam organisasi publik bukan semata-mata ketersediaan teknologi atau dana, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan politis dan manajerial yang sangat banyak dan memerlukan upaya pemecahan masalah yang begitu kompleks. Komitmen pimpinan organisasi dan lemahnya sumberdaya manusia, misalnya, merupakan dua faktor penting yang sering menjadi kendala pengembangan e-government. Tetapi di dalam praktik, ada banyak masalah yang harus diselesaikan sebelum teknologi informasi itu benar-benar dapat dimanfaatkan dalam organisasi publik

## B. E-Government

Era sekarang ini merupakan era revolusi teknologi yang cukup canggih, manusia telah mampu merubah berbagai hal melalui technology dengan cepat dan serbah digital. Alat produksi technology komunikasi yang menjamin kecermatan dan akurasi serta kecepatan hasil yang sempurna . Pekerjaan yang dulunya dikerjakan manusia dengan dokumen yang harus dikerjakan sampai berbulan-bulan kini bisa dilakukan dengan hitungan jam saja. Sama halnya dengan segi efektifitas dan efisiensi, jika dulunya antara departemen atau pengiriman informasi dan lainnya harus ditunggu hingga berminggu-minggu kini bisa dilakukan dengan cepat melalui internet (email dan media lainnya).

Begitupun dengan pekerjaan kantor yang dulunya hanya bisa dilakukan di kantor sekarang ini bisa dilakukan di rumah.

Perubahan pola dan gaya hidup yang begitu signifikan menjadikan birokrasi harus juga dapat mengikuti segala perubahan kondisi yang ada. Ketidakmampuan birokrasi dalam mengikuti segala perkembangan teknologi dalam menjadikan pemerintah seperti mesin tua yang gampang macet karena tidak mampu mengikuti segala perubahan yang ada dalam masyarakat. Ketika organisasi swasta dengan cepat dalam menyesuaikan dan mengikuti berbagai perubahan kemudahan dalam masyarakat maka organisasi atau perusahaan tersebut bias dikatakan akan mampu untuk bisa survive ditengah revolusi teknologi. Hal ini menjadikan berbagai dorongan dari masyarakat agar birokrasi pemerintah juga ikut terdorong untuk dapat mengikuti segala perkembangan dan situasi masyarakat.

Konsepsi mengenai e-government sebagaimana halnya dengan e-commerce yang memungkinkan pebisnis bertransaksi dengan pebisnis lainnya dengan lebih efisien (Business to Business- B2B), dan membawa pelanggan lebih dekat pada bisnis Business to Consumer – B2C), e-government bertujuan untuk membangun kelancaran interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Government to Citizen – G2C), serta antar instansi pemerintah (Government to Government – G2G) yang lebih bersahabat, nyaman, transparan dan murah . Dalam hal ini, Tapscott mengemukakan bahwa :

“Today we are witnessing the early, turbulent days of revolution as significant as any other in human history. A new medium of human communications emerging, one that may prove to surpass all previous revolutions the printing press, the telephone, television, the computer in its impact in our economic and social life ... such a shift in economic and social relationship has occurred only handful of times before in this planet..”

Sesuai dengan hal tersebut, maka pola hubungan antara pemerintah/birokrasi dengan masyarakat harus kembali ditinjau ulang. Terlebih dengan perkembangan masyarakat yang begitu cepat baik tingkat pendidikan dan asupan informasi yang begitu cepat dari luar dan dalam negeri. Seperti dikemukakan lebih rinci oleh J. Ignacio mengenai perkembangan yang begitu pesat pada social media di beberapa dunia sehingga memaksa beberapa Negara untuk dapat cepat menyesuaikan dari lahirnya era penuh kebebasan dan ekspresi di ruang public dan dunia maya.

Hal ini ditambah dengan terbukanya informasi dan interaksi social yang tidak dapat dibendung. Tidak kalah penting adalah persoalan bagaimana menjadikan masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap setiap inovasi yang dilakukan oleh pemerintah seperti bagaimana soal keamanan dan privasi terhadap setiap data pribadi yang dilakukan secara online/elektronik seperti yang dikemukakan oleh Gjermundrød, Harald, Dionysiou and Ioanna mengenai pentingnya sebuah perlindungan privasi dalam platform e-government.

Terjadinya proses demokratisasi gelombang ketiga di berbagai belahan dunia menjadikan tuntutan warga Negara terhadap pemerintah saat ini tidak hanya berkisar pada adanya aspek keterwakilan dalam pemerintahan (*representativeness*), akuntabilitas (*accountability*) dan transparansi (*transparency*), melainkan sudah ada pada tahapan keinginan rakyat untuk melaksanakan sendiri pelayanan pemerintah (*self government by the people*) atau *do it yourself government*

Dengan dimungkinkannya masyarakat dapat ikut serta atau keterlibatan *civil society* terhadap birokrasi dalam hal memberikan masukan dalam mempengaruhi kebijakan dapat juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai aktifitas pemerintah. Akses masyarakat ini bisa didapatkan melalui teknologi informasi dan komunikasi sehingga memudahkan masyarakat untuk dengan cepat memberikan berbagai respon terhadap proses pelayanan birokrasi yang sedang berjalan. Dengan demikian kontrol terhadap masyarakat terhadap birokrasi dapat dilakukan dengan mudah.

Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*e-government*) dapat memberikan berbagai macam keuntungan sebagai berikut :

a. *Streamlining bureacratic operations*. Melalui teknologi informasi, banyak beban operasi instansi birokrasi yang dapat dikurangi. Contoh sederhana dalam masalah ini; bila semula untuk mengadakan rapat antar instansi birokrasi, pejabat harus

berkumpul pada suatu tempat dengan teknologi informasi rapat dapat diselenggarakan dengan teknologi local area network (LAN) ataupun internet servis provider (ISP) ditempat kerja masing-masing

b. Reduction in publik servis cost. Teknologi informasi dapat mengurangi biaya pelayanan kepada publik, masyarakat memungkinkan mendapatkan pelayanan tanpa harus berhubungan langsung dengan petugas birokrasi. Oleh karena itu, eksekusi negatif dari kontak langsung antara konsumen dengan aparat birokrasi seperti pungli, tip, dan suap dapat dikurangi.

c. Providing non-stop servis : 24 hour a day servis, 7 days a week. Teknologi informasi dapat berkerja dan beroperasi secara terus menerus, maka setiap masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah secara online. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan secara cepat tanpa harus berhadapan dengan kendala kerja dan hari libur.

d. Lessening the number of in person bureaucratic contacts. Pelayanan tidak perlu dilakukan langsung oleh personil birokrasi, melainkan cukup menggunakan media komputer.

e. De-territorialization of bureaucracy. Aplikasi TIK memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan birokrasi melalui website dari mana pun asalkan tersedia pelatan dan infrastrukturnya

- f. Providing bereaucaratic control system. Semua proses output dan input dalam pelayanan dapat diketahui dengan pasti sehingga kecil kemungkinan terjadinya penyimpangan
- g. Flexibility of hierarchies within bureaucracy. TIK juga memberikan keleluasaan dalam struktur birokrasi. Hal ini memungkinkan form organisasi birokrasi tidak selalu merupakan struktur yang ketat dan banyak personil, melainkan simple dan sedikit personil.
- h. Facilitating inter-organization cooperation. Komputerisasi dan website yang terpadu akan lebih memudahkan instansi pemerintah berkoordinasi dan berkomunikasi
- i. Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making. Program-program komputer sekarang sudah banyak dibuat untuk membuat simulasi-simulasi dan kalkulasi terhadap rancangan sebuah keputusan. Misalnya, konsep tata kota, penataan permukiman, konsevasi lahan, pembuangan limbah, dan pembuatan jalan untuk membantu para pembuatan kebijakan dalam mengambil keputusan..

### **III.METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) di Jalan Kebon Sirih No. 18 Blok H Lt 18 Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur pengumpulan data yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan

dari orang-orang dan perilaku yang diamati . Penelitian ini berfokus pada proses evaluasi implementasi E-government pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Propinsi DKI Jakarta. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai lima orang sebagai objek.

Teknik pengambilan informan yang digunakan adalah purposive sampling di mana informan ditentukan secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan tiga jenis metode pengumpulan data, yakni observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Observasi yang akan dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dan kepada sumber informasi di lokasi penelitian yang diteliti. Sedangkan wawancara mendalam (indepth interview) merupakan teknik yang digunakan adalah berupa percakapan atau tanya jawab dengan informan. Wawancara mendalam merupakan interview informal yang dapat dilakukan pada waktu dan konteks yang dianggap tepat, guna mendapatkan data yang mempunyai kedalaman sesuai dengan masalah yang ada dan dilakukan berkali-kali sesuai dengan keperluan peneliti tentang kejelasan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan peneliti secara formal namun terkesan santai dan luwes. Terakhir, dokumentasi. Peneliti akan melakukan pengumpulan data yang diambil dari dokumen-dokumen, literatur-literatur atau catatan-catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif. Terdapat tiga komponen dalam metode analisis ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi . Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul di catatan tertulis lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Dapat dikatakan reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data. Sedangkan penyajian data diartikan sebagai pemaparan informasi yang tersusun yang memberikan peluang adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Selanjutnya penarikan kesimpulan (verifikasi) merupakan proses yang telah mencapai tahap final, yaitu mencari arti data, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi serta kemudian mengikat lebih rinci dan mengatup dengan kokoh.

#### **IV. HASIL PEMBAHASAN**

##### **A. Implementasi E-Government di BPTSP DKI Jakarta**

Banyak negara telah membuat pedoman interoperabilitas yang sering disebut dengan e-government Interoperability Framework (e-GIF). Ada perbedaan fokus pada pedoman



interoperabilitas di berbagai negara. Pertama, berfokus pada aspek layanan (pencarian kerja, pajak, dan pendaftaran sekolah) seperti negara Uni Eropa dan Jerman. Kedua, berfokus pada aspek teknis (koneksi, keamanan dan metadata), seperti Australia, Brasil, Denmark, Malaysia, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Selandia Baru, Inggris, Thailand dan Indonesia (Dirjen Aptika, 2008) (Ssaekow & Jirachiefpattana, 2011) (OSCC, 2003) (Al-Ahmary, 2010) (Dubai e-Government Department, 2013).

Sedangkan di Indonesia, ada Pemeringkatan e-government yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi e-government di Indonesia atau gambaran umum mengenai status dan kondisi e-government di Indonesia. Tujuan utama PeGI adalah menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang dan objektif. Selain itu PeGI dilaksanakan untuk menapatkan peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional (Direktorat e-government, 2011). PeGI dalam penilaiannya melibatkan lima dimensi antara lain: kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan. Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:

#### 1. Dimensi Kebijakan

Penilaian dilakukan pada manajemen atau proses kebijakan, serta visi dan misi terkait TIK yang dibuktikan dalam surat keputusan, peraturan, evaluasi, kebijakan, pedoman, atau rencana strategis.

Indikator lainnya adalah strategi penerapan kebijakan TIK< peraturan terkait pemanfaatan TIK, skala prioritas dalam penerapan TIK, dan manajemen resiko/ evaluasi dari penerapan TIK. Penilaian ini berdasarkan pada dokumen-dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum

## 2. Dimensi Kelembagaan

Dimensi kelembagaan berkaitan dengan keberadaan organisasi, lembaga atau unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pengembangan dan pelaksanaan e-government. Penilaian pada dimensi kelembagaan dilakukan terhadap aspek keberadaan struktur organisasi yang efektif, adanya dokumen tentang rumusan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh organisasi atau unit kerja (tupoksi). Ketersediaan sistem dan prosedur yang lengkap dan terdokumentasi, ketersediaan SDM dengan jumlah dan tingkat kompetensi yang sesuai serta program pengembangan SDM TIK.

## 3. Dimensi Infrastruktur

Dimensi ini, penilaiannya meliputi keberadaan data center dan aplikasi pendukung, jaringan komunikasi (LAN, WAN, dan internet), keamanan, fasilitas pendukung, dokumen disaster recovery jika terjadi kegagalan sistem, pemeliharaan infrastruktur TIK, dan inventarisasi peralatan TIK.

#### 4. Dimensi Aplikasi

Terdapat 10 indikator dalam dimensi ini, yaitu: situs web, aplikasi fungsional utama 1 terkait pelayanan publik, aplikasi fungsional utama 2 terkait fungsi administrasi dan manajemen umum, aplikasi fungsional utama 3 terkait fungsi administrasi dan legislasi, aplikasi fungsional utama 4 terkait fungsi manajemen pembangunan, aplikasi fungsional utama 5 terkait fungsi manajemen keuangan, aplikasi fungsional utama 6 terkait fungsi manajemen kepegawaian, dokumentasi, inventarisasi aplikasi TIK, dan interoperabilitas aplikasi. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat kesesuaian antara ketersediaan dan tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana dengan tugas dan fungsi instansi.

#### 5. Dimensi Perencanaan

Dimensi ini membahas tata kelola atau manajemen perencanaan TIK secara terpadu dan berkelanjutan. Penilaian meliputi: pengorganisasian/ fungsi, sistem perencanaan, dokumentasi masterplan, implementasi masterplan, dan pembiayaan.

Banyak halangan dalam menerapkan e-Government di Indonesia seperti yang di jumpai di negara lain. Di kamboja, halangan disebabkan oleh faktor non teknis (orang, proses dan organisasi). (Sang dkk, 2009). Di Thailand, halangan dikelompokkan ke dalam lima aspek, yaitu: (1) kebijakan payung hukum, (2) organisasi (3) strategi (4) resistensi dan (5) teknis (Saekow&Jirachiefpattana, 2011). Di indonesia faktor

infrastruktur internet yang belum memadai menjadi faktor utama kegagalan (Eitiveni&Sense, 2012). Kajian riset Harvard JFK School of Government menerangkan ada tiga elemen yang harus diperhatikan dalam menerapkan konsep digitalisasi sektor publik, yaitu: dukungan, kapasitas, dan manfaat (Junaidi, 2005) .

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta melayani delapan perizinan, yaitu: Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi, Izin Penyelenggaraan Kendaraan Bermotor Umum, Izin Operasional Angkutan Umum, Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Legalisasi Izin Pelaku Teknis Bangunan (IPTB), Izin Rekomendasi Penelitian, Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA) dan Rencana Penggunaan Tenaga Asing (RPTKA).

Diantara ke delapan izin tersebut, terdapat beberapa izin yang bisa dilayani dengan sistem 'one day service' (ODS) atau sistem pelayanan selesai satu hari, yaitu: untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Izin Rekomendasi Penelitian (Andry, 2015)

Dari pengamatan peneliti (2017) Pengajuan proses perizinan diawali dengan pendaftaran secara online melalui situs pelayanan.jakarta.go.id. hal ini sekaligus merupakan langkah awal proses jalannya pelayanan melalui e-government di BPTSP DKI Jakarta. Prosesnya harus melalui beberapa tahap, yaitu:

A. Menginput data Pemohon

Saat menginput data pemohon, seperti halnya yang dialami sendiri oleh peneliti, tidak menemukan masalah, karena sudah berjalan dengan lancar. Halaman isi di website BPTSP untuk mengisi data masih mudah untuk dipahami, hal ini juga masih berjalan lancar sampai pada mengupload berkas-berkas pendukung, seperti: hasil scan fotokopi KTP Pemohon, hasil scan surat keterangan permohonan, dan proposal.

B. Menentukan lokasi pengambilan berkas izin

Saat menentukan lokasi pengambilan berkas, halaman dalam website masih kurang rinci menjelaskan bagaimana cara untuk menentukan tanggal dan lokasi yang masih tersedia kuotanya, hasilnya cukup membingungkan pemohon untuk menentukan tanggal serta lokasi pengambilan berkas. Permasalahan ini dapat diselesaikan dengan mencari informasi dari sumber yang berpengalaman mengajukan.

C. Menunggu Konfirmasi dan mengambil berkas

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari pelayanan, namun permohonan tidak kunjung dikonfirmasi dari batas waktu yang ditentukan. Lamanya waktu yang digunakan untuk menunggu konfirmasi, membuat pemohon untuk langsung menuju lokasi pengambilan berkas pada tanggal yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Secara e-government atau pelayanan secara online,

berkas dimaksud (izin penelitian) yang diharapkan seharusnya sudah tersedia, namun harapan tidak sesuai dengan kenyataan.

Di lokasi pengambilan berkas, berkas izin belum tersedia. Lokasi pengambilan yang juga merupakan kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) wilayah Jakarta Pusat merekomendasikan untuk membawa kembali berkas-berkas permohonan yang berbentuk hardcopy (Surat keterangan penelitian, proposal) yang sebelumnya telah diupload secara online. Permintaan tersebut, seperti pengulangan pengajuan permohonan, karena setelah berkas hardcopy tersebut diserahkan, pemohon masih harus menunggu beberapa hari hingga dikonfirmasi, setelah itu surat permohonan izin yang diminta akan dibuatkan secara manual oleh pihak kantor PTSP Jakarta Pusat. Beberapa alasan hal tersebut dapat terjadi, adalah:

1) Down system

Alasan yang diberikan oleh pihak Kantor PTSP Jakarta Pusat adalah karena permasalahan 'down system' yang disebabkan oleh gangguan dalam jaringan, dan tidak diketahui hingga kapan permasalahan tersebut dapat kembali pulih.

2) Kekosongan Teknisi

Terkait system, bukan hanya pada system itu sendiri permasalahannya karena permasalahan yang mengurusnya (Sumber daya manusia) atau teknisnya pun menjadi faktor penting. Teknisi tersebut yang mengurus jalannya system. Penjelasan lain dari pihak PTSP adalah teknisi yang mengurus

system tersebut sedang tidak ada yang mengurus karena yang sebelumnya mengurusnya baru saja meninggal.

## B. Pendistribusian pesan

Penerimaan masyarakat adalah kesiapan warga dalam menggunakan layanan berbasis elektronik. BPTSP DKI Jakarta sudah menetapkan untuk menggunakan sistem e-government, sehingga segala pelayanan setidaknya harus melalui proses secara elektronik. Hal ini mengakibatkan banyaknya pemohon ijin yang pertama datang ke BPSTS tidak bisa mengajukan permohonan secara langsung karena berkas tidak diterima secara manual. Di BPSTS DKI Jakarta, semua permohonan terlebih dahulu harus diregistrasikan secara online melalui website [Jakarta.pelayanan.go.id](http://Jakarta.pelayanan.go.id). mekanisme tahap awal ini tidak banyak diketahui oleh masyarakat jika belum pernah mengurus perizinan. Untuk persoalan ini, intensitas sosialisasi dipandang perlu untuk lebih ditingkatkan.

### 1) Efisien dalam Pengelolaan namun tidak bagi pengguna

Warga merasa bahwa pelayanannya bukannya menjadi efisien, tetapi sebaliknya jadi seperti melakukan tambahan tahapan untuk pengajuan permohonan dilakukan tetap secara manual, namun harus melewati tahap online, seperti yang disampaikan oleh pemohon dengan alasan berikut ini:

*“Pelayanannya jadi lebih ribet, karena harus lewat online dulu dan memerlukan internet, yang jaringannya juga nggak bagus di tempat saya” (Adit, wawancara, 2017)*

Dari pernyataan yang disampaikan pemohon Adit tersebut, meskipun jaringan internet bisa diakses dimanapun, namun masih saja terdapat kekhawatiran masyarakat pada jaringan internet yang tidak bagus, yang berpengaruh pada proses pengajuan permohonan izin. Bukan hanya alasan terhadap akses internet, namun proses pada pengajuan awal juga menjadi ketidaksiapan masyarakat. Seperti alasan yang disampaikan berikut:

*“Proses registrasi harus melalui online dulu, dan setelahnya nunggu lagi untuk dapat akun dan password anggota baru bisa lanjutin pada pengajuan. Saya rasa itu cukup membuang waktu. Bukannya jadi satu hari, malah jadi beberapa hari” (Dian, wawancara, 2017).*

Contoh pemohon Dian tersebut merasa bahwa proses perizinan menjadi lebih memakan waktu karena harus melakukan pekerjaan tambahan. Kebiasaan masyarakat yang tidak terbiasa dengan pengajuan melalui sistem merupakan wujud ketidaksiapan karena ketidakjelasan waktu.

Pelayanan berbasis e-government di BPTSP DKI Jakarta memberikan akses sepenuhnya bagi pengguna untuk melakukan



pelayanan sendiri, yang berarti melayani diri sendiri. Namun, hal tersebut hanya menjadi pekerjaan tambahan bagi pengguna, karena pengguna masih harus berhadapan atau berkomunikasi dengan pihak pemberi layanan. Hal tersebut seperti dalam pernyataan narasumber berikut:

*“membutuhkan kerja tambahan, ya memaksa saya untuk membuat pengajuan sendiri. Sayangnya masih harus ketemu orang ke kantor dulu saya karena nggak paham....”* (Abdul, wawancara, 2017).

Abdul meraskan bahwa dirinya tidak sepenuhnya mengerti tentang mekanisme sistem, hal tersebut mendorongnya untuk tetap melakukan pelayanan dengan ke kantor terlebih dahulu, dan selanjutnya ke kantor BPTSP lagi setelah melakukan pelayanan melalui e-government

E-government sebaiknya sudah menyelesaikan pelayanan dimanapun layanan diperlukan, melalui jaringan dan sistem elektronik tentunya. Tetapi proses atau mekanisme berjalan secara double, dalam artian harus dilakukan secara elektronik maupun dilakukan secara manual. Hal tersebut seperti dialami oleh pengguna berikut:

*“ya masih harus memawa berkas yang asli, padahal semua berkas sudah dimasukkan lewat internet, jadi tetap tidak efisien” (yulia, 2017)*

Yulia telah melakukan penguploadan berkas melalui website, namun berkas-berkas yang telah diuploadt tetap harus dibawa kembali untuk dilihat atau diverifikasi oleh pihak BPTSP.

## **2) Double interdependency system (sistem elektronik dan manual yang saling berketergantungan)**

Infrastruktur, sistem dan sumber daya manusia menjadi faktor utama jalannya suatu sistem elrktronik. Tidak adanya sumber daya manusia tidak menjamin sistemn dapat berjalan dengan sendirinya, karena sistem berjalan dengan pengawasan teknisi. Ketika ada masalah, maka sistem pelayanan baik secara elektronik ataupun secara manualpun tidak ada yang dapat berjalan, karena saling berkaitan dan double sistem istilahnya yang operasionalnya jadi berketergantungan. Permasalahan tersebut dapat dilihat dalam pengalaman halim seperti berikut:

*“jaringan yang terganggu bikin urusan terganggu. sudah hubungi ke orang di kantorpun tetap harus tunggu ikuti sistem, di sistem alasannya yang ngurus lagi berhalangan. nah kalau begini kita dilayani siapa ya....” (Halim, 2017)*

Jika masalahnya seperti itu dengan sistem tersebut, maka kerumitan pelayanan semakin besar kemungkinannya akan dialami oleh pengguna layanan.

## **V. PENUTUP**

Penerimaan dari Implementasi e-government di Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu, mencakup dua permasalahan. Pertama, permasalahan pada pengelola, dan yang kedua permasalahan pada penerimaan masyarakat.

Permasalahan pada pengelolaan, yaitu masalah pada teknis atau dukungan pada sistem dan infrastruktur serta sumber daya manusia yaitu teknisi.

Permasalahan pada penerimaan masyarakat, merupakan dampak dari sistem yang diberlakukan dalam pelayanan. Sistem dengan double mekanisme, membuat masyarakat merasa tidak efisien.

Kedua permasalahan tersebut menjadi faktor utama dalam keberhasilan dan kegagalan diimplementasikannya e-government dalam pelayanan terpadu satu pintu. Badan pelayanan terpadu satu pintu DKI Jakarta sebaiknya mempersiapkan sistem untuk penanggulangan, dalam pelayanan manual tetap berjalan saat kesiapan dengan sistem elektronik belum berjalan dengan baik.

## Daftar Pustaka

- Al-Busaidy, M., & Weerakkody, V. E-government diffusion in Oman: a public sector employees' perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 3(4), 375–393. <https://doi.org/10.1108/17506160910997883>, 2009, (Jurnal elektronik)
- Araujo, R., Taher, Y., Heuvel van den, W.-J., & Cappelli, C. Evolving Government-Citizen Ties in Public Service Design and Delivery. *Electronic Government and Electronic Participation: Joint Proceedings of Ongoing Research and Projects of IFIP EGOV and IFIP ePart 2013*, 19–26. 2013 (jurnal)
- Belakang, L., & Yazdi, M. Implementasi Web-Service pada Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Atap di Pemerintah Kota Palu. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan, 2012*(Semantik), 450–457. 2012 (Prosiding)
- Dewi Hernikawati dan Dana Indra Sensuse, dalam Uji validitas Indikator-indiaktor pemeringkata e-government Indonesia (PEGI) tingkat provinsi dengan analisis faktor. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika. Volume 6. No. 1. Sepetember 2016. (Prosiding)*
- Elinda Dian Yunita, Siti Rochmah, S. Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD dr. Saiful Anwar Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(4), 673–679. 2014. (Jurnal)
- Moleong, L.J. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda karya. 2004. (Buku)
- Nadyan Winastan, faktor keberhasilan implementasi government service bus di indonesia). Prosiding seminar “Tantangan dan Peluang dalam Pembangunan masyarakat informasi Indonesia. Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemetrian Komunikasi dan Informatika. hal 258. 2013. (Prosiding)

Wahyudi Kumorotomo. Pengembangan E-Government Untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik. In *Konfrensi Administrasi Negara* (p. 6). 2006 (Prosiding).

Berita Tekno,

<http://tekno.kompas.com/read/2014/11/24/07430087/pengguna.internet.indonesia.nomor.enam.dunia.2/03/16> diakses Januari 2016

Berita Sindo, <http://www.koran-sindo.com/read/968304/149/akses-internet-korsel-tercepat-di-dunia-1424755777> diakses 12 januari 2016

Bogiarto, Budi.

([http://www.beritajakarta.id/read/13999/BPTSP\\_Layani\\_One\\_Day\\_Service\\_8\\_Jenis\\_Perizinan#.WYkwqmeCHMw](http://www.beritajakarta.id/read/13999/BPTSP_Layani_One_Day_Service_8_Jenis_Perizinan#.WYkwqmeCHMw)), BPTSP Layani One Day Service 8 Jenis Perizinan, Andry | Akses 12 Agustus 2015

Menpan, <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/871-sinergikan-teknologi-informasi-untuk-percepat-reformasi-birokrasi> akses 10 Februari 2016