

# **EVALUASI PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BOYOLALI**

Mohammad Toha Putra (14010113120036)

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

## **Abstract**

*Bureaucracy reform demands bring information technology to take part in government, especially in public service innovation. Bureaucracy reform is done through E-Government policy, in this case public service innovation is done by online system. Department of Investment and Integrated Services One Door Kabupaten Boyolali has implemented online licensing which is also part of E-Government. However, in its application there are some barriers that is in the citizens participation. Facts found that citizens participation to use online permissions are very low. The research method used in this research is mix method approach with data collection technique through the questionnaire and interview, also document study. Respondents in this study are people who take care of licensing and informants of this study are people who work in Section of Information and Documentation Division of Investment and Integrated Service Department One Door Boyolali District.*

*The result of the research shows that the factors that influence the low of public participation in using the online permission are the knowledge of the society about the low of the socialization in online licensing, the ability of the community to use the supporting facilities / infrastructures which are not yet optimal, the quality of the internet network is inadequate in some areas, Low online services, and awareness of people who want change but not in line with the attitude of people who want to use online licensing.*

*Recommendations that can be given to the implementation of E-Government as an innovation of public services in encouraging licensing services in Boyolali District is the Department of Investment and Integrated Services One Door Boyolali District as the party that implements online permissions in order to give socialization back evenly with methods that are easily accepted by citizens. For the citizens try to support the bureaucratic reform effort in Boyolali District through E-Government especially through online permission and willing to abandon the old way to achieve their needs effectively and efficiently. For the private sector concerned to participate in supporting government policy, especially E-Government by improving equity of supporting facilities such as internet network development to the areas that still unreachable.*

**Keywords: Evaluation, Public Service, Community Participation**

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah merambah ke dunia pemerintahan. Tuntutan reformasi birokrasi membawa teknologi informasi untuk ikut serta berperan dalam pemerintahan terutama dalam inovasi pelayanan publik. Di Indonesia sudah banyak *E-Government* yang diterapkan oleh pemerintah seperti *e-KTP, e-passport service, e-procurement (pengadaan barang dan jasa)*, dsb. Oleh karena itu Sejak penggunaan *ICT (Information Communication Technology)* telah merambah secara luas ke dalam kehidupan organisasi sektor publik, ternyata pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya mampu menggiring atas terjadinya pergeseran yang positif dibidang proses dan prosedur penyusunan kebijakan publik, tetapi juga mampu menciptakan terjadinya peningkatan tranparansi dan akuntabilitas hampir diseluruh fungsi pemerintahan, dan dapat pula meningkatkan jumlah *cost saving* pada kegiatan administrasi pemerintahan. Bahkan lebih dari pada itu penerapan *E-Government* secara kuantitatif mampu memperluas cakupan pelayanan, sedangkan secara kualitatif juga sangat efektif dalam menumbuhkan tingkat kepuasan masyarakat penerima jasa layanan yang disediakan oleh pihak pemerintah sebagai *provider*-nya. Dengan kata lain dapat pula dikatakan bahwa penerapan *E-Government* secara esensial merupakan tindakan inovatif bagi terselenggarakannya pelayanan publik yang dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat kepada pemerintah.

Oleh karena itu, *E-Government* ini juga diterapkan dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Boyolali. Tujuan diterapkannya *E-Government* dalam pelayanan perizinan adalah sebagai bentuk reformasi birokrasi oleh

pemerintah dalam bidang pelayanan publik. Saat ini diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali telah menerapkan inovasi pelayanan publik yang berupa perizinan online. Dalam penerapannya DPMPTSP telah memberikan fasilitas yang sangat memadai sehingga masyarakat tinggal menggunakan fasilitas tersebut. Akan tetapi, peneliti menemukan permasalahan di lapangan bahwa masyarakat yang menggunakan perizinan online baru satu orang, sedangkan yang menggunakan perizinan manual sudah banyak.

## **2. METODE PENELITIAN**

Tulisan ini dihasilkan dari hasil kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi objek penelitian, serta wawancara dengan pihak kantor dan responden untuk memperoleh alasan guna memperkuat jawaban yang diberikan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penerapan *e-government* sebagai inovasi pelayanan publik dalam mendorong pelayanan perizinan di Kabupaten Boyolali berdasarkan studi partisipasi masyarakat terdapat beberapa variabel dan indikator yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam menggunakan perizinan online. Dari variabel dan indikator tersebut menunjukkan hasil sebagai berikut:

### **3.1 Variabel Kesempatan untuk berpartisipasi dengan skor 1530 dinilai *Cukup*,**

Akan tetapi masih ada beberapa faktor kesempatan untuk berpartisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan *E-Government* masih rendah, diantaranya masyarakat tidak tahu tentang adanya sosialisasi mengenai perizinan online

meskipun sosialisasi sudah dilaksanakan oleh DPMPTSP, kemudian faktor kualitas jaringan internet sebagai bentuk fasilitas sarana/prasarana penunjang yang masih belum memadai di beberapa daerah. Jadi, faktor proses sosialisasi dan kualitas jaringan merupakan kelemahan dalam *E-Government* di Kabupaten Boyolali.

Dari indikator partisipasi masyarakat didapatkan hasil sebagai berikut :

3.1.1 Pengetahuan masyarakat tentang adanya sosialisasi perizinan online dengan skor 223 dinilai **Buruk**. Meskipun sosialisasi tentang perizinan online telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali melalui beberapa media seperti radio dan brosur.

3.1.2 Keterbukaan informasi DPMPTSP dengan skor 354 dinilai **Baik**. Keterbukaan informasi sudah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali.

3.1.3 Kesempatan masyarakat menggunakan laptop/handphone dengan skor sebesar 326 dinilai **Cukup**, akan tetapi mayoritas masyarakat masih jarang menggunakan laptop/handphone dengan alasan tidak menggunakan secara maksimal seperti internet dan komunikasi seperlunya, sehingga kesempatan untuk berpartisipasi belum optimal.

3.1.4 Kualitas jaringan internet yang ada di daerah dengan skor sebesar 273 dinilai **Cukup**, akan tetapi kualitas jaringan internet masih belum merata hal ini ditandai dengan masyarakat yang masih merasakan

bahwa kualitas jaringan internet di daerahnya kurang memadai, sehingga kesempatan untuk berpartisipasi belum optimal.

3.1.5 Fasilitas layanan informasi yang berada di kantor dengan skor 354 dinilai **Baik**. Fasilitas informasi layanan di kantor DPMPTSP sudah baik karena penggunaannya di pandu oleh petugas sehingga memudahkan masyarakat.

3.2 Variabel Kemauan untuk berpartisipasi dengan skor 1499 dinilai **Cukup**, Akan tetapi masih ada beberapa faktor yang membuat kemauan untuk berpartisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan *E-Government* masih rendah, diantaranya sikap masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah ditunjukkan dengan masih belum nyamannya masyarakat menggunakan perizinan online, hal tersebut tidak sejalan dengan kesadaran masyarakat untuk meninggalkan cara lama ke cara baru. Kemudian kesadaran masyarakat menggunakan perizinan online tanpa ada dorongan dari pihak luar yang masih kurang.

Dari indikator partisipasi masyarakat didapatkan hasil sebagai berikut :

3.2.1 Perubahan cara lama ke cara baru dalam pelayanan perizinan baik dengan skor 372 dinilai **Baik**. Masyarakat sadar membutuhkan perubahan cara pelayanan dari yang lama ke cara yang baru.

3.2.2 Penilaian masyarakat atas kenyamanan dalam pelayanan online yang menunjukkan sikap masyarakat untuk menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya dengan skor sebesar 239 dinilai **Buruk**, hal ini tidak sejalan dengan kesadaran masyarakat yang menginginkan perubahan cara lama ke cara baru.

3.2.3 Kemauan menggunakan fasilitas layanan informasi di kantor dengan skor 357 dinilai **Baik**. Karena penggunaannya di pandu oleh petugas sehingga masyarakat mau menggunakannya.

3.2.4 Perbandingan antara perizinan online dan perizinan manual dengan skor 294 dinilai **Cukup**. Akan tetapi perizinan online yang cukup baik tidak sejalan dengan partisipasi masyarakat untuk menggunakan perizinan online.

3.2.5 Kesadaran masyarakat untuk menggunakan perizinan online tanpa ada paksaan dari luar dengan skor sebesar 237 dinilai **Buruk**, sehingga kemauan untuk berpartisipasi masih rendah.

3.3 Variabel Kemampuan untuk berpartisipasi dengan skor 1206 dinilai **Buruk**, Hal ini ditunjukkan hampir keseluruhan indikator menunjukkan skor yang sangat rendah seperti, kemampuan menggunakan internet, kemampuan mengakses website resmi DPMPTSP, kemampuan menggunakan perizinan online, dan kebiasaan menggunakan pelayanan online. Disisi lain keahlian masyarakat dalam menggunakan laptop/handphone berdasarkan alasan yang diberikan oleh masyarakat menunjukkan mayoritas masyarakat sudah bisa menggunakan fasilitas tersebut akan tetapi dalam penggunaannya masih belum optimal seperti tidak bisa menggunakan internet dan hanya menggunakan sebatas komunikasi saja.

Dari indikator partisipasi masyarakat didapatkan hasil sebagai berikut :

3.3.1 Keahlian masyarakat menggunakan laptop/handphone dengan skor 326 dinilai **Cukup**. Mayoritas masyarakat sudah mampu

mnegunakan laptop/handphone dalam kesehariannya, akan tetapi belum maksimal dalam penggunaannya.

3.3.2 Kemampuan menggunakan internet dengan skor 266 dinilai **Cukup**.

Mayoritas masyarakat sudah mampu mnegunakan internet, akan tetapi belum maksimal dalam penggunaannya.

3.3.3 Kebiasaan masyarakat menggunakan pelayanan online dengan skor

sebesar 209 dinilai **Buruk**. Kebiasaan masyarakat menggunakan pelayanan online yang menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat untuk mendapatkan dan memanfaatkan inovasi pelayanan publik melalui penerapan *E-Governement*

3.3.4 Kemampuan masyarakat mengakses website resmi Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali dengan skor sebesar 209 dinilai **Buruk**. Kemampuan masyarakat mengakses website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali yang menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat untuk mendapatkan dan memanfaatkan inovasi pelayanan publik melalui penerapan *E-Governement*.

3.3.5 Kemampuan masyarakat menggunakan perizinan online yang dengan

skor sebesar 198 dinilai **Buruk**. Kemampuan masyarakat menggunakan perizinan online yang menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat untuk mendapatkan dan memanfaatkan inovasi pelayanan publik melalui penerapan *E-Governement*.

#### 4. KESIMPULAN

Pada hasil penelitian dapat dilihat variabel yang mempengaruhi partisipasi masyarakat kaitannya dengan *E-Government* sebagai inovasi pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesempatan untuk berpartisipasi dengan skor 1530 dinilai ***Cukup***, dengan tingkat keterbukaan informasi DPMPTSP dan ketersediaan fasilitas layanan informasi yang memadai. Akan tetapi masih ada beberapa faktor kesempatan untuk berpartisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan *E-Government* masih rendah, diantaranya masyarakat tidak tahu tentang adanya sosialisasi mengenai perizinan online meskipun sosialisasi sudah dilaksanakan oleh DPMPTSP, kemudian faktor kualitas jaringan internet sebagai bentuk fasilitas sarana/prasarana penunjang yang masih belum memadai di beberapa daerah serta penggunaan laptop/handphone oleh masyarakat yang sudah baik akan tetapi belum maksimal.
2. Kemauan untuk berpartisipasi dengan skor 1499 dinilai ***Cukup***, dengan antusias masyarakat yang menggunakan fasilitas layanan informasi yang tinggi, tingkat masyarakat yang menginginkan perubahan cara lama ke cara baru yang sangat besar serta masyarakat yang menilai bahwa perizinan online lebih baik daripada pelayanan manual yang sangat besar pula. Akan tetapi masih ada beberapa faktor yang membuat kemauan untuk berpartisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan *E-Government* masih rendah, diantaranya sikap masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah ditunjukkan dengan masih belum nyamannya masyarakat menggunakan perizinan online, hal tersebut tidak sejalan dengan kesadaran masyarakat



untuk meninggalkan cara lama ke cara baru. Kemudian kesadaran masyarakat menggunakan perizinan online tanpa ada dorongan dari pihak luar yang masih kurang.

3. Kemampuan untuk berpartisipasi dengan skor 1208 dinilai **Buruk**, Hal ini ditunjukkan hampir keseluruhan indikator menunjukkan skor yang sangat rendah seperti, kemampuan menggunakan internet, kemampuan mengakses website resmi DPMPTSP, kemampuan menggunakan perizinan online, dan kebiasaan menggunakan pelayanan online. Disisi lain keahlian masyarakat dalam menggunakan laptop/handphone berdasarkan alasan yang diberikan oleh masyarakat menunjukkan mayoritas masyarakat sudah bisa menggunakan fasilitas tersebut akan tetapi dalam penggunaannya masih belum optimal seperti tidak bisa menggunakan internet dan hanya menggunakan sebatas komunikasi saja.

Sedangkan secara keseluruhan yang mempengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat kaitannya dengan *E-Government* sebagai inovasi pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat terhadap *E-Government* dalam mendorong pelayanan perizinan di Kabupaten Boyolali dengan skor 4237 dinilai **CUKUP**. Akan tetapi partisipasi masyarakat masih dianggap belum maksimal, karena masih ditemukan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat enggan untuk menggunakan perizinan online sebagai bentuk penerapan *E-Government* sebagai inovasi pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut diantaranya pola dan metode sosialisasi dan/atau masyarakat yang merasa tidak butuh, kualitas jaringan di beberapa daerah yang masih belum memadai, penggunaan sarana penunjang seperti handphone/laptop oleh masyarakat yang tidak optimal karena

keterbatasan kemampuan masyarakat menggunakan internet masih rendah, tingkat keterbiasaan masyarakat menggunakan pelayanan online yang masih rendah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Referensi Buku :**

- Aprilia Theresia, dkk, *Pembangunan Berbasis Masyarakat*, Bandung, Alfabeta, 2015
- Indrajit, *Elrctronic Government : Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja*, Yogyakarta, PREINXUS, 2016
- Indrajit, *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Penerbit ANDI, 2006
- M. Jacky, *Sosiologi Konsep, Teori dan Metode*, Jakarta, Mitra Wacana Media, 2015.
- Soerjono Soekanto, *sosiologi suatu pengantar*, Jakarta, Rajawali Press, 1982.
- St. Rodliyah, *Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan dan Perencanaan di Sekolah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2013
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

### **Jurnal :**

- Id e Tatag Pabowo, *Jurnal Efektivitas Kebijakan Pro Investasi Pemerintah Kabupaten Boyolali; The Effectiveness Of Pro Investment Policy Of Boyolali Regency Government*
- Hasibuan, *Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol. 3 : Langkah – Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-government untuk Pemda*, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia
- Achmad Habibullah, *Jurnal Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government Vol. 23 No. 3 Tahun 2010 hlm 187 - 195.pdf*

**E-Book :**

Cetak Biru (Blueprint) *Sistem Aplikasi E-Government Bagi Lembaga Pemerintah Daerah*, Departemen Komunikasi Dan Informatika, 2004 (PDF)

**Undang – Undang :**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government

Keputusan Menteri PAN & RB No.11 Tahun 2011, tentang kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi

**Sumber Internet :**

[www.bpmptsp.bojolali.kab.co.id](http://www.bpmptsp.bojolali.kab.co.id)

<http://chsaleh.lecture.ub.ac.id/2012/03/e-government-sebagai-inovasi-pelayanan-publik-di-indonesia-antara-harapan-dan-kenyataan/>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan\\_elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_elektronik)