

**MAKALAH ELECTRONIC GOVERNMENT
DI BADAN PERIJINAN TERPADU DAN
PENANAMAN MODAL (BPTPM) SRAGEN
JATENG**



Oleh :

Rizki Al Kharim (094674015)

PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA 2009

JURUSAN PMP-KN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2012

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi ini banyak sekali ilmu pengetahuan dan pengembangannya terhadap teknologi berbasis elektronik. Salah satunya adalah pemanfaatan teknologi berbasis komputerisasi dalam segala bidang kegiatan manusia. Selain itu, era globalisasi juga mengakibatkan hilangnya batas pada dimensi ruang dan waktu bagi manusia untuk berinteraksi satu dengan yang lainnya sehingga lebih memprioritaskan unsur efisiensi dan efektivitas dalam interaksi tersebut. Tanpa disangkali, adanya perkembangan teknologi dan informasi juga membawa manfaat bagi manusia terutama untuk mempermudah manusia dalam melakukan kegiatan dengan penggunaan alat teknologi canggih, seperti: media komunikasi (telepon, *handphone*, surat elektronik/*email* dan jejaring sosial yang sudah marak di masyarakat); dan pengolahan data menggunakan komputer, *i-pad*, *smartphone*, komputer *tablet*, dan lain sebagainya. Adanya hal tersebut menuntut manusia untuk berusaha bagaimana melakukan kegiatan dengan pemanfaatan waktu dan *face to face* secara efektif dan efisien, serta memanfaatkan teknologi yang ada terutama dalam kegiatan sehari-hari, salah satunya pada birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik.

Birokrasi pemerintahan di Indonesia dikenal dengan sistem yang prosedural, berbelit-belit, inefisiensi dan inefektivitas sehingga diperlukan reformasi dalam birokrasi pemerintahan Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya adalah yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Sragen. Adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yaitu tujuan pemberian otonomi adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang

semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan dimanfaatkan oleh kabupaten Sragen untuk mengatur kehidupan dan keberlangsungan masyarakat Sragen. Dalam hal pelayanan perijinan, kabupaten Sragen menjawab reformasi birokrasi melalui pembentukan Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen berdasarkan Perda Nomor 15 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah kabupaten Sragen yang memuat tentang pembentukan Badan Perijinan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen.

Pemerintah kabupaten Sragen membentuk BPTPM Sragen dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perijinan dengan penyederhanaan prosedural prinsip dapat dipercaya, mudah, murah, cepat dan transparan melalui satu pintu (*one stop service*) yaitu segala urusan yang berkaitan dengan perijinan yang awalnya harus melalui beberapa instansi/unit kerja kini dapat diselesaikan di satu tempat saja dengan prosedur yang jelas, waktu lebih singkat dan transparansi biaya. Wujud dari adanya BPTPM Sragen yaitu suatu inovasi dalam pelayanan perijinan yaitu berupa program E-License.

E-License merupakan program yang dibuat oleh Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Sragen telah menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi yang menjadi *trend setter* bagi Kabupaten dan Kota lainnya di wilayah Indonesia dengan pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Perijinan serta membangun jaringan komunikasi dan informasi lintas sektoral melalui komunikasi data, suara, gambar, antara lain e-mail, internet, teleconference, Kantaya, Surya, Dispomaya, Telp Voip, dsb yang diberikan secara Gratis sebagai wujud dari penerapan prinsip Government to Government (G2G) sehingga penyelesaian perijinan dapat berjalan lancar, transparan, efektif dan efisien. Selain itu juga adanya upaya untuk meningkatkan akses dan kualitas Pelayanan Publik sebagai bentuk penerapan prinsip Government to Citizen (G2C), Menumbuhkan persaingan sehat dalam dunia usaha bentuk penerapan prinsip Government to Business (G2B), Mendorong

perubahan budaya dan etos kerja birokrasi dan kerana adanya tuntutan era informasi dan globalisasi.

Keberhasilan pemerintah kabupaten Sragen dalam pengembangan E-Government yang salah satunya terwujud dalam program E-License dibuktikan dengan beberapa penghargaan antara lain:

1. Satya Abdi Praja dari Gubernur Jawa Tengah
2. Citra Pelayanan Prima
3. Terpilih sebagai Best Practice Modul dari LPM UNS yang ditulis dalam buku REFORMASI PEMERINTAH DAERAH
4. Terpilih sebagai best practice Modul dari JPIP Surabaya
5. Terpilih sebagai best practice modul dari JICA Jepang dan dibuat film dan telah diedarkan ke berbagai Kabupaten/Kota di Indonesia
6. Direkomendasikan oleh ADB dan IFC sebagai contoh model KPT dan dibuat panduan tentang OSS yang diedarkan ke berbagai Kabupaten/Kota di Indonesia.
7. Terpilih sebagai Best Practice Modul dari Internews
8. Penghargaan sebagai Kabupaten Model program pelayanan satu pintu dari BKPSI
9. Rangking I Daerah Pro Investasi di Jawa Tengah Tahun 2005, dll

Dari keberhasilan tersebut, mendorong kami untuk mengetahui usaha BPTPM dalam merencanakan program E-License sebagai wujud pemanfaatan elektronik dan teknologi dalam ranah pemerintahan yang menjadikan Sragen sebagai kabupaten yang mampu bersaing secara inovasi e-gov dengan kabupaten/kota lain di Indonesia. Sebuah kebijakan dalam bentuk program terwujud dengan adanya perencanaan yang matang dan dipertimbangkan dengan teori perencanaan sebagai pengukur keberhasilan suatu formulasi kebijakan. Selain itu, program E-License merupakan salah satu aplikasi dari perkembangan teori E-Government sehingga dalam perencanaannya juga diukur dengan beberapa perspektif dalam E-Government. Untuk itu kami membuat karya tulis ini dengan judul *Perencanaan Program Layanan Perijinan E-License Di BPTPM*

A. Rumusan Masalah

Bagaimana perencanaan program layanan perijinan E-License di BPTPM Kabupaten Sragen ditinjau dari perspektif teori perencanaan dan E-Government?

B. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui perencanaan program layanan perijinan E-License di BPTPM Kabupaten Sragen ditinjau dari perspektif teori perencanaan dan E-Government.

C. Manfaat Penulisan

1. Memberi dan menambah pengetahuan bagi penulis mengenai aplikasi dalam E-Government.
2. Memberi informasi kepada pembaca mengenai praktek E-Government dijalankan di kabupaten Sragen, Jawa Tengah.
3. Sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Sragen mengenai formulasi pembuatan E-License.

D. Metode Penulisan

Dalam penulisan makalah ini, penulis menggunakan hasil observasi lapangan/temuan lapangan, bahan kuliah umum di Kabupaten Sragen, studi pustaka baik literatur dari buku, jurnal-jurnal dan artikel elektronik sehingga hasil penulisan dapat dipertanggungjawabkan antara hasil observasi dengan teori yang ada.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Perencanaan

1. Definisi perencanaan menurut para ahli:

- a. Abdulrachman (1973), Perencanaan adalah pemikiran rasional berdasarkan fakta-fakta dan atau perkiraan yang mendekat (estimate) sebagai persiapan untuk melaksanakan tindakan-tindakan kemudian.
- b. Siagian (1994), Perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang daripada hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan.
- c. Terry (1975), Perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta-fakta, membuat serta menggunakan asumsi-asumsi yang berkaitan dengan masa datang dengan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan tertentu yang diyakini diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu.
- d. Kusmiadi (1995), Perencanaan adalah proses dasar yang kita gunakan untuk memilih tujuan-tujuan dan menguraikan bagaimana cara pencapaiannya.
- e. Soekartawi (2000), Perencanaan adalah pemilihan alternatif atau pengalokasian berbagai sumber daya yang tersedia.

2. Tahapan perencanaan

Tahapan perencanaan menurut Banghart dan Trull (1973) adalah sebagai berikut :

1. ***Prologue***, pendahuluan atau langkah persiapan untuk memulai suatu kegiatan perencanaan.
2. ***Identifying Educational planning problems***, mencakup penentuan ruang lingkup permasalahan perencanaan, mengkaji apa yang telah dilaksanakan, membandingkan apa yang telah dicapai, sumber daya

yang tersedia dan keterbatasannya, mengembangkan bagian-bagian perencanaan dan prioritas perencanaan.

3. ***Analizing planning problem area***, mengkaji permasalahan perencanaan yang mencakup permasalahan dan sub permasalahan, pengumpulan data tabulasi data, proyeksi
4. ***Coceptualizing and designing plans***, mengembangkan rencana yang mencakup : identifikasi kecenderungan-kecenderungan yang ada, merumuskan tujuan umum dan khusus, menyusun rencana.
5. ***Evaluating plan***, menilai rencana yang telah disusun mencakup : simulasi rencana, evaluasi rencana, memilih rencana.
6. ***Specifying the plan***, menguraikan rencana yang mencakup : merumuskan masalah, menyusun hasil rumusan dalam bentuk final atau rencana akhir.
7. ***Implementing the plan***, melaksanakan rencana yang mencakup persiapan rencana operasional, persetujuan dan pengesahan perencanaan dan mengatur aparat organisasi.
8. ***Plan feedback***, balikan pelaksanaan rencana yang mencakup : memantau pelaksanaan rencana, evaluasi pelaksanaan rencana, mengadakan penyesuaian atau merancang apa yang perlu dirancang lagi.

Chesswas (1973) mengemukakan proses dan tahapan perencanaan dalam bentuk yang lebih sederhana dan logis :

1. ***Need assessment***, kajian terhadap kebutuhan yang mencakup berbagai aspek pembangunan yang telah dilaksanakan.
2. ***Formulation of goals and objective***, perumusan tujuan dan sasaran perencanaan yang merupakan arah perencanaan.

B. Teori E-Government

1. Definisi E-Government

Anne Mozes mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini

kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*) (Fatah, 2009).

World Bank mendefinisikan E-Government sebagai suatu usaha penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah yang memungkinkan untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Sedangkan tujuan dari implementasi e-Government adalah untuk menciptakan *customer online*.

2. Jenis-jenis pelayanan pada E-Government

Salah satu cara mengkategorisasikan jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui e-Government adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama menurut indrajit (2002):

- a. Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-Government dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- a. Publish

Di dalam kelas Publish ini terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

- b. Interact

Pada kelas Interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan: yang pertama, adalah bentuk

portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas Publish, user hanya dapat mengikuti link saja); yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dsb) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dsb).

c. Transact

Pada kelas transact juga terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

3. Empat tipe relasi E-Government

Menurut Seifert dan Bonham dalam Indrajit (2002) ada empat tipe penerapan E-Government:

a. Government to Citizens

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut: Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contoh dari aplikasi E-Government berjenis Gto-B ini adalah sebagai berikut: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

c. Government to Government

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Berbagai penerapan Egovernment bertipe G-to-G ini yang telah dikenal antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

d. Government to Employees

Pada akhirnya aplikasi E-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini salah satunya: Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan, yang merupakan hak dari pegawai hak pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya.

4. 8 Elemen Sukses Proyek Electronic Government menurut David Darcy

a. Political Environment

Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik di mana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Berdasarkan hasil kajian, ada dua tipe proyek yaitu: *Pertama*, adalah “Top Down Projects” (TDP) dimana eksistensi sebuah proyek ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya presiden atau perdana menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan legislative (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat; *Kedua* adalah “Bottom Up Projects” (BUP) yang dilaksanakan karena adanya ide atau inisiatif dari kepala unit atau karyawan (birokrat) yang berada di salah satu lembaga pemerintahan atau departemen.

b. Leadership

Seorang Leader atau pemimpin sangat menentukan bagi keberhasilan suatu program. Karena seorang leader mempunyai tanggung jawab penuh terhadap program yang dikeluarkannya dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (project life cycle) yang dijalankan. Faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek, yaitu para manajer proyek (project manager).

c. Planning

Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif e-Government diproyeksikan. Pada dasarnya, sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pengejawantahan dari rencana dasar yang telah disepakati (baseline planning). Ruang lingkup dari

kepemimpinan atau leadership dalam program E-License berawal pada kemampuan untuk mengelola tiga hal, yaitu:

- 1) Beragam tekanan politik yang terjadi terhadap program E-License yang berlangsung baik dari kalangan yang optimis maupun yang pesimis.
- 2) Berbagai macam sumber daya yang dibutuhkan dan dialokasikan oleh proyek e-Government yang bersangkutan, seperti misalnya sumber daya manusia, finansial, informasi, peralatan, fasilitas, dan lain sebagainya.
- 3) Sejumlah kepentingan dari berbagai kalangan (stakeholders) terhadap keberadaan program yang dijalankan.

d. Stakeholders

Yang dimaksud dengan stakeholder adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek e-Government terkait. Tugas pemimpin proyek atau manajer proyek untuk dapat memahami kepentingan dari masing-masing stakeholder yang ada dan mencoba menyatukannya agar seluruh perbedaan kepentingan yang dimaksud dapat menuju kepada satu arah pencapaian visi dan misi e-Government (konvergensi). Pihak-pihak yang dianggap sebagai stakeholder utama dalam proyek e-Government antara lain: pemerintah (lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawannya), sektor swasta, masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, perusahaan, dan lain sebagainya. Terlepas dari bermacam ragamnya stakeholder yang ada, harus tetap diingat bahwa pada akhirnya yang akan merasakan manfaat atau berhasil tidaknya proyek e-Government yang dilaksanakan adalah pelanggan.

e. Transparency/Visibility

Transparansi sebuah proyek e-Government sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholder, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai

seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh stakeholder yang beragam tersebut. Tersedianya akses terhadap informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi per tahap proyek, dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun stakeholder sebagai pihak yang melakukan monitoring.

f. Budgets

Budget juga merupakan sumberdaya yang penting dalam program e-license. Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek e-Government merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek. Berdasarkan kenyataan yang ada, besarnya anggaran yang disediakan pemerintah (dan kalangan lain semacam swasta atau bantuan dari luar negeri) sangat bergantung pada tingkat prioritas yang diberikan oleh pemerintah terhadap status proyek terkait.

g. Technology

Spektrum teknologi informasi yang dipergunakan di dalam e-Government sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (state-of-the-art). Adalah merupakan suatu kenyataan bahwa pilihan teknologi yang akan diimplementasikan di dalam sebuah proyek e-Government sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapainya manfaat yang ditargetkan).

h. Innovation

Kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Yang dimaksud dengan inovasi adalah mereka yang terlibat di dalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat

keaktivitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek e-Government yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dapat dengan mudah dihilangkan. Kemampuan untuk menciptakan ide-ide dan menerapkan ide-ide di dalam seluruh rangkaian siklus sebuah proyek sangat dibutuhkan di dalam mengimplementasikan e-Government terutama karena banyaknya stakeholder yang terlibat dan tingginya kompleksitas proyek terkait.

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Profil BPTPM dan E-License

1. BPTPM

Lahirnya BPTPM (Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal) kab. Sragen sebagai sebuah instansi yang menangani masalah pelayanan perijinan khususnya sebagai pencetus gagasan serta pelaksana dari program e-License telah mengalami beberapa tahap perubahan organisasi. Berikut adalah profil BPTPM Sragen:

BPTPM Sragen awalnya adalah sebuah organisasi yang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Sragen sebagai Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dengan Keputusan Bupati Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. UPT dibentuk dengan tujuan agar pelayanan perijinan untuk masyarakat dapat dilakukan dengan proses yang mengacu pada asas efisiensi dan efektivitas. Kemudian lahirlah Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen tanggal 23 Oktober 2003 yang menjadi landasan adanya perubahan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Sragen. Adanya perubahan suprastruktur pemerintah daerah setempat yaitu Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2006 tentang perubahan atas Perda Kab. Sragen No.15 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen sebagai salah satu alasan peningkatan status KPT menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT). Pada tahun 2008 keluar Perda Nomor 15 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah kabupaten Sragen yang memuat tentang pembentukan Badan Perijinan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen. Nomenklatur (nama

lembaga) tetap disingkat BPT, tetapi ada perubahan dari Pelayanan menjadi Perijinan. Dan hasil akhir dari beberapa perubahan dan perombakan organisasi maka menghasilkan Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perijinan dengan penyederhanaan prosedural prinsip dapat dipercaya, mudah, murah, cepat dan transparan melalui satu pintu (*one stop service*) yaitu segala urusan yang berkaitan dengan perijinan yang awalnya harus melalui beberapa instansi/unit kerja kini dapat diselesaikan di satu tempat saja dengan prosedur yang jelas, waktu lebih singkat dan transparansi biaya.

2. Visi dan Misi BPTPM Sragen:

VISI: “Unggul dalam Pelayanan”

MISI: Mewujudkan Pelayanan Profesional dan Kepuasan Pelanggan, dengan langkah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dan non perijinan.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui perijinan dan non perijinan.
3. Meningkatkan citra aparaturnya pemerintah dengan memberikan perijinan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.
4. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) di bidang perijinan dan non perijinan.

2. Maksud

Maksud didirikannya BPTPM (Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal) Kabupaten Sragen saat itu adalah untuk menyelenggarakan pelayanan prima perizinan dan non perizinan dalam satu pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat di Kabupaten Sragen dengan prinsip pelayanan prima sesuai tertuang dalam Keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi,

keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

3. Tujuan

Tujuan awal dibentuknya BPTPM (Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal) adalah untuk mewujudkan pelayanan prima, yakni kepuasan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat/pelanggan. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai indeks kepuasan masyarakat dan standar pelayanan prima.

4. Tugas

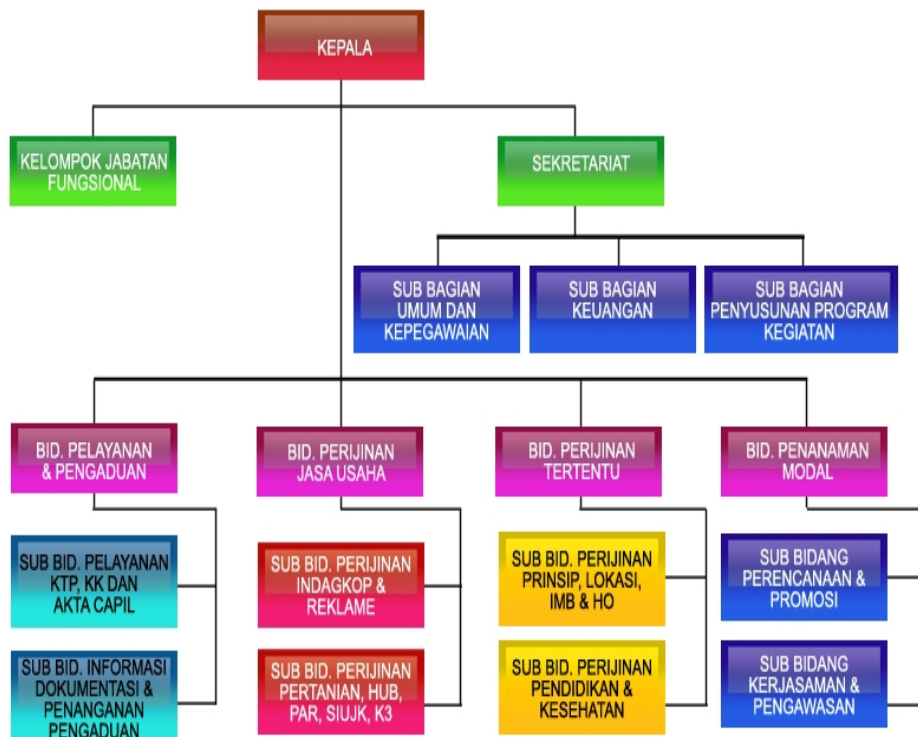
Secara umum Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas :

1. Membantu Bupati dalam perumusan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kebijakan dan standardisasiteknis Pemerintah Daerah di bidang pelayanan perijinan, non perijinan dan penanaman modal secara terpadu;
2. Merumuskan dan menyiapkan kebijakan di bidang perijinan tertentu; bidang perijinan jasa usaha; bidang pelayanan umum dan pengaduan; bidang penanaman modal; serta di bidang administrasi dan ketatausahaan yang meliputi kepegawaian, urusan rumah tangga, keuangan dan umum;
3. Menginventarisasi dan mempelajari perundang-undangan, pedoman, petunjuk dan kebijakan teknis serta baha lain yang berhubungan di bidang pelayanan perijinan, non perijinan dan penanaman modal secara terpadu;
4. Menginventarisasi, meneliti serta mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang pelayanan perijinan, non perijinan dan penanaman modal secara terpadu;
5. Menyusun dan Menjabarkan Program Kerja dan Rencana Kegiatan di bidang pelayanan perijinan, non perijinan dan penanaman modal secara terpadu;
6. Menyusun kebijakan pemeliharaan dan pengelolaan aset/sarana.

5. Fungsi

BPTPM (Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal) kab. Sragen menyelenggarakan fungsi pelaksanaan sebagian fungsi Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan perijinan, non perijinan dan penanaman modal secara terpadu.

6. Struktur Organisasi



NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Strata II	12 Orang	31
2	Strata I	21 Orang	54
3	Diploma III	1 Orang	2
4	SLTA	5 Orang	13
J U M L A H		39 Orang	100

7. Pelayanan Perijinan

NO.	JENIS PELAYANAN	WAKTU PENYELESAIAN
1.	Pendaftaran Penanaman Modal	2 hari kerja
2.	Izin Prinsip Penanaman Modal	3 hari kerja
3.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	3 hari kerja
4.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	5 hari kerja
5.	Ijin Usaha Penanaman Modal	7 hari kerja
6.	Izin Usaha Perluasan Modal	3 hari kerja
7.	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	5 hari kerja
8.	Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal (Merger)	5 hari kerja
9.	Izin Prinsip	10 hari kerja
10.	Izin Lokasi	
11.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	10 hari kerja
12.	Izin Gangguan & Izin Tempat Usaha (HO/ ITU)	6 hari kerja
13.	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 hari kerja
14.	Izin Usaha Industri (IUI)	5 hari kerja
15.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 hari kerja
16.	Tanda Daftar Industri (TDI)	3 hari kerja
17.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5 hari kerja
18.	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	6 hari kerja
19.	Izin Usaha Rumah Makan	5 hari kerja
20.	Izin Usaha Salon Kecantikan	4 hari kerja
21.	Izin Usaha Hotel	10 hari kerja

22.	Biro/ Agen Perjalanan Wisata	8 hari kerja
23.	Izin Pondok Wisata	8 hari kerja
24.	Izin Penutupan Jalan	2 hari kerja
25.	Pajak Reklame	1 hari kerja
26.	Izin Usaha Huller	6 hari kerja
27.	Rekomendasi Pendirian Lembaga Pendidikan	5 hari kerja
28.	Perizinan Penggunaan Ketel Uap, Minyak Untuk Setiap Ketel	6 hari kerja
29.	Perizinan Penggunaan Bejana Uap/Pemanas Air atau Ekonomiser yang Berdiri Sendiri/Penguapan	6 hari kerja
30.	Perizinan Penggunaan Bejana Tekan	6 hari kerja
31.	Perizinan Botol Baja	6 hari kerja
32.	Perijinan Penggunaan Pesawat Angkat dan Angkut	6 hari kerja.
33.	Perizinan Penggunaan Pesawat Tenaga dan Produksi	6 hari kerja
34.	Perizinan Penggunaan Instalasi Kebakaran	6 hari kerja
35.	Perizinan Penggunaan Instalasi Listrik	6 hari kerja
36.	Perizinan Penggunaan Instalasi Penyalur Petir	6 hari kerja
37.	Izin Trayek Tetap	6 hari kerja
38.	Izin Usaha Angkutan	6 hari kerja
39.	Izin Kursus	5 hari kerja
40.	Izin Usaha Peternakan	12 hari kerja
41.	Izin Pemotongan Hewan	12 hari kerja
42.	Izin Pendirian Keramba Apung	12 hari kerja

43.	Izin Usaha Jasa Kontruksi	12 hari kerja
44.	Ijin Praktek Dokter Spesialis	5 hari kerja
45.	Izin Praktek Dokter Umum	5 hari kerja
46.	Izin Praktek Dokter Gigi	5 hari kerja
47.	Izin Praktek Bidan	5 hari kerja
48.	Izin Praktek Perawat	5 hari kerja
49.	Izin Praktek Perawat Gigi	5 hari kerja
50.	Izin Praktek Asisten Apoteker	5 hari kerja
51.	Izin Praktek Fisioterapi	5 hari kerja
52.	Izin Praktek Refraksionis Optisien	5 hari kerja
53.	Izin Praktek Apoteker	5 hari kerja
54.	Izin Praktek Bersama Dokter Spesialis	12 hari kerja
55.	Izin Praktek Bersama Dokter Umum	12 hari kerja
56.	Izin Praktek Bersama Dokter Gigi	12 hari kerja
57.	Izin Operasional Rumah Sakit (RS)	12 hari kerja
58.	Izin Pendirian Rumah Bersalin	12 hari kerja
59.	Izin Pendirian Klinik Pengobatan	12 hari kerja
60.	Izin Pendirian Laboratorium Kesehatan	12 hari kerja
61.	Izin Pendirian Apotek	12 hari kerja
62.	Izin Pendirian Optik	12 hari kerja
63.	Izin Pendirian Toko Obat	12 hari kerja
64.	Izin Produksi Makanan dan Minuman	12 hari kerja
65.	Izin Pengobatan Tradisional	12 hari kerja
66.	Izin Pendirian Klinik Kecantikan	12 hari kerja

67.	Izin Depot Air Minum Isi Ulang	12 hari kerja
68.	Izin Laik Hygiene Restoran / Rumah Makan	12 hari kerja
69.	Izin Laik Hygiene Jasa Bogab/ Katering	12 hari kerja
70.	Izin Operasional Unit Tranfusi Darah	12 hari kerja

B. Pembahasan

1. Gambaran tentang E-License di BPTPM Sragen

E-License merupakan program yang dibuat oleh Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Sragen telah menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi yang menjadi *trend setter* bagi Kabupaten dan Kota lainnya di wilayah Indonesia dengan pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Perijinan serta membangun jaringan komunikasi dan informasi lintas sektoral melalui komunikasi data, suara, gambar, antara lain e-mail, internet, teleconference, Kantaya, Surya, Dispomaya, Telp Voip, dsb yang diberikan secara Gratis sebagai wujud dari penerapan prinsip Government to Government (G2G) sehingga penyelesaian perijinan dapat berjalan lancar, transparan, efektif dan efisien. Selain itu juga adanya upaya untuk meningkatkan akses dan kualitas Pelayanan Publik sebagai bentuk penerapan prinsip Government to Citizent (G2C), Menumbuhkan persaingan sehat dalam dunia usaha bentuk penerapan prinsip Government to Business (G2B), Mendorong perubahan budaya dan etos kerja birokrasi dan kerana adanya tuntutan era informasi dan globalisasi.

Persiapan bidang IT yang dilakukan untuk membuat E-License dimulai pada awal tahun 2002, mulai dibangun koneksi jaringan komputer dan integrasi sistem pada kompleks perkantoran SETDA, yang terpusat di PDE (Pusat Data Elektronik). Pada tahun selanjutnya (2003/2004) dibangun jaringan koneksi yang dapat menghubungkan antar Dinas/ Satker di luar SETDA dan 8 titik Kecamatan. Tak berhenti sampai disitu, Kabupaten Sragen terus memperluas jaringan hingga pada tahun 2005/2006 semua Dinas/Satker dan 20 Kecamatan telah terkoneksi

jaringan online. Lalu pada akhirnya di tahun 2007 jaringan internet telah meliputi 208 Desa/Kelurahan se-Kabupaten Sragen. Desain Jaringan, Development System/aplikasi, pengolahan data dan maintenance seluruhnya dilaksanakan oleh tim teknis PDE Sragen.

Arah pencapaian dari perumusan e-Government Kabupaten Sragen adalah dengan adanya program E-license yang berawal dari :

- a. segi VISI : “ Terwujudnya Sragen Sejahtera didukung Sistem Informasi Yang Terintegrasi Dengan Dilandasi Hasil Kajian Kegiatan dan Penelitian yang Akurat ”
- b. segi MISI :
 1. Terwujudnya pelayanan masyarakat yang optimal melalui Jaringan Sistem Teknologi Informasi Yang Terintegrasi secara Online.
 2. Terwujudnya kualitas SDM yang handal berwawasan IPTEK.
 3. Terwujudnya Sistem Informasi dan Komunikasi Yang Efektif.
 4. Terwujudnya Hasil Penelitian dan Pengembangan Yang Akurat dan Applicable.
- c. Sasaran:
 1. Terwujudnya Sragen sebagai “CYBER REGENCY”.
 2. Terciptanya Masyarakat Yang Tanggap Akan Globalisasi dan Modernisasi.
 3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Yang berwawasan IPTEK.

2. Perencanaan Lahirnya E-License Sebagai Bentuk Praktek E-Gov Pada Pemerintahan Kabupaten Sragen.

Dalam era globalisasi untuk menghadapi pasar bebas diperlukan adanya perubahan yang menuntut asas efektivitas dan efisiensi selalu diutamakan dalam setiap kegiatan dengan pemanfaatan kemajuan teknologi salah satunya pada birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Kemajuan pola pikir masyarakat Indonesia juga menjadi salah satu penyebab mutu pelayanan publik semakin ditingkatkan yang sebelumnya sangat prosedural, berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat menjadi sebuah pelayanan publik yang cepat, efektif dan efisien sehingga

birokrasi dituntut mampu melaksanakan deregulasi dan debirokratisasi dalam melayani masyarakat. Kondisi demikian mendorong pemerintahan kabupaten Sragen untuk melakukan perubahan paradigma pelayanan dengan memanfaatkan iptek yaitu dengan memberikan pelayanan publik berbasis elektronik atau dikenal dengan *electronic Governmnet*.

Kemajuan teknologi yang pesat dimanfaatkan kabupaten Sragen dalam meningkatkan pelayanan publik dengan pola e-Government. Salah satu wujud dari e-Government pemerintahan kabupaten Sragen dituangkan dalam bentuk sistem pelayanan terpadu dalam hal perijinan atau disebut dengan program e-License. E-Lisensi merupakan program yang dibuat oleh Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Sragen telah menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi yang menjadi *trend setter* bagi Kabupaten dan Kota lainnya di wilayah Indonesia dengan pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Perijinan dengan tujuan agar pelayanan perijinan lebih mudah untuk diperoleh masyarakat melalui asas efektivitas dan efisiensi serta transparansi.

Dasar hukum yang mendasari e-License, antara lain: UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah, UU No. 11 Tahun 2008 Tentang ITE, INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan E-Govovernment, PERBUP 11 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan TIK/ E-government Di Kabupaten Sragen. Munculnya program e-License di kabupaten Sragen selain disebabkan oleh era globalisasi dan pemerintahan pasca era reformasi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perkembangan pola pikir masyarakat Sragen, arus investasi yang semakin meningkat di Kabupaten Sragen, kemampuan SDM Pegawai Negeri Sipil kabupaten sragen dan perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan publik.

Jumlah penduduk Sragen mencapai +865.417 jiwa yang memiliki tingkat pendidikan dan ketrampilan yang beragam menjadi pertimbangan penting dalam inovasi pelayanan pada kabupaten Sragen, khususnya dlam hal perijinan. Meskipun berbentuk kabupaten, Sragen memiliki masyarakat yang heterogen dalam tingkat pendidkan dan ketrampilan

sehingga tidak menutup kemungkinan masyarakat Sragen memiliki pemikiran terbuka dan melek akan perkembangan teknologi. Selain itu, beragamnya tingkat pendidikan dan ketrampilan masyarakat juga membuka peluang bisnis dan wiraswasta bagi masyarakat sehingga perlu mengurus perijinan mendirikan usaha, ijin mendirikan tempat usahanya, Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, tanda daftar usaha dan lainnya. Hal tersebut menjadi konsentrasi pemerintah untuk memikirkan bagaimana memberikan pelayanan perijinan yang efektif dan efisien bagi masyarakat terutama bagi mereka yang bergerak secara mandiri mendirikan usaha. Oleh karena itu dimunculkan e-License sebagai usaha pemerintah menangani masalah perijinan dengan inovasi proses pelayanan dari manual menjadi berbasis elektronik. Proses e-License juga lebih mudah, memerlukan waktu lebih singkat dari pelayanan manual dan hanya berproses pada satu tempat sehingga tidak menyulitkan masyarakat yang melakukan proses perijinan.

Keterbukaan pola pikir masyarakat menjadikan Sragen menjadi salah satu tujuan investor untuk menanamkan modalnya pada usaha/industri yang sedang berkembang di kabupaten Sragen. Selain itu, investasi di Kabupaten Sragen terus mengalami peningkatan juga dikarenakan Pemerintah Kabupaten Sragen selalu giat mengkondisikan iklim investasi yang kondusif. Bukti komitmen Pemerintah Kabupaten Sragen yang cukup inovatif dengan melakukan reformasi birokrasi dan meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah dengan menyederhanakan Prosedur perijinan penanaman modal supaya menarik minat investor dari dalam maupun dari luar negeri. Pelayanan satu pintu dengan program e-License melalui Badan Perijinan Dan Penanaman Modal (BPTPM) diterapkan untuk mempermudah investor dalam mengurus perijinan agar para investor merasa nyaman dengan pelayanan perizinan investasi yang dapat dipercaya, cepat, murah, mudah, efisien dan transparan.

Perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan publik juga sangat berpengaruh terhadap proses/perencanaan lahirnya program e-License pada Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM)

Kab. Sragen. Dalam era reformasi dan keterbukaan serta menghadapi pasar bebas, serta pemanfaatan teknologi pada seluruh kegiatan, untuk itu birokrasi dituntut mampu melaksanakan deregulasi dan debirokratisasi dalam melayani masyarakat. Para birokrat yang masih mengedepankan pikiran dan perilaku *“Kenapa harus capek-capek, begini aja toh dapat gaji juga, atau kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah”*, harus diakhiri dan dibuang jauh-jauh karena para birokrat digaji untuk melayani dan bukan untuk dilayani. Untuk itu BPTPM Kabupaten Sragen telah berupaya mengubah *paradigma lama “dilayani”* ke *paradigma baru* yaitu *“melayani dengan tulus dan ikhlas”* dan kini berubah menjadi *“satu hati dalam melayani”*.

Dalam paradigma baru tersebut mengandung makna:

- a. Menempatkan customer menjadi orang terpenting yang harus dilayani, sebab karena merekalah kami bekerja dan mendapat gaji.
- b. Kami tidak merasa berjasa dengan melayaninya, justru kami berterima kasih telah mendapat kesempatan untuk melayaninya.

Perubahan paradigma ini akan menjadi tata nilai baru dan budaya kerja baru yang diwujudkan pada program e-License, dimana seluruh administrator dituntut mampu memberikan pelayanan secara maksimal dengan kemampuan penguasaan komputer sebagai alat proses pembuatan perijinan. Adanya program e-License juga menunjukkan bahwa masyarakat tidak perlu mempersulit diri dalam mengurus perijinan karena melalui e-License data yang diperlukan tidak perlu terlampir tapi cukup dilakukan input data sehingga tercipta debirokratisasi dan mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

3. E-License Ditinjau dari Beberapa Teori

a. Ditinjau dari Teori tentang Perencanaan

Tujuan awal dibentuknya BPTPM Kabupaten Sragen adalah untuk mewujudkan pelayanan prima, yakni kepuasan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat/pelanggan. Untuk mencapai hal itu diperlukan

kualitas pelayanan yang sesuai indeks kepuasan masyarakat dan standar pelayanan prima.

3. ***Policy and priority setting***, penentuan dan penggarisan kebijaksanaan dan prioritas dalam perencanaan.

Dasar hukum pembentukan BPTPM Sragen adalah :

- a. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum.
- b. INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- c. Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil. Pada pasal 12 disebutkan agar diupayakan mewujudkan sistem pelayanan satu atap secara bertahap.
- d. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998, tentang langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat dengan menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap dan satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
- e. Surat Menko Wasbangpan No.145 / MK / Waspan / 3/1999 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan.
- f. SE mendagri No. 503/12/PUOD/1999.
- g. Garis–Garis Besar Haluan Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Bab III.
- h. Keputusan Menpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003.
- i. KEPMENPAN No.KEP/24/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- j. KEPMENPAN No.KEP/26/M.PAN/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- k. Sesuai Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan, bahwa tujuan pemberian

otonomi adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Jadi kualitas layanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan indikator keberhasilan otonomi daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Pemerintah Kabupaten Sragen membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dengan Keputusan Bupati Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Operasional secara resmi dilaksanakan 1 Oktober 2002. Kebijakan ini didukung sepenuhnya oleh legislatif melalui surat Ketua DPRD Sragen Nomor 170/288/15/2002 tanggal 27 September 2002 perihal Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen.

Keberadaan UPT, yang kemudian berubah tiga kali menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), Badan Pelayanan Terpadu (BPT) serta Badan Perijinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM) adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan dibidang perijinan dengan prinsip dapat dipercaya, mudah, murah, cepat dan transparan melalui satu pintu (*one stop service*). Artinya, segala urusan yang berkaitan dengan ijin-ijin yang semula tersebar di beberapa unit kerja dapat diselesaikan di UPT yang memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas tentang target waktu yang pasti, prosedur yang jelas dan biaya yang transparan. Hal ini semakin didukung dengan adanya Perbup No 11 Tentang penyelenggaraan TIK/e-gov di Kabupaten Sragen maka hal ini telah memperkuat praktek e-gov sebagai sebuah program pemerintah yang

4. ***Program and project formulation***, rumusan program dan proyek kegiatan yang merupakan komponen operasional perencanaan. Pada awal terbentuknya BPTPM, program yang dijalankan oleh BPTPM di bidang perijinan adalah sebanyak 17 program, yaitu :

1. Ijin Prinsip
2. Izin Lokasi
3. Izin Mendirikan Bangunan
4. Izin Gangguan / Izin tempat usaha
5. Surat Izin Usaha Perdagangan
6. Izin Usaha Industri
7. Tanda Daftar Perusahaan
8. Tanda Daftar Industri
9. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum
10. Izin Usaha Rumah Makan
11. Izin Usaha Salon Kecantikan
12. Izin Usaha Hotel Tanda Bunga Melati
13. Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata
14. Izin Pondok Wisata
15. Izin Penutupan Jalan
16. Pajak Reklame
17. Ijin Usaha Huller
18. ***Feasibility testing***, biaya suatu rencana yang disusun secara logis dan makurat serta cermat merupakan petunjuk kelayakan rencana.

Biaya yang dibutuhkan untuk mewujudkan layanan e-gov di bidang perijinan di BPTPM Sragen berasal dari dana APBD Sragen. Setiap tahunnya mulai tahun 2002 dana yang dialokasikan untuk pengembangan e-gov ini terus bertambah seiring dengan tambahan pendapatan daerah yang diperoleh setelah adanya BPTPM. Hal ini disebabkan karena setelah adanya BPTPM uang retribusi pelayanan perijinan pajak dapat secara *real time* diketahui sehingga kebocoran dana dan pungli dapat diminimalisir sehingga berdampak pada bertambahnya pendapatan daerah dari bidang perijinan yang kemudian digunakan untuk pengembangan e-gov di Sragen.
19. ***Plan implementation***, pelaksanaan rencana untuk mewujudkan rencana yang tertulis ke dalam perbuatan.

Pelaksanaan proyek perijinan elektronik dimulai pada tahun 2002 dan program serta proyek e-gov berkembang setiap tahunnya. Hal ini dapat diketahui karena pada tahun 2002 terdapat Perbup yang menyatakan bahwa sebagian kewenangan dibidang perizinan dilimpahkan pada kepada Kepala Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Dimulai dari pelayanan terhadap 17 pelayanan perijinan dan kemudian bertambah setiap tahunnya hingga saat ini mencapai total 70 pelayanan perijinan yang telah ditangani BPTPM Sragen secara elektronik.

20. ***Evaluation and revision for future plan***, kegiatan untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan rencana yang merupakan feedback untuk merevisi dan mengadakan penyesuaian rencana untuk periode berikutnya. Kegiatan survey yang dilakukan oleh BPTPM Sragen mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BPTPM dapat dimasukkan ke dalam tahap ini, dimana dalam tahap perencanaan yang kedelapan ini kegiatan yang dilakukan adalah evaluasi sebagai umpan balik bagi BPTPM untuk mengadakan perbaikan. Survey ini dilakukan setiap 6 bulan sekali. Survey pertama dilakukan pada bulan April 2003, menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan sesuai SK MENPAN No. KEP. 25/M.PAN/2/2004. Respondennya adalah pelanggan yang sedang mencari ijin maupun dokumen lain yang dilayani di BPTPM sebanyak 150 responden. Hasil survey terakhir secara garis besar dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Keterangan	Jumlah nilai	Nilai Konversi	Kategori
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,35	83,75	Sangat baik
2	Kelengkapan Informasi	3,45	86,25	Sangat baik
3	Pelayanan Dan Penjelsan	3,37	84,25	Sangat baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,25	81,25	Sangat baik
5	Pertanggung Jawaban Petugas	3,33	83,25	Sangat baik

6	Kemampuan Petugas	3,42	85,50	Sangat baik
7	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,30	82,50	Sangat baik
8	Kedisiplinan Dalam Antrian	3,41	85,25	Sangat baik
9	Kesopanan Dan Keramahan	3,32	83,00	Sangat baik
10	Kewajaran Biaya	3,48	87,00	Baik
11	Kesesuaian Biaya	3,39	84,75	Baik
12	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,39	84,75	Sangat baik
13	Kenyamanan Lingkungan BPTPM	3,49	87,25	Sangat baik
14	Keamanan Pelayanan BPTPM	3,55	88,75	Sangat baik

Sumber : BPTPM Kabupaten Sragen, Desember 2011

Keterangan :

- a. Jumlah responden 150 orang
- b. Survey dilaksanakan 6 bulan sekali
- c. IKM 84,3 (sangat memuaskan)

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat Sragen pelayanan perijinan yang dilakukan oleh BPTPM sudah sangat baik dan mereka sudah puas dengan pelayanan BPTPM Sragen. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan BPTPM Sragen didapatkan hasil bahwa pelayanan perijinan yang diberikan BPTPM Sragen telah memuaskan, namun hal ini tidak lantaran menjadikan Kabupaten Sragen berhenti berinovasi. Hal ini terbukti dengan adanya program yang sedang dikembangkan yakni tanda tangan elektronik dimana program ini akan mendukung kemudahan dan kecepatan pelayanan perijinan yang kita tahu selalu membutuhkan tanda tangan dari pihak yang berwenang. Diharapkan dengan adanya program ini maka proses perijinan tidak terhalang oleh jarak dan waktu karena bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

menurut Mohammad Fakry Gaffar proses perencanaan sebagai berikut :

1. Kajian terhadap hasil perencanaan pembangunan pendidikan periode sebelumnya sebagai titik berangkat perencanaan
2. Rumusan tentang tujuan Umum Perencanaan pendidikan sebagai arah yang dijadikan titik tumpu kegiatan perencanaan
3. Rumusan kebijakan sebagai dasar perencanaan yang merupakan respon terhadap cara mewujudkan tujuan yang ditentukan
4. Pengembangan Program dan proyek, sebagai operasionalisasi prioritas yang ditetapkan.
5. Scheduling, mengatur keseluruhan program dan prioritas secara teratur dan cermat.
6. Implementasi rencana, proses legalisasi dimulainya suatu rencana kegiatan, controlling untuk membatasi kemungkinan tindakan yang tidak terpuji
7. Evaluasi dan Revisi, kegiatan untuk menentukan tingkat keberhasilan dan untuk mengadakan penyesuaian terhadap tuntutan baru yang berkembang.

b. Ditinjau dari Teori E-Government

E-License merupakan salah satu program pelayanan perijinan yang diberikan pemerintah kabupaten Sragen, khususnya oleh Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen dengan menggunakan / berbasis elektronik dalam pemanfaatannya. Dari temuan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua penyebab penting lahirnya Pertimbangan seperti peningkatan mutu pelayanan sebagai usaha untuk menciptakan harmonisasi antara pemerintah dan masyarakat melalui penggunaan teknologi dalam proses pelayanan serta perkembangan beberapa sektor usaha pada kabupaten Sragen dan dukungan pemerintah dengan mengkondisikan iklim investasi yang kondusif menjadi salah satu penyebab meningkatnya ketertarikan investor untuk menanamkan modalnya pada usaha/industri di kabupaten

Sragen. Hal tersebut sesuai dengan definisi E-Government menurut *World Bank* yaitu sebagai suatu usaha penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah yang memungkinkan untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Selain dilihat dari definisi E-gov menurut *World Bank*, basis elektronisasi juga dapat dilihat dari pola kerja dan beberapa teori pada studi E-Government seperti: jenis dalam kelas e-Government, 4 tipe relasi penerapan e-Government, 8 elemen sukses proyek e-Government dan konsep Three Tier e-Gov Architecture.

c. E-License ditinjau dari tiga kelas pada e-Government

Salah satu cara mengkategorisasikan jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui e-Government adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama menurut indrajit (2002):

- a. Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-Government dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *publish*, *interact* dan *transact*. Apabila ditinjau dari segi tiga kelas utama dalam jenis-jenis proyek e-Government, program e-License yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Sragen khususnya Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen termasuk pada kelas *Transact*, karena pada portal e-License yang disediakan oleh BPTPM pada pelayanan perijinan juga terjadi transaksi perpindahan uang dari satu pihak ke pihak yang lain. Sebelum mencapai kelas *transact*, E-License telah menempuh kelas *publish* dan *interact* terlebih dahulu kemudian berkembang menjadi *transact*. Tahapan dari e-License di kabupaten Sragen adalah sebagai berikut:

1. Kelas Publish

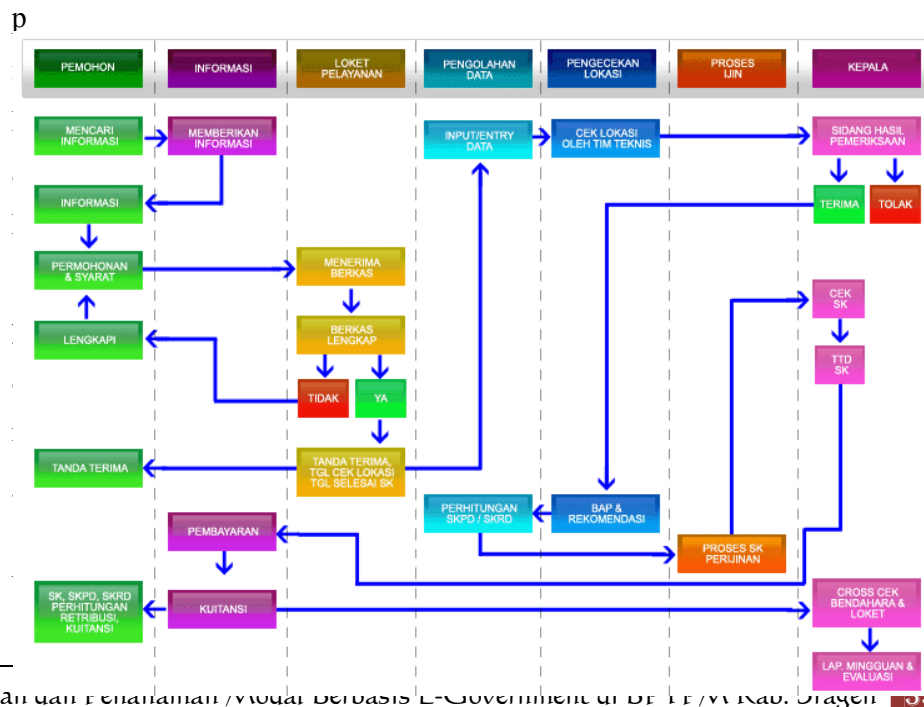
Pola publish dalam E-License ditunjukkan dengan adanya website yang disediakan oleh Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen sebagai media untuk masyarakat apabila memerlukan data mengenai perijinan, baik persyaratan berupa persyaratan, informasi terbaru mengenai perkembangan BPTPM, pengumuman investasi dan lain sebagainya. Website yang disediakan oleh BPTPM dapat diakses melalui jaringan internet maupun intranet yang ada di kantor/instansi pelayanan publik seperti di kantor pemerintah Kabupaten maupun kantor Kecamatan dan Kelurahan/Desa di Kabupaten Sragen. Contohnya masyarakat ingin mengetahui mekanisme tentang perijinan pada kabupaten Sragen dengan mengakses website <http://bpt.sragenkab.go.id/>, kemudian klik link mekanisme perijinan pada portal tersebut maka akan menerima tampilan sebagai berikut:

Setelah klik link mekanisme perijinan, maka akan muncul gambar sebagai berikut:

Melalui website tersebut, masyarakat akan dipermudah dalam melakukan proses perijinan karena telah mengetahui mekanisme secara rinci sehingga mempercepat proses pelayanan.

2. Kelas *Interact*

Pada kelas *Interact* lebih menekankan adanya komunikasi antara



erkepentingan, yaitu pencari/pengakses informasi (masyarakat) dengan penyedia informasi (BPTPM Sragen). Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan pada *interact* yaitu:

1. bentuk portal/website diakses dengan link <http://bpt.sragenkab.go.id/>, dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Interaksi pada tahap ini hanya bersifat satu arah.
2. Pemerintah khususnya BPTPM kabupaten Sragen menyediakan kanal yang menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat sehingga kedua pihak dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting Yahoo Messenger atau jejaring sosial lainnya dari para administrator BPTPM seperti: erwan_bpt@yahoo.com atau Andiena_widya@yahoo.com; tele-conference; web-TV; dsb) maupun tidak langsung (melalui email bpt@sragenkab.go.id atau investasi@sragenkab.go.id; frequent ask questions; newsletter; mailing list, dsb).

Adanya kanal tersebut dikarenakan fasilitas jaringan internet khususnya intranet yang ada di kantor BPTPM Sragen sehingga para administrator dapat memanfaatkannya sebagai alat komunikasi untuk menerima masukan/feedback dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

3. Kelas *Transact*

Secara keseluruhan, e-License tergolong dalam kelas *transact*. Pada kelas *transact* juga terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus ada sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Pada transaksi tersebut memang tidak langsung berada dalam satu proses registrasi perijinan tetapi dilakukan setelah semua proses selesai kemudian transaksi dilakukan dengan transfer melalui bank maupun dengan *m-banking* dengan support beberapa bank di Indonesia. Adanya *transact* pada proses ini bertujuan untuk menghapus adanya modus KKN dalam pelayanan perijinan dengan mengurangi kegiatan tatap muka antara administrator dengan masyarakat sebagai kostumer. Konsep *transact* memang belum dilakukan sepenuhnya karena belum adanya sistem yg terintegrasi antara penggabungan link formulir dengan link pembayaran. Tetapi BPTPM terus berusaha mengembangkan inovasi e-Government yang telah dibangun melalui peningkatan mutu dan integralitas sistem informasi dengan pembayaran online sehingga masyarakat tidak perlu datang/menghubungi pihak bank untuk mentransfer biaya administrasi.

d. **Ditinjau dari 4 Tipe Relasi Penerapan E-Government**

Anne Mozes mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*) (Fatah, 2009).

Seifert dan Bonham dalam indrajit (2002) menyebutkan ada empat tipe penerapan E-Government:

a. **Government to Citizens**

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Adanya E-License merupakan bentuk dari usaha tersebut yang dilakukan pemerintah kabupaten Sragen kepada masyarakatnya dengan tujuan selain sebagai penyedia pelayanan publik, pemerintah juga berkewajiban sebagai pengayom dan pelindung masyarakat sehingga dengan adanya e-License masyarakat merasa

diperhatikan oleh pemerintah melalui kemudahan dalam mengakses layanan perijinan.

Output yang dihasilkan BPTPM Kabupaten Sragen melalui e-License adalah berupa SK Perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan kata lain, sasaran dari program e-License tersebut adalah masyarakat yang membutuhkan perijinan dalam hal/bidang apapun termasuk pelayanan non perijinan seperti pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Selain itu, e-License juga sebagai bahan ajar bagi masyarakat yang kurang peka terhadap perkembangan iptek. Dengan adanya penggunaan teknologi/berbasis elektronika dalam setiap pelayanan akan menjadi tuntutan tersendiri bagi masyarakat untuk memahami dan mempelajari teknologi tersebut sehingga dapat menikmati pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Tuntutan tersebut memang sedikit mengandung sedikit paksaan/desakan agar masyarakat mau tidak mau untuk membiasakan diri dengan adanya teknologi tersebut agar dapat bersaing dengan masyarakat yang ada di kabupaten/kota lainnya dalam hal teknologi dan tidak tergerus oleh kemajuan jaman yang semakin berkembang.

Untuk mengetahui keberhasilan dalam melayani masyarakat, dilakukan evaluasi melalui survey kepuasan pelanggan setiap 6 bulan sekali. Survey pertama dilakukan pada bulan April 2003, menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan sesuai SK MENPAN No. KEP. 25/M.PAN/2/2004. Respondennya adalah pelanggan yang sedang mencari ijin maupun dokumen lain yang dilayani di BPTPM sebanyak 150 responden. Hasil survey terakhir secara garis besar dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Keterangan	Jumlah nilai	Nilai Konversi	Kategori
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,35	83,75	Sangat baik
2	Kelengkapan Informasi	3,45	86,25	Sangat baik

3	Pelayanan Dan Penjelsan	3,37	84,25	Sangat baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,25	81,25	Sangat baik
5	Pertanggung Jawaban Petugas	3,33	83,25	Sangat baik
6	Kemampuan Petugas	3,42	85,50	Sangat baik
7	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,30	82,50	Sangat baik
8	Kedisiplinan Dalam Antrian	3,41	85,25	Sangat baik
9	Kesopanan Dan Keramahan	3,32	83,00	Sangat baik
10	Kewajaran Biaya	3,48	87,00	Baik
11	Kesesuaian Biaya	3,39	84,75	Baik
12	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,39	84,75	Sangat baik
13	Kenyamanan Lingkungan BPTPM	3,49	87,25	Sangat baik
14	Keamanan Pelayanan BPTPM	3,55	88,75	Sangat baik

Sumber : BPTPM Kabupaten Sragen, Desember 2011

Keterangan :

- d. Jumlah responden 150 orang
- e. Survey dilaksanakan 6 bulan sekali
- f. IKM 84,3 (sangat memuaskan)

Selain menilai tingkat kepuasan masyarakat melalui indikator keberhasilan pelayanan, BPTPM juga menyediakan ruang dan waktu bagi masyarakat untuk mengeluhkan pelayanan yang kurang optimal/merugikan masyarakat dan meningkatkan mutu dengan perbaikan pelayanan pada bagian yang paling banyak menyebabkan keluhan bagi masyarakat. Berbagai pengaduan dan keluhan masyarakat ditangani secara efektif oleh petugas khusus di Kabid Pelayanan Umum dan Pengaduan. Cara lain untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui: email bpt@srangkab.go.id atau investasi@srangkab.go.id; telpon

(0271) 892 348; maupun melalui jejaring sosial para administrator seperti YM pribadi. Dalam penanganan pengaduan/keluhan diharapkan dapat memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang kurang puas menjadi pelanggan abadi. Untuk itu ada 4 aspek yang diperhatikan yaitu:

- a) Empati pelanggan yang kurang berkenan;
- b) Kecepatan dalam penanganan pengaduan/ keluhan;
- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan pengaduan/ keluhan;
- d) Akses terhadap komunikasi dan informasi.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini terbukti melalui program e-License yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Sragen sebagai upaya penyederhanaan layanan perijinan terutama bagi investor yang akan mengembangkan usaha baik yang sudah ada maupun usaha baru di Sragen. Latar belakang adanya e-License antara lain termasuk perkembangan arus investasi di Kabupaten Sragen yang terus mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan Pemerintah Kabupaten Sragen selalu giat mengkondisikan iklim investasi yang kondusif. Kabupaten Sragen memiliki banyak potensi-potensi unggulan yang masih terbuka luas bagi para investor untuk menanamkan modalnya. Adapun proyek-proyek peluang investasi yang ditawarkan Kabupaten Sragen sebagai berikut:

1. Sektor Pertanian dan Perkebunan:
 - a. Pengembangan beras organik.
 - b. Pengembangan tanaman buah.
 - c. Budidaya tembakau virginia.
2. Sektor Perikanan dan Peternakan:
 - a. Pembangunan pasar hewan 24 jam.
 - b. Pembangunan rumah makan Apung.
3. Sektor Perindustrian dan Perdagangan:
 - a. Pembangunan pasar penunjang beras dan warehouse system

- b. Pengembangan zona industri Kalijambe.
 - c. Pengembangan dry port Kalijambe.
 - d. Pembangunan Usaha Grosir di 20 Kecamatan.
4. Sektor Pariwisata:
- a. Pengembangan kawasan pemandian air panas bayan.
 - b. Pengembangan kawasan waduk Kedung Ombo (wko).
 - c. Pengembangan wisata ziarah makam Pangeran Samudro di Gunung Kemukus.
 - d. Pengembangan Museum Sangiran.
 - e. Pengembangan Dayu Park.

E-License bertujuan untuk menyederhanakan prosedur perijinan penanaman modal supaya menarik minat investor dari dalam maupun dari luar negeri. Pelayanan satu pintu melalui Badan Perijinan Dan Penanaman Modal (BPTPM) juga diterapkan untuk mempermudah investor dalam mengurus perijinan. Layanan Kemudahan investasi yang diberikan pemerintah antara lain:

- 1. Pelayanan perijinan yang prima.
- 2. Pelayanan SIUP dan TDP gratis.
- 3. Kondisi sosial ekonomi masyarakat kondusif.
- 4. Biaya hidup yang terjangkau.
- 5. Harga tanah yang menarik.
- 6. Jalan dan jembatan yang memadai.
- 7. Dukungan lembaga keuangan yang baik.
- 8. Masyarakat ramah terhadap investor.

c. Government to Government

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Tipe relasi ini terjadi pada program e-License meskipun relasi antara *government to government* masih tergolong dalam lingkup kecil yaitu antara BPTPM sebagai lembaga pengelola e-License dengan

instansi/lembaga pemerintahan lainnya, misalnya seperti instansi Pemkab. Sragen, Departemen Komunikasi dan Informasi, dan Pusat Data Elektronik. Hal tersebut ditunjukkan dengan *link* yang tersedia pada website BPTPM dengan mengakses bpt@sragekab.go.id kemudian pada sisi pojok kanan bawah terdapat *link* website beberapa instansi yang berkaitan dengan layanan perijinan. Hanya dengan meng-*klik* salah satu *link* website dibawah ini : ombudsman.go.id; sragekab.go.id; investasi.sragekab.go.id; mastel.or.id pde.sragekab.go.id; humas.sragekab.go.id; dan depkominfo.go.id, kemudian pengakses akan tersambung pada website tersebut dan dapat memperoleh informasi yang diperlukan.

Relasi pada BPTPM kabupaten Sragen dengan instansi/lembaga pemerintahan yang lain dalam program e-License adalah untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh BPTPM dalam memberikan layanan perijinan. Hal tersebut selain mempermudah proses dalam mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan, juga dapat mengintegrasikan instansi-instansi yang ada di pemerintahan kabupaten Sragen sehingga tercipta harmonisasi dan hubungan yang hangat antar instansi.

d. Government to Employees

Pada akhirnya aplikasi E-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini salah satunya: Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan, yang merupakan hak dari pegawai hak pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya. Dalam hal ini, usaha yang dilakukan pemerintah kabupaten Sragen adalah melalui berbagai pelatihan dan kegiatan antara lain:

1. On The Job Training / Magang

Untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dengan baik, maka beberapa pegawai pada awal terbentuknya Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kab. Sragen ditugaskan untuk magang di KPT Kabupaten Gianyar, Propinsi Bali selama 1 minggu pada tahun 2002. Dengan program ini diharapkan pegawai-pegawai tersebut sudah mempunyai pengalaman dan bekal yang memadai untuk melaksanakan inovasi pelayanan terutama yang berhubungan langsung dengan operasional komputer yang mendukung proses perijinan secara elektronik.

2. Diklat Komputer.

Sejak tanggal 6 Januari 2003 telah dilaksanakan diklat komputer dengan mengundang instruktur untuk melatih tenaga pelaksana di KPT saat itu. Waktunya setiap hari Senin hingga Kamis setelah jam 13.00, karena diasumsikan setelah jam tersebut pelayanan sudah relatif berkurang. Materi yang diajarkan meliputi:

- a) Program Microsoft Word
- b) Program Microsoft Excel
- c) Program Microsoft Access.

Dalam waktu 3 bulan telah berhasil dilatih 20 orang operator yang terampil komputer, dan beberapa orang terus dikembangkan untuk dapat menjalankan program-program aplikasi terbaru yang mempunyai nilai lebih, misalnya: Powerpoint, Corel, Photoshop, arsip dalam bentuk CD, moving movie, pelayanan dengan internet.

3. *Training for Success.*

Untuk bisa tampil prima dalam melayani customer/pelanggan, dilakukan *training* terhadap SDM pelaksana dengan mengundang instruktur dari bagian pengembangan Sumber Daya Manusia perusahaan swasta. Materi pelatihan meliputi :

- a) Bagaimana caranya agar tampil rapi, sopan dan santun dalam menghadapi dalam melayani customer.
- b) Bagaimana caranya harus selalu ceria, yakin dan meyakinkan dalam menyambut dan melayani customer.

- c) Bagaimana harus mampu memperhatikan sikap tubuh dan bertindak setenang mungkin saat melayani customer, serta teknik-teknik menghadapi customer.

Dengan prinsip *“hari ini lebih baik dari kemarin”*, SDM terus dikembangkan. Tahun 2004 diadakan pelatihan ESQ dan sistem manajemen mutu dari konsultan yang ditunjuk oleh Sucofindo, hal ini sebagai syarat mendapat ISO 9001 –2000. Tahun 2005 dilakukan pelatihan oleh psycholog profesional (Direktor pengembangan SDM perusahaan swasta) untuk pengembangan kepribadian.

e. 8 Elemen Sukses Penerapan E-Government

Keberhasilan E-License sebagai bentuk dari praktek e-government yang dilaksanakan oleh BPTPM (Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal) Kabupaten Sragen tidak terlepas dari kesungguhan para personil/ pegawai BPTPM untuk menerapkan 8 elemen sukses penerapan E-government dalam menerapkan E-License. 8 elemen sukses penerapan E-government keberhasilan tersebut antara lain:

1) Political Environment

Yang dimaksud dengan Political Environment adalah sebuah keadaan atau suasana politik di mana program yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. (Indrajit,2002). Menurut Indrajit (2002), ada dua tipe Political Environment, yakni:

- a) Top Down Projects (TDP), yang merupakan sebuah program yang digagas oleh lembaga eksekutif (presiden, menteri) yang merupakan pemegang otoritas tertinggi kekuasaan.
- b) Bottom Up Projects (BUP), yang merupakan kebalikan dari TDP, yakni program dilaksanakan karena adanya ide atau inisiatif dari kepala unit atau karyawan (birokrat) yang berada di salah satu lembaga pemerintahan atau departemen.

Pada Program E-License, E-License termasuk pada tipe Bottom Up Project. E-License merupakan program yang digagas oleh Kepala Badan Perijinan Teknis. Karena E-License ini termasuk pada tipe

BUP, maka ada tiga aspek penting yang harus diperhatikan demi keberhasilan E-License. Yang pertama adalah skala program E-License yang ada lebih baik kecil, sehingga mudah mendapatkan sponsor atau dukungan dari kalangan internal dimana tempat penggagas E-License tersebut berada. Kedua adalah adanya kejelasan mengenai apa itu E-License, sehingga mereka yang terlibat tahu persis hasil apa yang diinginkan sebagai keluaran program e-Government yang bersangkutan. Dan yang ketiga adalah adanya manfaat yang segera didapatkan secara signifikan oleh para pengguna dari program E-License yang dilaksanakan.

2) Leadership

Seorang Leader atau pemimpin sangat menentukan bagi keberhasilan suatu program. Karena seorang leader mempunyai tanggungjawab penuh terhadap program yang dikeluarkannya dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (project life cycle) yang dijalankan. Pada program E-License, Tugiyono, SH selaku Kepala Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal, dimana beliau disini adalah sebagai pemimpin atau leader, sehingga beliaulah yang bertanggungjawab terhadap keberhasilan pelaksanaan program E-License. Ruang lingkup dari kepemimpinan atau leadership dalam program E-License berawal pada kemampuan untuk mengelola tiga hal, yaitu:

1. Beragam tekanan politik yang terjadi terhadap program E-License yang berlangsung baik dari kalangan yang optimis maupun yang pesimis. Jadi program E-License tidak akan bisa berjalan baik jika ada kepentingan politik yang dibawa oleh seorang pemimpin (Kepala BPTPM), karena jika ada kepentingan politik yang dibawa pada perencanaan program E-License maka program tersebut tidak benar-benar murni diperuntukkan bagi kepentingan masyarakat, atau dengan kata lain ada pihak-pihak yang mencari keuntungan dari program E-License tersebut. Oleh karena itu, dalam perencanaan program E-

License ini tidak boleh ada kepentingan-kepentingan politik yang membawai agar program berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dan pada fakta yang kami temui di lapangan, bahwa proram E-License ini dirancang untuk melayani kepentingan masyarakat, dengan tujuan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi dalam mengurus perijinan.

2. Berbagai macam sumber daya yang dibutuhkan dan dialokasikan oleh proyek e-Government yang bersangkutan, seperti misalnya sumber daya manusia, finansial, informasi, peralatan, fasilitas, dan lain sebagainya. Program E-License tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan sumber daya lain sebagai penopangnya. Dibutuhkan tenaga ahli yang berfungsi untuk membuat sistem berbasis elektronik dalam program E-License. Oleh karena itu pihak BPTPM merekrut banyak pegawai dengan background pendidikan teknik informatika. Karena sangat mustahil program E-License ada tanpa adanya sumber daya manusia yang mendukung. Selain itu sumber daya finansial juga penting, karena dibutuhkan peralatan penunjang E-License, seperti komputer, layar informasi yang bisa digunakan oleh pengunjung untuk mendapatkan informasi hanya dengan menyentuhnya (touchscreen). Sumber daya finansial yang digunakan oleh BPTPM dalam program E-License ini merupakan dana yang diperoleh dari dana PAD (pendapatan asli daerah).
3. Sejumlah kepentingan dari berbagai kalangan (stakeholders) terhadap keberadaan program E-License yang dijalankan. Kepala BPTPM selaku penggagas program E-License ini harus mampu membedakan mana kepentingan bagi masyarakat dan mana kepentingan kalangan-kalangan tertentu. Agar apa yang menjadi tujuan awal perencanaan program E-License tidak terhalang kepentingan dari kalangan-kalangan tertentu yang ingin mengambil untung dari program e-license.

Pada intinya seorang pemimpin tidak hanya sekedar mampu memimpin, namun ia juga harus mampu mengaktualisasikan apa yang menjadi tujuan e-license, mampu melakukan nego kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung agar apa yang menjadi kepentingan pihak-pihak terkait tidak berbenturan dengan program e-license tersebut. Jadi karakter kepemimpinan yang kuat tidak hanya akan meningkatkan kredibilitas orang-orang yang terlibat langsung dalam proyek, namun lebih jauh lagi akan membentuk sebuah lingkungan kerja yang profesional.

3) Planning

Perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif e-Government diproyeksikan. (Indrajit, 2002). Pada dasarnya, sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan. Program E-License telah di rencanakan secara matang dengan menentukan bahwa yang menjadi target/sasaran dari program tersebut adalah masyarakat Kabupaten Sragen yang ingin mengurus perijinan atau masyarakat dari luar Kab.Sragen yang ingin mengurus perijinan untuk melakukan usaha/ mendirikan bangunan di Kab.Sragen , kemudian apa tujuan yang ingin dicapai, apa manfaat yang akan diperoleh, sumberdaya yang dibutuhkan untuk menunjang program e-license seperti SDM, sarana dan prasarana, dana, dan lain sebagainya.

4) Stakeholders

Yang dimaksud dengan stakeholder di sini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek E-license di BPTPM Kabupaten Sragen. Seorang kepala BPTPM selaku penanggungjawab dari program E-license harus mampu memahami kepentingan dari pihak-pihak yang terkait. Pihak-pihak yang terkait disini antara lain: Dinas Teknis Kab. Sragen, Pemkab Sragen, dan para pimpinan perusahaan swasta (karena e-license

merupakan badan perijinan maka banyak pihak-pihak swasta yang melakukan ijin pendirian usaha di Kab.Sragen).

5) Transparency/Visibility

Transparansi sebuah proyek e-Government sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholder. Artinya bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status dari program e-license yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh stakeholder yang berasal dari berbagai kalangan. Dengan adanya transparansi mengenai informasi dari program e-license, bagaimana alokasi sumberdayanya, bagaimana mekanismenya, dan lain sebagainya, maka akan terciptanya kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek dan juga bagi para stakeholder sebagai pihak yang melakukan monitoring. Selain itu, dengan adanya transparansi yang diberikan oleh BPTPM mengenai program E-license maka secara tidak langsung juga merupakan cara untuk mengenalkan e-license kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan juga masyarakat luas, hal tersebut menandakan bahwa terdapat keseriusan dari pihak BPTPM dalam melaksanakan program E-license.

6) Budgets

Budget juga merupakan sumberdaya yang penting dalam program e-license. Sumber daya financial/ budget yang dianggarkan pada program e-license merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek. Besarnya anggaran yang dikeluarkan pada program e-license secara tidak langsung juga menentukan prioritas dari program e-license tersebut. Karena program e-license disini dianggap penting dan bermanfaat bagi banyak kalangan masyarakat, maka banyak pihak-pihak yang ikut mensponsori program e-license ini. Misalnya demi kelancaran program e-license BPTPM mendapat sumbangan berupa perangkat keras penunjang operasional. Anggaran yang diperuntukkan bagi program e-license merupakan anggaran yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah Kab. Sragen.

7) Technology

Karena program e-license merupakan program dari E-government, yang artinya e-license merupakan program yang berbasis teknologi, sehingga diperlukan perangkat teknologi untuk mendukung program e-license ini. Diperlukan perangkat teknologi yang berkualitas untuk mendukung lancarnya program e-license, dan baik tidaknya kualitas dari perangkat teknologi juga dipengaruhi oleh anggaran/budget yang tersedia.

8) Innovation

Elemen terakhir yang mempengaruhi keberhasilan program e-license adalah inovasi-inovasi yang diciptakan oleh para pembuat program/kebijakan. Yang dimaksud dengan inovasi di sini tidak hanya terbatas pada kemampuan para pegawai dalam menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat di dalam program e-license harus mempunyai kreativitas yang tinggi, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap program e-license yang ada. Inovasi-inovasi yang diciptakan oleh BPTPM sebagai layanan penunjang program e-license antara lain adalah:

1. Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Kantor Maya/Kantaya)
2. Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Kantor Maya/Kantaya)
3. Sistem Surat Menyurat (Surat Maya/Surya)
4. Sistem Informasi Pem Desa (Sipemdes)
5. Sistem Informasi Pelayanan Satu Atap (Simtap) \
6. Sistem Informasi Akutansi & Keuangan\
7. Sistem Informasi Kependudukan (Simduk)
8. Sistem Informasi Pendapatan (Simpatda)
9. Sistem Informasi Manajemen RSUD
10. Sistem Informasi Perdagangan Antar Wilayah (Simpaw), dan lain sebagainya.

f. Ditinjau dari Teori Three-Tier Architecture E-Government

Dalam E-government di kenal istilah Three-Tier Architecture E-government. arsitektur e-Government yang baik untuk diterapkan adalah sistem tiga lapis atau Three-Tier Architecture. Tujuan utama adanya Three-Tier Architecture E-government adalah untuk mempermudah

perencanaan, pembangunan, dan pengembangan sistem e-Government dari berbagai institusi yang ada, agar antar satu sistem dengan sistem lainnya mudah dihubungkan dan diintegrasikan. Oleh karena itu dalam perencanaan E-license, maka perlu berpedoman pada konsep Three-Tier Architecture E-government. Komponen dari Three-Tier Architecture E-government, anatar lain:

1) Customer Facing

Merupakan lapisan terluar dari e-Government yang menghubungkan sistem dengan para penggunanya. Ada tiga jenis perangkat pada lapisan ini. Yang pertama adalah infrastruktur, yang berarti jenis lokasi para pengguna (user) melakukan akses terhadap sistem e-government. Yang kedua adalah *interface*, yang merupakan kumpulan dari berbagai jenis-jenis teknologi perangkat keras (digital dan elektronika) yang dipergunakan oleh user dalam menghubungkan dirinya dengan sistem e-government. Modul yang ketiga adalah perangkat lunak aplikasi yang diinstalasi untuk membuat perangkat keras yang dipergunakan user bekerja sebagaimana mestinya.

Pada program e-license, customer facing sebagai alat yang merupakan aplikasi dari sebuah sistem yang menghubungkan perangkat tersebut dengan para pengguna. Sebagai pendukung maka diperlukan prasarana, yakni sebuah gedung yang digunakan oleh pengguna sebagai tempat untuk mendapatkan pelayanan dari program e-license. Kemudian *interface*, dimana pada program e-license ini yang dimaksud dengan *interface* adalah perangkat keras yang merupakan sarana yang dapat digunakan oleh pengguna, seperti komputer. Kemudian yang terakhir adalah aplikasi perangkat lunak yang di instal dalam perangkat keras (komputer) yang kemudian dapat menghubungkan pengguna dengan aplikasi yang telah disediakan oleh BPTPM pada program e-license, seperti perangkat microsoft, wifi, dsb.

2) Delivery Service

Lapisan ini terdiri dari modul-modul dimana aplikasi utama dari e-Government berada, pada intinya terdiri dari perangkat lunak sistem operasi, aplikasi dan database yang telah diprogram sedemikian rupa sehingga berbagai inisiatif e-Government dapat ditawarkan oleh pemerintah ke pihak pelanggan. Secara prinsip, lapisan kedua ini merupakan otak atau pusat dari arsitektur three tier, Karena pada lapisan inilah berada aplikasi inti dari e-Government yang berfungsi untuk menjalankan berbagai program pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan utamanya.

3) Structure

Lapisan terakhir ini merupakan lapisan pendukung dr kedua lapisan sebelumnya. Lapisan ini terdiri dari 2 lapisan, yaitu:

- a) Infrastruktur teknologi informasi yang terdiri dari fasilitas teknologi transmisi yang berfungsi sebagai media penyalur data & informasi dalam format sinyal digital. Seperti Wifi yang dapat menghubungkan secara langsung pengguna dengan aplikasi yang digunakan dalam e-license.
- b) Suprastruktur yaitu peraturan, kebijakan, standar, hukum dan organisasi yang mengaplikasikan konsep e-Government. Jadi pada program e-license terdapat peraturan (suprastruktur) yang mendasari adanya program e-license, dengan tujuan bahwa program e-license ini merupakan program yang legal dan bisa dipertanggungjawabkan dimata hukum. Suprastruktur tersebut antara lain:
 1. UU No. 32 Th 2004 Tentang Otonomi Daerah yang didalamnya mengatur apa saja yang menjadi urusan-urusan daerah, yang salah satunya mengatur 25 Urusan Wajib (a.l. Urusan Komunikasi dan Informatika) dan 8 Urusan Pilihan.
 2. UU No. 11 Th 2008 Tentang ITE yang didalamnya membahas tentang Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik

3. PERBUP 11 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Tik/ Egov Di Kab. Sragen yang didalamnya memuat tentang Kebijakan Implementasi e-Gov di Kab.Sragen.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Electronic Government merupakan suatu studi yang di dalamnya membahas tentang bagaimana pemanfaatan teknologi canggih untuk keperluan pemerintahan dalam suatu Negara. Pemanfaat tersebut cukup beragam yang dapat dilihat dengan (G2G), (G2B), (G2C), (G2E). Dalam makalah ini dijelaskan tentang perencanaan e-gov dan ruang lingkup E-Gov dapat dijelaskan dengan 7 teori yaitu Difinisi, 10 Penentu Keberhasilan E-Government, Jenis-jenis pelayanan pada E-Government, Empat tipe relasi E-Government, Arsitektur Three –Tier pada E-Government, Tingkatan Aplikasi E-Government, Teori Blance E-Governmen. Dimana 7 teori tersebut cukup umum untuk mengetahui ruang lingkup dari E-Government.

Pembangunan E-government di suatu Badana Pemerintaha Daerah dalam hal ini yaitu Badana perijinan dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kab. Sragen Jawa Tengah. Salah satu *best practice* yaitu Electronic Licence. Home Electronic Licence merupakan layanan berbasis internet dimana dengan menggunakan teknoligi berbasis internet tersebut kemudahan-kemudahan dalam perijinan dan penanaman modal didapatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan analisis dari perencanaan dan ke-7 teori diatas, E-Licence tergolong praktek E-Government yang cukup berhasil di Kab. Sragen dan di Indonesia, karena dalam perencanaan dan ke-7 teori terserbut menjelaskan praktek E- Licence sudah memenuhi sayarat dan layak disebut Best Prectice E-Government dengan standart nasional dan menuju Internasional.

2. Saran

Konsep *transact* memang belum dilakukan sepenuhnya karena belum adanya sistem yg terintegrasi antara penggabungan link formulir dengan link pembayaran. Tetapi BPTPM terus berusaha mengembangkan inovasi e-Government yang telah dibangun melalui peningkatan mutu dan integralitas sistem informasi dengan pembayaran online sehingga masyarakat tidak perlu datang/menghubungi pihak bank untuk mentransfer biaya administrasi.

Jadi perlu peningkatan penggunaan E-gove dalam proses *transact* tentang pembayaran pengurusan perijinan dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. 2012. E-Government di Kabupaten Sragen. (Online). (www.pde.sragenkab.go.id; diakses pada tanggal 12 April 2012).
- Hendrawan, Williem. 2009. *Perkembangan E-Government di Indonesia*. (Online). (<http://elib.unikom.ac.id>; diakses tanggal 18 April 2012).
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Iskandar, Uray. 2011. *Tahapan dalam Proses Perencanaan*. (online). (<http://urayiskandar.blogspot.com>; diakses tanggal 5 Mei 2012).
- Pemerintah Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. 2012. *Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Sragen*. (Online). (www.sragenkab.go.id; diakses pada tanggal 12 April 2012).
- Rudianto, Dudy, dan Akbar Zainuddin. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi.
- Tugiyono. 2012. *Badan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Sragen*. (Online). (<http://bpt.sragenkab.go.id/>; diakses pada tanggal 12 April 2012).

LAMPIRAN DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bpk. Erwan, Kepala.
Sub Bidang Informasi, Dokumentasi dan
Penanganan Pengaduan**

**Gamabar Mesin Touch Screen
Information**



Gamabar Kantor BPTPM