Sosiologi Teknologi dalam E-Government

Dewi Kurniasih | Yudi Rusfiana | Yusuf Adam Hilman

SOSIOLOGI TEKNOLOGI DALAM E-GOVERNMENT

Dewi Kurniasih • Yudi Rusfiana • Yusuf Adam Hilman

deepublish
Cerdas, Bahagia, Mulia, Lintas Generasi.

SOSIOLOGI TEKNOLOGI DALAM E-GOVERNMENT

Dewi Kurniasih, Yudi Rusfiana & Yusuf Adam Hilman

Desain Cover :
Ali Hasan Zein

Sumber :
ArthurHidden, katemangostar, & kjpargeter (www.Freepik.com)

Tata Letak :
G.D. Ayu

Proofreader :
Weni Indriyani

Ukuran :
x, 115 hlm, Uk: 15.5x23 cm

ISBN :
No ISBN

Cetakan Pertama :
Bulan 2023

Hak Cipta 2023, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2023 by Deepublish Publisher
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT DEEPUBLISH
(Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA)
Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

Jl.Rajawali, G. Elang 6, No 3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman
Jl.Kaliurang Km.9,3 – Yogyakarta 55581
Telp/Faks: (0274) 4533427
Website: www.deepublish.co.id
www.penerbitdeepublish.com
E-mail: cs@deepublish.co.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat *Allah Subhanawatala* atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan buku ***Sosiologi Teknologi dalam E-Government*** ini.

Buku ini disusun agar dapat membantu para pembaca dalam mempelajari konsep Sosiologi Teknologi dan *e-government* beserta mempermudah mempelajari materi sosiologi teknologi era *e-government* terutama bagi kaum awam yang belum mengenal *e-government* itu sendiri.

Penulis menyadari jika di dalam penyusunan buku ini mempunyai kekurangan, namun penulis meyakini sepenuhnya bahwa sekecil apapun buku ini tetap akan memberikan sebuah manfaat bagi pembaca.

Akhir kata untuk penyempurnaan buku ini, maka kritik dan saran dari pembaca sangatlah berguna untuk penulis ke depannya.

Bandung, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

=

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

PERKEMBANGAN *CYBERSPACE* DALAM KEHIDUPAN MASYARAKAT 1

REALITAS *E-GOVERNMENT* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK 4

KONSEP ADAPTASI 12

KONSEP ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOVERNMENT) 21

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* 30

Tujuan Kebijakan *e-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi 30

Unsur Pelaksana Kebijakan *E-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi 35

Program yang Dilaksanakan Pemerintah Kota Cimahi dalam Kebijakan *e-government* IMB 63

Kelompok Sasaran Kebijakan *E-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi 74

Komunikasi sebagai Proses Interaksi dalam Kebijakan *E-government* Pengajuan IMB di Kota Cimahi 75

Pola Hubungan dalam Birokrasi Kebijakan *e-government* Pengajuan IMB di Kota Cimahi 86

Perubahan Lingkungan Terkait Implementasi Kebijakan *e-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi 92

Perilaku Masyarakat Menyesuaikan Diri dengan Perubahan Lingkungan Terkait Implementasi Kebijakan *e-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi 102

DAFTAR PUSTAKA 112

BIODATA PENULIS..... 115

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Banyaknya IMB di Kota Cimahi 8

Tabel 2 Tingkat Pendidikan Personil DPMPTSP 44

Tabel 3 Disiplin Ilmu Pendidikan Terakhir Personil DPMPTSP 45

Tabel 4 Personil Tim Teknis 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Cimahi	59
Gambar 2	Login SIM PPTSP	67
Gambar 3	Tampilan Desktop Aplikasi SIM-PPTSP	67
Gambar 4	Daftar Modul Perizinan	68
Gambar 5	Informasi Persyaratan IMB	69
Gambar 6	Data IMB	69
Gambar 7	Surat Izin Mendirikan Bangunan	70
Gambar 8	Alur Pengurusan IMB di DPMPTSP Kota Cimahi	71

PERKEMBANGAN *CYBERSPACE* DALAM KEHIDUPAN MASYARAKAT

Perkembangan teknologi dalam beberapa tahun terakhir, telah memperlihatkan perubahan yang besar, di mana dunia saat ini dapat di ibaratkan dalam sebuah genggaman tangan, hal itu menandakan jika aktivitas manusia yang selama ini dilakukan secara konvensional melalui cara bertatap muka dan bertemu langsung kemudian secara perlahan-lahan berubah dan bergeser menjadi aktivitas yang harus melibatkan teknologi dalam aktivitas tersebut.

Perubahan tersebut bisa dilihat dari komunikasi dua arah, antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, serta kelompok dengan kelompok yang selama ini harus dilakukan secara langsung, kemudian berubah melalui fitur-fitur yang ada pada teknologi *handphone,* yang menyediakan layanan seperti: pesan, panggilan video, panggilan suara itu semua dapat dilakukan dalam satu waktu tanpa harus dibatasi ruang dan waktu.

Jaringan komputer yang berubah secara cepat pada akhirnya melahirkan dunia baru, yaitu dunia maya atau virtual, yang dalam perkembangannya kemudian disebut sebagai *cyberspace*, di dunia ini manusia bisa saling berkirim pesan, berupa, teks, gambar, video, suara dalam waktu yang cepat dengan biaya yang murah (Revila, 2019).

Keterhubungan antar manusia yang satu dengan yang lainnya kedalam sebuah *space* (ruang) bernama *cyberspace* yang tak terhalang oleh jarak dan waktu, bisa dilakukan antar negara antar benua untuk

saling berdiskusi, berinteraksi dalam ruang publik tersebut (Sholikin & Ahmad, 2019).

Kemudahan yang diberikan oleh teknologi, berkaitan erat dengan semakin canggihnya *platform* sistem operasi serta aplikasi teknologi yang pada akhirnya mempengaruhi kehidupan masyarakat, pengembangan tersebut kemudian melahirkan *cyberspace* yang dapat diakses oleh setiap individu di dunia tanpa adanya Batasan (Sitorus, 2017).

Perkembangan teknologi dan informasi di era *cyberspace*, pada akhirnya memunculkan kewenangan manusia yang seolah-olah melebihi kewenangan yang dimiliki Tuhan, karena memiliki serta menguasai akses ruang, jarak, dan waktu yang tidak terbatas (Ardiyansyah, Kartono, & Demartoto, 2019)

Kajian tentang *cyberspace* menjadi kajian yang menarik di era postmodern, yang mana isu-isu perkembangan teknologi sangat kuat dalam kehidupan masyarakat, kehadiran konsep tersebut ternyata muncul untuk mendeskonstruksi ruang sebagai sebuah realitas yang konkrit dan memiliki dimensi, sebagai konsekuensi akhirnya konsep ini mulai mempertanyakan konstruksi "ada" dan "berada" (Istiarni & Atin, 2019).

Perkembangan *cyberspace* sebagai tempat aktivitas manusia sehingga membuat pola interaksi yang terbentuk dapat saling mempengaruhi dan dipengaruhi, kemudahan dalam mengakses informasi antarpribadi, ruang lingkup dan *new society* akhirnya menciptakan: aktivitas baru, interaksi baru, serta tatanan baru (Fajriani, Sekarningrum, & Munandar Sulaeman, 2021)

Cyberspace memiliki pengaruh terhadap kehidupan sosial, yang dapat di identifikasi melalui tingkatan atau level, yakni: 1). Tingkat individual, rupanya *Cyberspace* telah banyak melakukan perubahan yang mendasar terkait pemahaman kita mengenai '*identitas*'. 2). tingkat antar-individual, komunitas virtual yang berkembang di dalam *Cyberspace* telah membentuk hubungan-hubungan sosial yang bersifat virtual, seperti: *virtual shopping, virtual game, virtual conference, virtual sex, virtual governanace, dan virtual mosque.* 3). Tingkat

komunitas, mengasumsikan jika *Cyberspace* bisa membuat satu model komunitas yang demokratik dan terbuka yang disebut Rheingold 'komunitas imajiner' (*imaginary community*). Dalam perkembangan era artifisial saat ini, berbagai ruang sosial yang ada di dunia nyata, bisa dicarikan substitusinya di dunia informasi digital, dalam wujudnya yang artifisial, yaitu wujud simulasi sosial (*social simulation*). Cyberspace adalah sebuah ruang utama yang di dalamnya berbagai simulasi sosial menemukan tempat hidupnya (Piliang & Amir, 2014).

REALITAS *E-GOVERNMENT* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK

Dampak Globalisasi telah memperlihatkan gambaran kepada umat manusia mengenai perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang bergerak dinamis, menjelajah dimensi kehidupan manusia, hal tersebut menarik perhatian para akademisi dan ilmuwan untuk melakukan kajian yang mendalam terkait fenomena tersebut, perkembangan itu telah membentuk sebuah fenomena Cyberspace yang mengambarkan perkembangan serta pemanfaatan teknologi kedalam berbagai aktivitas manusia yang dahulu dilakukan secara konvensional, yang terbatas ruang dan waktu, kemudian berubah menembus ruang dan waktu.

Perubahan dan perkembangan teknologi juga terjadi di sektor tata kelola pemerintahan, tujuan utamanya berkaitan dengan terpaan perkembangan teknologi serta informasi yang dapat mempermudah penyelenggaraan pemerintah secara profesional dan juga efektif (*good governance*). Kuncinya dalam penyelenggaraan pemerintah yakni: upaya yang dilakukan pemerintah supaya menjadi lebih, efektif, efisien, transparan yang mampu mensinergikan komunikasi yang seimbang, antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta.

Perwujudan dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terlaksana melalui konsep *e-government*. Konsep tersebut diperkuat dengan keluarnya instruksi presiden (inpres) nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

Electronic Government (*e-government*), dalam aturan tersebut terselip amanat kepada kepala daerah di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota untuk menyusun langkah-langkah atau tahapan terkait tupoksi dan kewenangan dalam mengembangkan *e-government* di Indonesia. Kebijakan tersebut merupakan dasar pengembangan konsep *e-government* yang masih belum maksimal karena perlu adanya reformasi serta perbaikan yang mendasar.

Implementasi kebijakan *e-government* di dukung oleh regulasi yakni Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis Lingkungan Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang menekankan pada pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka peningkatan kualitas serta efektivitas pelayanan publik.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui pengembangan konsep *e-government* dianggap dapat menjadi solusi untuk memperbaiki performa birokrasi yang dianggap kurang memuaskan, sehingga penting dapat menjalankan sebuah mekanisme yang efektif antara lembaga pemerintah dan juga dengan masyarakat. TIK muncul dan memberikan peluang untuk pemerintah supaya dapat memberikan pelayanan publik serta berinteraksi dengan masyarakat. Penerapan TIK diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang merupakan sebuah bentuk regulasi tentang pengelolaan informasi dan transaksi elektronik di tingkat nasional, lahirnya regulasi tersebut berharap supaya pengembangan TI bisa dilakukan secara optimal dan efektif.

Implikasi kebijakan ini kemudian berkembang ke seluruh Indonesia, salah satunya di Kota Cimahi, walaupun masih belum begitu pesat perkembangannya, nanti sudah ada upaya yang mengarah pada implementasi *e-government* di Kota Cimahi, aktivitas- aktivitas yang kemudian dilakukan memiliki tujuan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih, walaupun belum maksimal, karena berjalan lambat.

Pemerintahan Kota Cimahi dalam rangka menjalankan kegiatan pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, kemudian melahirkan kebijakan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SiPinter). SiPinter merupakan sebuah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada sinergitas pelayanan publik dengan berbagai aspek, utamanya adalah dalam rangka kepuasan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Konsekuensi dari keluarnya permendagri tersebut, tiap daerah harus melakukan penyesuaian ketentuan perizinan sesuai dengan peraturan tersebut, melihat hal tersebut maka Pemerintahan Kota Cimahi mengeluarkan keputusan walikota Cimahi Nomor 503/ Kep.1.B-Dispenmo/2007 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Cimahi dan Peraturan Daerah Nomor 97 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal ini bertujuan untuk mengurangi permasalahan penyelenggaraan tupoksi pada satuan Organisasi Pemerintahan Daerah (SOPD) maupun pihak *stakeholder* yang berkepentingan dalam permasalahan perizinan.

Secara prinsip kebijakan tersebut diharapkan bisa meringkas atau memangkas alur birokrasi yang terlalu Panjang dan berbelit-belit, konsep dasar dari kebijakan SiPinter yang mencoba untuk melakukan integrasi dalam proses perizinan melalui sebuah sistem yang terpadu (one stop service).

Pemerintah Kota Cimahi membuat sebuah inovasi dalam penerapan *e-government* berupa Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SiPinter), yang merupakan sebuah software untuk mengelola perizinan, situs ini berisi informasi-informasi terkait pelayanan yang ada di Pemerintahan Kota Cimahi. Informasi tersebut terdiri dari: dasar hukum, unit atau instansi yang bersangkutan, prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pemrosesan dari perizinan. Melalui website atau situs ini masyarakat dapat memeriksa status perizinan

yang sedang di proses, selain itu dapat melihat statistik perizinan, masyarakat pengguna layanan juga dapat mengunduh format surat permohonan sesuai dengan kebutuhan.

SiPinter juga menyediakan website untuk pelayanan informasi kepada pengguna layanan atau masyarakat (https://dpmptsp. Cimahikota.go.id/) login Implementasi kebijakan *e-government* berbentuk Barcode Reader sebuah aplikasi yang dapat memeriksa keaslian dokumen perizinan, ada juga *touchscreen* yang merupakan media informasi layar sentuh melalui perangkat komputer, sistem tersebut juga di lengkapi dengan *Banking System* yakni media pembayaran retribusi izin yang langsung terintegrasi ke Bank Jabar Banten (BJB).

Problematika yang hadir terkait kesiapan aparatur pemerintah *state* aparatur di Kota Cimahi serta kondisi sistem yang dijalankan apakah sudah berjalan secara efektif dan efisien, karena akan berpengaruh terhadap kualitas perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Cimahi, memberikan isyarat jika masih memerlukan perbaikan yang berkesinambungan dalam hal pelayanan publik di Kota Cimahi, di sinilah komitmen dari pimpinan menjadi mutlak adanya, selain itu diperlukan juga dukungan dari pihak legislatif dan juga masyarakat sekitar, hal tersebut dibuktikan dalam sebuah survei mengenai pelayanan publik yang belum optimal di Kota Cimahi.

Pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah pelayanan bidang perizinan, masalah yang sering dikeluhkan yakni izin mendirikan bangunan (IMB), masyarakat mengeluhkan terkait persyaratan gambar bangunan yang harus sesuai dengan spesifikasi teknis, gambar yang harus dibuat oleh seorang ahli bangunan serta arsitek biayanya tidaklah murah, sehingga pemohon IMB mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat sekitar setengah dari sekitar 150.000 bangunan, terutama rumah tinggal dan tempat usaha belum memiliki IMB di Kota Cimahi. Data DPMTSP Cimahi pun menunjukkan bahwa dari banyaknya izin yang diberikan

permasalahan IMB menempati posisi tertinggi seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Banyaknya IMB di Kota Cimahi

No	Jenis Perizinan	Permohonan			Selesai			∑ Sisa
		2009	2010	∑ Izin	2009	2010	∑ Izin	
1	IPPT	716	469	1185	454	66	520	665
2	IMB	343	57	400	326	57	383	17
3	IUUG (H0)	531	280	811	518	270	788	23
4	SITU	507	295	802	486	279	765	37
5	SIUP	5	5	10	5	5	10	0
6	TDP	466	271	737	451	259	710	27
7	TDG	19	26	45	4	23	27	18

Sumber: DPMPTSP Cimahi, 2010.

DPMTSP Kota Cimahi, sering ditemukan pembuatan IMB di Kota Cimahi yang melebihi batas waktu yakni tiga puluh (30) hari, padahal dalam Perda Nomor 37 Tahun 2003 tentang IMB. Prosedur yang panjang, pada akhirnya proses pengurusan IMB menjadi lama. Selain itu ada kesan jika masyarakat belum memahami beberapa prasyarat terkait spesifikasi teknis bangunan, kondisi itu yang kemudian memerlukan upaya untuk melakukan sosialisasi terhadap kebijakan pemerintah.

Pada tahun 2009 SiPinter telah melakukan pengajuan sebanyak 200 IMB di wilayah Bandung Utara kepada Pemerintah Jawa Barat, sesuai pengajuan dari masyarakat kota Cimahi, namun hingga saat ini baru 30 IMB yang direkomendasikan oleh Gubernur, sisanya sebanyak 170 IMB masih ada di Pemerintah Provinsi. Persoalan IMB sangat menarik untuk dikaji lebih mendalam, mengingat Kota Cimahi secara geografis sangat padat huniannya, bahkan komisi 1 DPRD Kota Cimahi akan mengkaji perlunya revisi peraturan daerah nomor 37 tahun 2003 terkait IMB.

Pemerintah kota Cimahi kemudian berinisiatif membuat sebuah jaringan pelayanan publik secara *online*, baik melalui SMS maupun via

situs website, inisiatif tersebut ditujukan untuk mewadahi masyarakat pengguna layanan yang merasa kurang puas sehingga dapat menyampaikan keluhannya di www.Cimahikota.go.id. Sistem tersebut berusaha dioptimalkan melalui penyiapan operator di setiap kelurahan supaya dapat menampung aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Sarana tersebut diharapkan dapat mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebenarnya sudah ada 3 (tiga) tempat pengaduan pelayanan publik di Kota Cimahi, antara lain: melalui SMS ke 022-7082111 atau melalui surat ke Walikota dan juga surat kabar, namun belum optimal, karena tidak terintegrasi antara satu sarana dengan sarana yang lain.

Kajian terdahulu yang berhasil kami himpun memperlihatkan implementasi *e-government* hanya sebatas membahas kesiapan aparatur pemerintahan dan sistem administrasinya saja, sementara kajian yang ingin kita angkat yakni terkait dampak serta adaptasi masyarakat terhadap implementasi *e-government* masih sangat minim dilakukan, terlebih lagi kajian dari aspek sosiologis.

Perkembangan Teknologi dalam aspek sosiologi, tanpa kita sadari bisa mengubah kehidupan sosial masyarakat. Implementasi *e-government* IMB ternyata telah banyak mengubah model serta pola komunikasi aparatur Pemerintah di Kota Cimahi dalam melakukan aktivitas tatap muka, yang mana model Interaksi sosial juga ikut berubah. Dalam kenyataannya teknologi pada akhirnya mengubah ikatan sosial kultural yang kuat diantara aparatur, ikatan tersebut antar aparatur berubah menjadi sebuah komunitas baru, hal tersebut kemudian menjadi sebuah parameter modernitas yang memperlihatkan bagaimana sebuah tatanan sistem sosial berubah karena adanya intervensi teknologi.

Interaksi sosial diantara manusia dengan teknologi tidaklah sesederhana itu, yang mana teknologi merupakan media untuk mengubah manusia, padahal manusia sendiri tidak pernah bersikap pasif terhadap teknologi yang berkembang. Respons imajinatif kemudian mewarnai interaksi yang memunculkan timbal balik antara manusia dan teknologi, sebuah interaksi yang tidak bisa melepaskan

dari aspek-aspek seperti: sosial, politik, dan kultural. di sinilah relasi antara manusia dan teknologi menjadi diskursus menarik sekaligus penting, dikatakan menarik mengingat kompleksitasnya yang muncul, sedangkan pentingnya hal tersebut dikarenakan teknologi menjadi bagian penting dari setiap episode sejarah kehidupan manusia.

Individu sebagai makhluk sosial menjelaskan jika individu memang tidak dapat hidup tanpa kehadiran manusia yang berada di sekelilingnya, peranannya juga berbeda-beda, Di sinilah, pentingnya interaksi sosial. Semua aktor dan komponen saling membutuhkan dan melengkapi satu sama lain, hubungan yang harmonis lahir dari relasi personal yang baik.

Sosiologi teknologi telah menciptakan berbagai model sosial untuk menjelaskan perkembangan teknologi serta menelaah dan mencari tahu apa dan bagaimana faktor-faktor sosial bekerja dalam proses itu. Konsep tersebut yaitu Social Construction Of Technology (SCOT) dengan Wiebe Bijker dan Trevor Pinch sebagai penggagasnya. SCOT muncul karena sosiologi pengetahuan ilmiah yang sangat kental dengan muatan konstruktivisme, hal ini terjadi karena pendekatan konstruktivisme dalam studi sains masuk ke dalam SCOT dan menjadi inti dari konsep tersebut.

Perkembangan teknologi tidak bisa muncul karena sebuah momentum yang inheren, yang mana tidak dapat membuat suatu aturan terkait perkembangan sebuah teknologi, mengingat pergerakan teknologi yang tidak pasti. Ketergantunan teknologi sangat bergantung dari factor sosial lainnya, perubahan tersebut dikarenakan adanya kondisi eksternal yang mendorongnya untuk berubah.

SCOT bersumbu pada pendapat mengenai perkembangan teknologi dalam suatu sistem sosial, melalui dan melewati tiga (3) fase melalui interaksi kelompok sosial yang berkepentingan serta memberikan makna terhadap sebuah artifak teknologi. Pada tahap pertama telah terjadi fleksibilitas interpretatif di mana sejumlah kelompok sosial menginterpretasikan suatu artefak teknologi secara berbeda-beda. Pada tahap kedua muncul sebuah proses stabilisasi

melalui aktivitas interaksi antarkelompok sosial yang ada. tahap ini diwarnai dengan sebuah konflik dan negosiasi antara kelompok sosial yang berujung pada sebuah kompromi, kemudian pada tahap ketiga terbentuk setelah para kelompok sosial mencapai suatu "persetujuan" akan makna dari artefak teknologi tersebut, di sinilah artefak teknologi menjadi stabil.

Adaptasi ICT dirasakan sangat penting dan perlu dilakukan, sebagai sebuah kegiatan umum dan sistematis untuk merealisasi IMB *online* yang lebih efektif dan efisien dari tahapan mendiversifikasi dan memperbaiki isi, cara, serta bentuk pelayanan melalui pemanfaatan ICT sebagai teknologi dasar, sembari melakukan promosi dengan tujuan untuk memajukan kesadaran dan kebiasaan masyarakat untuk menggunakannya, hal inilah yang kemudian memperlihatkan kualitas administrasi pemerintahan dan kualitas komunikasi dengan warga negara dapat ditingkatkan lagi.

KONSEP ADAPTASI

Manusia dalam kehidupannya, selalu memiliki hasrat untuk memenuhi semua jenis kebutuhannya, keadaan tersebut yang kemudian menjadikan manusia harus dapat melakukan proses adaptasi atau penyesuaian dengan kemampuan yang dimiliki. Proses adaptasi kemudian dimaknai sebagai hubungan (interelasi atau timbal-balik antar manusia terhadap perubahan kondisi di dalam sebuah lingkungan, baik cecara fisik maupun sosial (So, 1980).

Cohen berpedapat bahwa: "*the concept of adaptation is the key mechanism in the evolutionary process, was originally developed in the study of biological evolution. The relationship of organism to their habitats, the term of adaptation refers to success, measured by the ability of population to survive and reproduce"*, beliau menjelaskan bahwa adaptasi merupakan mekanisme pokok atau kunci dalam proses perubahan atau evolusi masyarakat supaya dapat bertahan hidup dalam sebuah kemunitas, serta dalam proses produksi (Schneider, 1971).

Aland mengungkapkan bahwa: "*distinguishes two kinds of adaptation, external and internal. External adaptation is the process of achieving beneficial adjustments to the environment over the short term. Internal adaptation is the long range evolutionary process of beneficial compensation within the organism or other system",* Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri melalui mekanisme hubungan yang saling menguntungkan yang dipelihara antara organisme dengan lingkungannya (So, 1980).

Aland menyebutkan bahwa adaptasi terbagi menjadi 2 (dua), yaitu: 1). Internal, dan 2). Eksternal. Adaptasi eksternal merupakan sebuah proses penyesuaian yang bermanfaat bagi lingkungan dalam jangka pendek, sedangkan adaptasi internal yaitu merupakan proses evolusi yang berjalan cukup panjang dan bermanfaat dalam organisme atau sistem lainnya. *The process of adaptation can be viewed at three different levels: the behavioral, physiological, and genetic/demographic. Each level includes several adaptive domains* (Bateson 1963; Hardesty 1977; Siegel 1984; Slodbodkin 1968; Slodbodkin and Rapoport 1974).

Proses adaptasi dapat dilihat pada tiga tingkatan yang berbeda: perilaku, fisiologis, dan genetik/demografis. Setiap tingkat adaptif meliputi beberapa domain.

Adaptation implied the maximization of wellbeing: Adaptation implies maximizing the social life changes. But maximization is almost always a compromise, a vector of the internal structure and the external pressure of environment. Every culture carries the penalty of a past within the frame of which, barring total disorganization, it must work out its future. Adaptive responses can have disadvantageous side effects, as the modification of one constellation of custom sets off untoward consequences elsewhere in the system. To adapt then is not to do perfectly from some objective standpoint, or even necessarily to improve performance: it is to do as well as possible under the circumstances, which may turn out not very well at all (Sahlins. 1968).

Sahlins mendefinisikan adaptasi mengacu pada tingkat individual tindakan yang bertujuan memaksimalkan perubahan hidup, berbeda dengan Anderson, yang menyatakan bahwa: "*adaptation is a continual process of compromise and can never result in perfect response. It often involves basic risks of maladaptation along with the potential benefits of adaptation"* (Popoola, 2016).

Adaptasi menjadi sebuah persetujuan bersama yang berjalan secara berkelanjutan. Proses tersebut sering menghasilkan respons yang kurang baik sehingga menjadi maladaptif terhadap manfaat yang potensial.

Odum berkata bahwa adaprtasi merupakan suatu proses yang individual mencoba mengelola hidup agar *survive* dalam menghadapi tantangan lingkungan fisik. Selanjutnya Soekanto berpendapat bahwa adaptasi adalah: (1) Proses mengatasi halangan-halangan dari lingkungan, (2) proses perubahan untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah, (3) penyesuaian dari kelompok terhadap lingkungannya, (4) penyesuaian pribadi terhadap lingkungannya, dan (5) penyesuaian biologis atau budaya sebagai hasil seleksi alamiah.

Adaptasi menjadi proses perubahan dalam menyesuaikan diri sesuai dengan situasi yang terjadi pada lingkungan yang berubah. Perubahan tersebut sebagai hasil dari seleksi alam. Adaptasi digunakan sebagai label deskriptif yang menyatakan suatu proses yang telah terjadi dari waktu ke waktu. Adaptasi mengacu pada proses interaksi antara perubahan yang ditimbulkan suatu organisme pada suatu lingkungan, dan perubahan yang ditimbulkan oleh lingkungan dari organisme tersebut.

Adaptation implies maximizing the social life changes. But maximization is almost always adaptation compromise, adaptation vector in the internal pressure of environment. Every culture carries the penalties of adaptation past within the frame of which, barring total disorganization, it must work out the future (Bennett, 1976).

Bennett mengemukakan adaptasi adalah bagaimana memaksimalkan peluang-peluang yang diperoleh dalam kehidupan sosial. Akan tetapi, proses memaksimalkan tersebut biasanya akan terkait dengan adanya kesepakatan dalam beradaptasi, vektor adaptasi yang terjadi dalam tekanan di dalam lingkungan internal. Sesuai dengan Alland yang menyatakan bahwa: "*distinguishes two kinds of adaptation, external and internal. External adaptation is the process of achieving beneficial adjustments to the environment over the short term. Internal adaptation is the long range evolutionary process of beneficial compesation within the organism or other system"* (Alland, 1975).

Konsep perilaku adaptasi merupakan suatu kerangka acuan yang dipusatkan kepada tindakan dan bebas terhadap pengertian

lingkungan. Konsep itu menjelaskan tentang mekanisme penanggulangan masalah-masalah yang dihadapi manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya atau penyesuaian terhadap lingkungannya di mana mereka memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya (Bennett, 1976).

Dalam proses penyesuaian ini terkandung bagaimana interaksi manusia dengan lingkungannya guna mengatasi masalah yang timbul termasuk di dalamnya pola atau mekanisme apa saja yang dilakukan oleh individu-individu atau sekelompok organisme tersebut dalam menanggulangi masalah tersebut. Dalam proses penyesuaian ini yang pertama dilakukan oleh masyarakat adalah adaptasi perilaku, yaitu proses penyesuaian perilaku masyarakat terhadap lingkungan-lingkungan tertentu. Proses tersebut berlangsung melalui proses belajar (pengalaman), di mana akhirnya mereka memilih atau melakukan seperangkat perilaku tertentu untuk mengadaptasi terhadap lingkungannya. Adanya perilaku adaptasi ini melahirkan strategi adaptif, yaitu mekanisme atau pola yang dilakukan sekelompok individu yang secara efektif dapat mengatasi kondisi lingkungan atau masalah lingkungan yang timbul (Bennett, 1976:271).

W.A. Gerungan berpendapat adaptasi merupakan penyesuaian diri sesuai dengan keadaan lingkungan, tetapi juga mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan (keinginan diri). Tujuan dari proses adaptasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan tersebut yaitu: Menghadapi tuntutan keadaan secara sadar, menghadapi tuntutan keadaan secara realistik, menghadapi tuntutan keadaan secara objektif, menghadapi tuntutan keadaan secara rasional.

Adaptasi merupakan usaha manusia atau makhluk hidup lainnya untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan tertentu dalam mendayagunakan sumber daya untuk menanggulangi atau menghadapi masalah yang mendesak. Dalam hal ini, adaptasi bukan hanya bertahannya suatu spesies dalam lingkungannya, tetapi bagaimana kebudayaan tetap lestari dan mampu bertahan dengan melalui proses penyesuaian terhadap lingkungan. Adaptasi menuntut pengembangan pola-pola perilaku, yang akhirnya membantu suatu

deepublish Publisher

organisme agar mampu memanfaatkan suatu lingkungan tertentu demi kepentingannya, baik untuk memperoleh bahan pangan maupun menghindari diri dari bahaya.

Adaptasi adalah relasi antara masyarakat sebagai sistem dan lingkungan eksternalnya. Proses penyesuaian diri baik secara fisik, mental, ekonomi maupun budaya untuk dapat tetap bertahan hidup dan berkembang berevolusi, mengikuti perubahan lingkungan yang terjadi. Suparlan menyebutkan ada tiga syarat yang harus dipenuhi manusia untuk dapat tetap melangsungkan hidupnya, yaitu: 1) dasar alamiah, 2) Kejiwaan (manusia membutuhkan perasaan tenang, jauh dari perasaan takut, terkucilkan), 3) syarat dasar sosial. Dengan demikian bagi individu yang dapat bertahan haruslah beradaptasi dan berjuang keras untuk menghadapi berbagai masalah, agrofisik, biologis, dan sosial-ekonomi. Hal ini merupakan konsekuensi dari timbulnya persaingan dalam suatu relung ekologi yang menurut Gross (1983:30) mengharuskan manusia merancang strategi baru dalam memperoleh sumber daya yang terbatas tersedianya.

Mengingat adaptasi mengacu pada proses interaksi antara perubahan yang ditimbulkan oleh organisme dengan lingkungannya dan perubahan ditimbulkan oleh lingkungan pada organisme, maka penyesuaian dua arah seperti ini perlu agar semua bentuk kehidupan dapat bertahan hidup termasuk manusia. Soejono Soekamto (2001:67) menjelaskan bahwa interaksi sosial adalah kunci dari semua kehidupan sosial. Oleh karena itu tanpa interaksi sosial, tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. Interaksi sosial adalah dasar proses sosial yang menunjuk pada hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Interaksi sosial menyangkut antara orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia.

Carpendale dan Miller mengungkapkan bahwa: "*Development of knowledge implies better or more adequate forms of knowledge. This raises the distinction between how social conditions may cause the formation of belief versus the role of social conditions in the development of valid, warranted, and justified knowledge. Knowledge*

deepublish Publisher

develops in relation to the natural world; as such the natural world is a causal condition for the development of knowledge, but epistemic norms somehow arise from psychological processes", perubahan sosial terjadi ketika ada kesediaan anggota masyarakat untuk meninggalkan unsur-unsur budaya dan sistem sosial lama dan mulai beralih menggunakan yang baru. Perubahan sosial dipandang sebagai konsep yang serba mencakup seluruh kehidupan masyarakat baik pada tingkat individual, kelompok, masyarakat, negara dan dunia yang mengalami perubahan.

Hal-hal penting dalam perubahan sosial yang menyangkut aspek-aspek perubahan pola pikir masyarakat dan perubahan budaya materi adalah:

1. Perubahan pola pikir dan sikap masyarakat menyangkut persoalan sikap masyarakat terhadap berbagai persoalan sosial dan budaya di sekitarnya yang berakibat terhadap pemetaan pola-pola pikir baru yang dianut oleh masyarakat sebagai sebuah sikap yang modern. Contohnya sikap terhadap pekerjaan bahwa konsep dan pola pikir lama adalah sektor formal (menjadi pegawai negeri), sehingga konsep pekerjaan dibagi dua, yaitu formal dan informal. Saat ini orang memandang pekerjaan dalam konsep bagaimana mendapatkan uang sebanyak mungkin, tidak penting pekerjaannya apa, sehingga wiraswasta, sektor lepas menjadi sebuah konsep pekerjaan.
2. Perubahan perilaku masyarakat menyangkut persoalan perubahan sistem-sistem sosial, di mana masyarakat meninggalkan sistem yang lama dan menggunakan sistem sosial yang baru. Misalnya ukuran keberhasilan atau kesuksesan hidup.
3. Perubahan budaya materi menyangkut perubahan artefak budaya yang digunakan oleh masyarakat, seperti model pakaian, karya fotografi, karya film, teknologi dan sebagainya yang terus berubah dari waktu ke waktu menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

deepublish Publisher

Analisis teori tindakan sosial menggunakan kerangka alat tujuan dengan inti pemikiran 1) tindakan diarahkan pada tujuan, 2) tindakan terjadi dalam suatu situasi dengan elemen-elemen yang sudah pasti, yang merupakan alat untuk mencapai tujuan, 3) tindakan diatur secara normatif sehubungan dengan alat dan tujuan (Robert M.Z. Lawang, 1980).

Pendekatan G. Simmel meliputi pengidentifikasian dan penganalisisan bentuk-bentuk yang berulang atau pola-pola sosiasi. Sosiasi sendiri secara harfiah diartikan sebagai proses di mana masyarakat itu terjadi. Sosiasi meliputi interaksi timbal balik (Doyle Paul Johnson, Ter. Robert M.Z. Lawang, 1986).

Rummel berpendapat bahwa: *"the acts, actions, or practices of two or more people mutually oriented towards each other's selves, that is, any behavior that tries to affect or take account of each other's subjective experiences or intentions. Social interaction is not defined by type of physical relation or behavior, or by physical distance. It is a matter of a mutual subjective orientation towards each other. Thus even when no physical behavior is involved, as with two rivals deliberately ignoring each other's professional work, there is social interaction",* beliau menjelaskan bahwa interaksi sosial merupakan penggerak dari sebuah pembangunan. Interaksi sosial yang baik antara subjek dan objek pembangunan saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan sebuah pembangunan dapat dilihat dari kepuasan para penggunanya. Hal ini mendukung pendapat Argyle Michael bahwa "*social interaction is to a great extend pre-proggrammed by innate neural structures which result from natural selection, and by cultural norms, which represent past collective solutions to the problems of interaction*" Argyle Michael (1969).

Interaksi sosial adalah suatu hubungan antar sesama manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain baik itu dalam hubungan antar individu, antar kelompok maupun atar individu dan kelompok. Penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam mengimplementasikan kebijakan dalam proses IMB memerlukan adanya interaksi sosial. Sebagaimana menurut Piaget (1977:41) yaitu:

deepublish Publisher

social interaction is one important motor and cause of development. Interaction can take different forms—between subject and object, between subject and other subjects—and both types of interactions are inseparable from each other.

Simmel berpendapat ada tiga hal utama dalam interaksi sosial, yaitu: 1) proses sosial seperti perilaku kolektif elementer, pembentukan partai, pembagian kerja, isolasi, konflik, dll. 2) tipe-tipe sosial yang memusatkan perhatiannya bukan pada proses interaksi keseluruhan, melainkan pada perilaku peran yang khas dari seseorang yang terlibat. 3) pola-pola perkembangan yang mencakup proses-proses yang lebih kompleks, contohnya diferensiasi sosial dan perubahan basis organisasi sosial dari yang bersifat lokal ke fungsional.

Proses-proses sosial merupakan cara-cara berhubungan yang dapat dilihat apabila orang-perorangan dan kelompok-kelompok manusia saling bertemu dan menentukan sistem serta bentuk-bentuk hubungan tersebut, atau apa yang akan terjadi apabila ada perubahan-perubahan yang menyebabkan goyahnya cara-cara hidup yang telah ada (Gillin, 1954).

Salah satu proses interaksi sosial dilaksanakan dengan cara interaksi simbolik. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh simbol yang diberikan oleh orang lain, demikian pula perilaku orang tersebut. Melalui pemberian isyarat berupa simbol, maka kita dapat mengutarakan perasaan, pikiran, maksud, dan sebaliknya dengan cara membaca simbol yang ditampilkan oleh orang lain.

Much of the critism repeated two point: first, that symbolic interaction 'reduced' society to a mere collection of individuals and could not comprehend the larger picture that more so-called 'macro' sociological theories could provide; secondly, that symbolic interaction could not comprehend the role of power and consequent constraint in social relations (Gouldner, 1968).

Setiap masyarakat diatur oleh rangkaian tanda (simbol) yang saling berhubungan, serta peran dan ritual dalam masyarakat, atau yang disebut "aturan simbolis". Aturan simbolis ini secara terus-

deepublish | publisher

menerus menghasilkan aturan main bagi masyarakat, termasuk hubungan antara laki-laki dan perempuan. Aturan simbolis dari sistem sosial dihasilkan dari proses tatanan sosial (social order) sebagai norma yang mengatur hubungan antar warga negara dalam bidang kehidupan sosial, politik, ekonomi dan budaya.

Menurut George Herbert Mead terdapat tiga konsep yang mendasari interaksi simbolik yakni: 1) pentingnya makna bagi perilaku manusia, 2) pentingnya konsep mengenai diri, 3) Hubungan antara individu dengan masyarakat. Suatu interaksi sosial dapat terjadi apabila memenuhi dua syarat diantaranya adanya kontak sosial dan adanya komunikasi (Gillin, 1954).

deepublish | publisher

KONSEP ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOVERNMENT)

Sistem pemerintahan Indonesia saat ini tidak terlepas dari pengaruh zaman. Salah satu cirinya adalah penggunaan perangkat elektronik di otoritas publik. Penggunaan teknologi informasi menjanjikan kerja reformasi karena bersifat demokratis, tidak diskriminatif, tepat waktu, terukur dan dengan standar yang jelas Penyelenggaraan negara saat ini mengenal adanya *e-government* yang oleh instansi pemerintah didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah harus memiliki kapasitas untuk melakukan berbagai strategi, termasuk pengembangan *e-government* yang menawarkan layanan dalam format elektronik. Secara umum *e-government* dikenal sebagai penyampaian layanan pemerintah secara otomatis. Definisi lain *e-government* adalah suatu aplikasi berbasis *online* yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan perusahaan, bahkan pemerintah dengan pemerintah daerah.

World Bank mendefinisikan bahwa: "*... E-government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through*

deepublish Publisher

access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions". Defini tersebut menjelaskan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan pemerintah daerah. Penggunaan teknologi dapat bermanfaat untuk berbagai tujuan yang beragam, seperti meningkatkan layanan masyarakat, meningkatkan kontak dengan bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses informasi, atau pengelolaan pemerintahan yang lebih efektif.

UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *e-Goverment* secara lebih sederhana, yaitu: *"... e-government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies"*. (Indrajit, 2004). Selain itu Heeks mendefinisikan *e-government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Menurut Douglas Holmes *e-government* yaitu: *electronic government, or e-government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way* (Holmes, 2001). Beliau menggambarkan warga negara akan lebih mudah berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan berkat layanan yang disediakan oleh pemerintah secara *online*. Layanan *online* juga membantu untuk menurunkan biaya, merampingkan prosedur yang rumit, mempercepat pekerjaan, dan membuat prosedur lebih mudah beradaptasi dan responsif.

E-government adalah penggunaan TI oleh kantor pemerintah melalui sebuah akses jaringan internet terhadap pemberian fasilitas dalam melakukan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat, bisnis maupun kerja sama antar institusi pemerintah (Kurniasih, 2014). Dalam praktiknya *e-government* menggunaan internet yaitu untuk menyelenggarakan administrasi pemerintah dan menyediakan

deepublish Publisher

pelayanan publik yang lebih baik yang berorientasi pada layanan publik.

Di Indonesia sendiri, dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 dinyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan dengan: 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis; 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh negara.

Implementasi *e-government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Anwar dan Oetojo bahwa suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

E-government dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh (www.defkominfo.go.id). Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-*download* formulir yang dibutuhkan. Pemprosesan/pengumpulan formulir secara *online* merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran).

Center for Democracy and Technology dan InfoDev menyatakan bahwa proses implementasi *e-government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan, yang tidak bergantung satu sama lain, atau harus dilakukan

deepublish Publisher

secara berurutan. Namun masing-masing menjelaskan mengenai tujuan *e-government*. Tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap pertama adalah *Publish*, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah. Misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah.
2. Tahap kedua, adalah *Interact*, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain.
3. Tahap ketiga, adalah *Transact*, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*. Misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Secara umum tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah: (1) Membangun sistem *e-mail* dan jaringan; (2) Meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi; (3) Menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; (4) Memulai pertukaran *value* antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) Menyiapkan portal yang informatif. Membangun sistem *e-mail* dan jaringan biasanya dapat dimulai dengan menginstalasi suatu aplikasi untuk mendukung fungsi administrasi dasar seperti sistem penggajian dan data kepegawaian.

Maka tiga tahapan pengembangan layanan *e-government* dapat dilihat sebagai berikut: Tahap I, menerbitkan informasi tentang diri sendiri bagi kepentingan warga dan kalangan bisnis (lewat web/internet) juga menyediakan fasilitas komunikasi dua arah. Tahap II, aplikasi intranet yang memungkinkan data dapat dikumpulkan (*online*), diolah, dan disebarluaskan dalam bentuk baru (agar lebih efisien); meskipun sebagian proses pemberian servis tetap secara *offline*, publik dapat memantau kinerja secara *online*. Tahap III,

aplikasi ekstranet yang memungkinkan warga wilayah dapat mengisi blangko aplikasi secara *online* (lewat internet).

Dukungan umum dan keinginan untuk menggunakan sistem informasi yang sedang dibangun oleh masyarakat, organisasi atau lembaga swasta, serta pihak lain yang berkepentingan, merupakan syarat yang diperlukan untuk implementasi *e-government*. Pertama, masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang melayani kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah bangsa, dapat diandalkan dan dapat dipercaya, serta mudah diakses dengan cara yang menarik. Kedua harapan dari masyarakat ini berbeda tetapi terkait erat. Pemerintah harus mendorong partisipasi dan debat publik dalam pembuatan kebijakan pemerintah karena publik, pada gilirannya, ingin keinginannya didengar.

Indrajit mengungkapkan beberapa faktor dalam pengembangan *e-government* diantaranya yaitu:

1. Faktor teknologi, peradaban manusia dari tatanan masyarakat agraris dan industrialis menuju masyarakat informasi.
2. Faktor ekonomi, dalam era reformasi terjadi transformasi dari ekonomi konvensional ke arah ekonomi digital dan ekonomi jaringan.
3. Faktor globalisasi, dengan liberalisasi perdagangan batas negara di bidang ekonomi semakin pudar, maka sangat perlu perencanaan yang matang dan menyeluruh di bidang teknologi informasi dan menciptakan infrastruktur dan aplikasi teknologi informasi yang memadai serta meningkatkan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi.
4. Faktor nasional, era reformasi menuntut suatu pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab kepada rakyat.
5. Faktor lokal, adanya sektor pariwisata yang sangat perlu promosi potensi wisata. Di samping itu keberadaan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang terbukti tahan hidup dalam kondisi ekonomi yang kritis.

Pada kenyataannya, *e-government* mengacu pada penggunaan internet untuk menjalankan bisnis pemerintah dan menawarkan

deepublish | publisher

layanan publik warga negara dengan cara yang lebih efektif dan berfokus pada pelanggan. Singkatnya, tujuan *e-government* adalah untuk menghasilkan klien secara *online* daripada tatap muka. Selain itu, *e-government* mencoba memberikan layanan tanpa melibatkan staf lembaga publik dan prosedur antrean yang berlarut-larut untuk mendapatkan layanan yang mudah, murah, dan efisien. Akibatnya, tujuan utama yang harus dicapai sebagai hasil dari implementasi ini sebagai berikut:

a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
b. Terbentuknya kepemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
c. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja kepemerintahan.

(Choliq et al., 2016)

Selanjutnya terdapat sasaran pembangunan *e-government* diantaranya:

a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
c. Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses kepemerintahan.
d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

(Choliq et al., 2016)

Di Indonesia, diskusi dan inisiatif untuk mengembangkan *e-government* telah berlangsung selama hampir lima tahun. Pemerintah pusat dan daerah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunannya. Untuk membujuk para pengambil keputusan agar

deepublish | publisher

bersedia mendanai pembuatan *e-government* ini, maka seminar, acara sosialisasi, dan kampanye pendidikan publik juga telah dilakukan.

Pelaksanaan *e-government* oleh pemerintah tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan penerapan *e-government* sebagai berikut:

1. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
2. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.
3. Menunjang *good governance* dan keterbukaan.
4. Meningkatkan pendapatan asli daerah

Secara singkat tujuan yang ingin dicapai dengan penerapan *e-government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line* (www.defkominfo.go.id). Aplikasi *e-government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrean yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana (Kurniasih, 2014). Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Sebagaimana yang dikatakan padget bahwa *"...the goal is to provide access to information and to open up decision-making processes to citizens (e-participation) to encourage a grass-roots engagement of citizens with democratic processes*". Penerapan *e-government* dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat. Masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam menentukan kebijakan pemerintah dan mengambil keputusan. Selain itu, diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi serta produktivitas dan efisiensi birokrasi.

E-government dibangun untuk memberikan manfaat. Rahardjo (2001) mengatakan bahwa manfaat dari penerapan *e-government* antara lain:

deepublish publisher

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *email* atau bahkan *video conferencing*. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini tentu sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.

Penerapan *e-government* bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat untuk lebih efektif.

Hal senada tentang manfaat *e-government* juga dikemukakan oleh Edi Satrya adalah: (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan respons terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau Lembaga Pemerintah Non Departemen

deepublish | publisher

(LPND) pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut.

Selain itu terdapat beberapa manfaat yang diharapkan dari aplikasi *e-government* sebagai berikut:

a. Dapat mengakibatkan penghematan biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah.
b. Dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik
c. Dapat mewujudkan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik
d. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.
e. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
f. Dapat menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan perubahan global dan *trend* yang ada.
g. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain dalam pengambilan berbagai kebijakan publik dan demokratis.
h. Menciptakan masyarakat informasi yang berkualitas.
(Irawan, 2017)

deepublish Publisher

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT*

Tujuan Kebijakan *e-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Tujuan dari aparatur DPMTSP Kota Cimahi yakni meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pengajuan pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari upaya aparatur untuk memaksimalkan pencapaian kinerja serta dalam hal pengajuan pelayanan dalam mengurus IMB melalui website SiPinter tanpa harus melakukan pengulangan pengurusan dokumen. Proses tersebut dapat dilakukan langsung melalui loket pengelolaan data, yang diketahui oleh masyarakat pengguna layanan, Salah satu manfaat adanya SiPinter tersebut untuk mempersempit pertemuan pemohon dengan aparatur, sehingga pencapaian kinerja dapat secara maksimal dilakukan guna menghasilkan output yang bermutu.

Proses penyampaian informasi IMB di Kota Cimahi saat ini sudah dilakukan dengan memanfaatkan *e-government* melalui website SiPinter (https://dpmptsp.Cimahikota.go.id/login) Kebijakan ini diambil agar informasi mengenai keberadaan pelayanan IMB dapat diketahui oleh seluruh elemen masyarakat dan dunia usaha yang akan mengurus izin. Penyampaian informasi tersebut dilakukan secara langsung kepada masyarakat dan dunia usaha, bahwa proses permohonan IMB dilakukan dengan menggunakan jaringan

deepublish Publisher

komputerisasi yang berbasis data base dan jenis persyaratannya dapat diakses melalui internet.

Berdasarkan keterangan beberapa masyarakat yang sedang mengurus IMB di DPMTSP Kota Cimahi, mereka sebagian telah mengetahui persyaratan tersebut melalui informasi dari internet. Menurut masyarakat pelayanan informasi tentang persyaratan dan prosedur perizinan IMB melalui website SiPinter sudah cukup jelas dan dapat dimengerti. Namun tentu, secara kuantitas masih sedikit pemohon IMB yang menggunakan informasi dalam website ini. Hal ini terkait dengan kemampuan masyarakat mengakses internet.

Selain itu, masyarakat juga mengatakan bahwa dalam proses penyampaian informasi IMB ini juga dilakukan dengan cara membagi-bagikan buku pedoman perizinan yang ada di DPMTSP Kota Cimahi. Buku pedoman tersebut berisikan petunjuk-petunjuk teknis pelaksanaan perizinan dari awal permohonan sampai penerbitan, dasar hukum dan prosedur pelayanan serta cara pengaduan masyarakat. Cara ini masih dipandang cukup efektif dalam menyampaikan pesan mengenai perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi.

Proses komunikasi yang berlangsung antar masyarakat dengan pelaksana kebijakan seperti di atas dapat dikatakan berlangsung cukup transparan. Masyarakat dapat bertanya langsung kepada pelaksana kebijakan yaitu aparatur yang ditunjuk dalam proses pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Meskipun informasi lengkap dapat dilihat dalam website SiPinter, masyarakat yang akan membuat perizinan mendirikan bangunan tetap harus datang langsung ke DPMTSP Kota Cimahi di Kompleks Perkantoran Pemerintah Kota Cimahi Gedung C Lantai 1 Jl. Raden Demang Harjakusumah Kota Cimahi 40513, telp/fax 6632601. Hal ini dilakukan karena sekarang ini pelayanannya sudah dilaksanakan dalam sistem satu pintu, sehingga masyarakat tidak harus pergi ke Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Cimahi untuk mengurus IMB. Artinya masyarakat dan dunia usaha tidak harus pergi kemana-mana dari satu tempat ke tempat lain dalam mengurus IMB.

deepublish Publisher

Penulis berpendapat, upaya Pemerintah Kota Cimahi dalam menyampaikan informasi kebijakan perizinan satu pintu ini dinilai belum berhasil. Hal itu dapat dilihat dari tanggapan masyarakat melalui analisis SWOT dan pengaduan lewat fasilitas Short Message Service (SMS) terhadap keluhan pelayanan dan respons keberadaan pelayanan satu pintu Kota Cimahi. Meskipun masyarakat sudah mengetahui prosedur pelayanan yang diperlukan ketika akan membuat IMB karena metodenya dibagikan hampir di setiap kecamatan melalui RT/RW yang ada di Kota Cimahi.

Penyampaian informasi mengenai keberadaan pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh DPMTSP Kota Cimahi tentang IMB ditandai dengan banyaknya masyarakat yang lebih memilih langsung datang sendiri untuk membuat perizinan IMB. Hal ini menandakan pelayanan perizinan di Kota Cimahi mulai belum meningkat meskipun kebijakan *e-government* sudah diterapkan.

Penyebab dari fenomena di atas menurut hasil wawancara adalah karena *peopleware, hardware, dan organoware* yang belum mendukung secara optimal. Para admin *e-government* di SiPinter yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat misalnya dalam memberikan jawaban. Sedangkan untuk meminta pejabat atau aparat yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan masyarakat, tidak dapat langsung meneruskannya kepada pejabat atau staf terkait. Hal ini dikarenakan masih kurangnya hardware terutama jaringan lokal sehingga pengiriman pesan kalaupun dilakukan kembali lagi kepada model konvensional yang berbasis kertas (*paperbased*).

Penyampaian informasi yang jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan dunia usaha ini, tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti. Namun demikian, aparatur pelaksana tidak memberikan penjelasan dengan cara mewajibkan masyarakat belajar komputer dan datang ke warung internet untuk melihat secara langsung persyaratan perizinan mendirikan bangunan. Masyarakat diharapkan perlu belajar

deepublish Publisher

tentang bagaimana tata cara teknis penggunaan website SiPinter, mengingat pelaksanaan website SiPinter di DPMTSP Kota Cimahi belum maksimal. Padahal masyarakat cukup diberikan penjelasan tentang bagaimana pembuatan pemrosesan perizinan sudah tidak dilakukan secara manual tetapi sudah menggunakan fasilitas komputerisasi berbasis data base pelayanan satu pintu. Data base pelayanan perizinan satu pintu ini merupakan bagian dari pengembangan website SiPinter meskipun belum sepenuhnya optimal.

Ketidakoptimalan kondisi ini dipertegas oleh Petugas Pengawas dan Pengendalian (Wasdal) Pembangunan Dinas Pekerjaan Umum (PU) Pemkot Cimahi, yang setiap hari menemukan adanya pembangunan rumah tinggal warga yang tidak memiliki IMB. Bahkan saat ini mencapai empat puluh persen bangunan di Cimahi yang tidak mengantongi izin tersebut. Alasan warga mengabaikan IMB selain lupa, juga kurang pedulinya masyarakat terhadap masalah perizinan. Terutama pada warga miskin yang mendirikan rumah di kawasan kumuh. Bagi mereka "jangankan mengurus IMB-nya, kemampuan mereka untuk membangun rumah pun sudah sulit". Biasanya di daerah padat penduduk yaitu di kawasan Cimahi Tengah dan Cimahi Selatan. Sedangkan di Cimahi Utara pembangunannya terbatas, karena merupakan Kawasan Bandung Utara (KBU). Kondisi ini menimbulkan wacana agar retribusi IMB bangunan bertingkat dihilangkan. Namun hal tersebut masih perlu dikaji, karena alasan menghilangkan retribusi IMB bangunan bertingkat, tidak lain untuk menambah investor dengan mendirikan bangunan lainnya di Cimahi. Dengan demikian pendapatan APBD melalui pajak PBB di Cimahi menjadi lebih tinggi. Sebab mulai 2011, PBB langsung diakomodasi oleh daerah, tidak ditarik oleh pusat, kendati demikian, disiplin IMB perlu terus digalakkan dengan proses *monitoring* setiap harinya ke lapangan. Jika ada temuan seperti itu, aparat langsung menggiring si pemilik rumah untuk menjalani BAP di DPMTSP. Berdasarkan aturan, semua gedung baik rumah hunian maupun perusahaan dikenai IMB. Termasuk

deepublish Publisher

rumah sederhana sampai real estate, juga gedung bertingkat pun dikenakan tarif yang sama yaitu Rp 5.750/meter persegi.

Hitungan itu, merupakan hitungan untuk bangunan inti saja. Belum termasuk penambahan halaman, jalan masuk dan bangunan pelengkap lainnya. Sedangkan untuk gedung bertingkat hanya lantai satu, yang dihitung tarif Rp 5.750/meter persegi. Sedangkan lantai dua dan lantai seterusnya hanya dihitung 3/4 dari tarif lantai dasar. Rencananya retribusi IMB ini akan mengalami kenaikan, namun naiknya pun tidak signifikan dan akan segera diperdakan.

Berdasarkan uraian di atas, sudah jelas bahwa penyampaian informasi mengenai perizinan mendirikan bangunan melalui website SiPinter kepada masyarakat cukup dilakukan secara jelas. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala DPMTSP Kota Cimahi untuk menjaga tetap eksis dan mendapat kepercayaan masyarakat maka DPMTSP Kota Cimahi, harus melaksanakan asas-asas sebagai berikut: pertama transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti, kedua akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan, ketiga partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dan dunia usaha di Kota Cimahi dalam penyelenggaraan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, keempat profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik validasi administratif maupun verifikasi lapangan.

Berdasarkan penjelasan tersebut jelas bahwa komitmen DPMTSP Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan perizinan mendirikan bangunan melalui website SiPinter bertujuan meningkatkan pelayanan prima di Kota Cimahi. Peranan DPMTSP Kota Cimahi dalam menciptakan kejelasan informasi dan pertanggungjawaban kepada masyarakat sudah cukup jelas. Pelaksanaan tugas pengajuan pelayanan IMB dan pelaporan dibahas dalam rapat koordinasi tim teknis. Selain itu aparatur juga merupakan abdi negara, maka berkewajiban bertanggung jawab kepada

deepublisher

masyarakat yang dilayaninya serta berpegang teguh terhadap aturan atau standar yaitu SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Unsur Pelaksana Kebijakan *E-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2002 dengan diterbitkannya Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 27 a Tahun 2002 tentang Pembentukan Sekretariat Pelayanan Umum Terpadu Satu Pintu. Namun, mengingat belum kuatnya dukungan Pemerintah Pusat terkait suprastruktur untuk operasionalisasinya, keberadaan pelayanan terpadu satu pintu belum dapat berjalan sesuai harapan. Hal ini tidak mengurangi niat Pemerintah Kota Cimahi untuk terus meningkatkan pelayanan di bidang perizinan, maka melalui Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2008 No. 86 seri D) sebagai perubahan atas Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 1 Tahun 2003 tentang Kewenangan Kota Cimahi Sebagai Daerah Otonom dan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi [LTD dan DPMTSP] (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2008 No. 90 seri D) sebagai perubahan atas Peraturan Daerah Kota Cimahi No. 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Pemerintah Kota Cimahi, yang menegaskan kelembagaan penyelenggara SiPinter, maka embrio SiPinter pada bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal sejak bulan Nopember 2004 sudah mulai beroperasi secara bertahap dengan mengelola 11 jenis izin dari 95 jenis izin yang ada. Kesebelas izin yaitu: Izin Undang-Undang Gangguan (IUUG)/HO, Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Industri (IUI), Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Perluasan Industri (IPI), Izin Pemasangan Instalasi

deepublish Publisher

bawah tanah, Izin Penyimpanan Bahan Bakar, Tanda Daftar Gudang (TDG) dan Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK). Sisanya sebanyak 84 izin termasuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih dikelola oleh SOPD masing-masing sambil menunggu proses pembentukan SIPINTER.

Guna meningkatkan pelayanan perizinan secara terpadu, Pemerintah Kota Cimahi menjalin kerja sama dengan Bandung Trust Advisory Group (B_Trust) dengan dukungan The Asia Foundation untuk Nomor180/9.a – Perj/2006002/btrust/P.OSS.C/2006 Profil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi dapat merealisasikan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SiPinter). Kesepakatan kerja sama ini ditandatangani pada tanggal 7 Agustus 2006. Seiring dengan semakin gencarnya upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan khususnya di bidang perizinan, maka dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memberikan dorongan dan motivasi yang kuat bagi Pemerintah Kota Cimahi untuk segera merealisasikan SiPinter. Pedoman Permendagri ini mengemukakan mengenai 13 tahapan yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu:

1. Penyamaan Persepsi Tentang SiPinter
2. Pembentukan Komitmen
3. Penyiapan Dana Melalui APBD
4. Penyusunan Grand Design Penyelenggaraan SiPinter
5. Penyusunan Kebijakan Terkait SiPinter
6. Penyusunan Standar Pelayanan
7. Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)
8. Penetapan Mekanisme Pengaduan
9. Penyiapan Sarana dan Prasarana
10. Penyiapan SDM SiPinter
11. Penyusunan Sistem Basis Data
12. Sosialisasi SiPinter Kepada Masyarakat
13. Sistem *Monitoring* dan Evaluasi

deepublish Publisher

Ketiga belas tahapan ini telah dilalui oleh Pemerintah Kota Cimahi sehingga pada tanggal 7 Maret 2007, SiPinter Kota Cimahi telah diresmikan oleh Gubernur Jawa Barat dan bahkan dinyatakan sebagai SiPinter percontohan di daerah Jawa Barat. Hal ini dikarenakan SiPinter Kota Cimahi berhasil memperoleh beberapa penghargaan baik tingkat lokal maupun nasional.

DPMTSP Kota Cimahi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2008 No. 90 seri D) memiliki tugas pokok dan fungsinya yaitu:

1. Tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perizinan yang meliputi pelayanan perizinan, pengolahan, pelaporan, informasi dan pengaduan serta urusan Ketatausahaan.
2. Menyelenggarakan fungsi:
   a. Perumusan kebijakan teknis pelayanan perizinan;
   b. Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan, pengolahan, pelaporan, informasi dan pengaduan;
   c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugasnya.

Aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam menjalankan tugas dan fungsinya terdapat beberapa bagian petugas dalam pengajuan perizinan, diantaranya sebagai berikut:

1. Petugas Keamanan

a) Memberikan pelayanan keamanan dan kenyamanan kepada pemohon izin/masyarakat dan petugas SiPinter.
b) Menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan pemohon dan petugas.
c) Menjaga sarana dan prasarana SiPinter sehingga secara keseluruhan dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.
d) Menjaga dan memperhatikan setiap masyarakat pemohon izin yang datang ke SiPinter dan petugas SiPinter.

deepublish Publisher

e) Mengarahkan pemohon sesuai dengan keperluannya.
f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

2. Petugas Informasi

a) Menerima dan melayani warga masyarakat/pemohon izin yang datang ke SiPinter dengan ramah dan sopan serta memberikan penjelasan berbagai pelayanan SiPinter dengan baik dan benar.
b) Mengarahkan pemohon kepada loket sesuai dengan kebutuhan pemohon, memberikan penjelasan kepada pemohon tentang kebutuhan yang diharapkan oleh pemohon.
c) Menyelesaikan berbagai permasalahan yang ditemui di loket informasi, dan memberikan upaya pemecahannya serta melaporkan setiap kejadian yang penting kepada atasan untuk dicarikan solusinya.
d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Petugas Penerimaan Berkas

a) Melayani pemohon dengan ramah dan sopan serta memberikan berkas permohonan sesuai yang dibutuhkan pemohon dan memberikan penjelasan teknis pengisiannya.
b) Mencatat setiap pengeluaran berkas permohonan kedalam buku register pendaftaran permohonan izin.
c) Menerima berkas permohonan dan mengecek secara administrasi formulir yang sudah diisi oleh pemohon.
d) Menyerahkan berkas permohonan izin kepada Petugas verifikasi untuk dipelajari dan disesuaikan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) serta peraturan perundangan-undangan lainnya.
e) Menyampaikan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon, apabila berkas permohonan dapat diproses lebih lanjut/dapat diterbitkan izinnya.

deepublish Publisher

f) Menyampaikan informasi penolakan secara lisan maupun tertulis kepada pemohon apabila berkas permohonan tidak dapat diproses/ditolak, dan menyerahkan kembali berkas permohonan kepada pemohon.
g) Menyampaikan Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) kepada pemohon dan penjelasan pembayarannya.
h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Petugas Proses dan Verifikasi Berkas.

a) Mempelajari berkas permohonan izin disesuaikan dengan RTRW dan peruntukan lahan di wilayah Kota Cimahi.
b) Mempelajari berkas permohonan izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
c) Menyampaikan informasi tentang penolakan dan pemrosesan berkas izin lebih lanjut kepada petugas untuk disampaikan kepada pemohon, setelah mendapat persetujuan dari Kasi pendaftaran dan Kepala bidang perizinan.
d) Menyerahkan berkas yang sudah lengkap dan benar kepada tim teknis untuk diadakan pemeriksaan dan peninjauan lapangan dengan persetujuan Kasi pendaftaran dan Kepala bidang perizinan.
e) Menyerahkan berkas yang sudah lengkap kepada tim teknis/TKPRD, apabila masih perlu diadakan penelitian dan pembahasan oleh tim teknis/TKPRD atas persetujuan Kepala bidang perizinan.
f) Mencetak tanda bukti penerimaan berkas bagi pemohon yang sudah lengkap dan benar dalam permohonan berkasnya.
g) Mempersiapkan segala sesuatu untuk keperluan rapat, baik yang diadakan oleh tim teknis maupun TKPRD.
h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

deepublish Publisher

5. **Petugas Pembuat Dokumen dan Proses Administrasi Izin (Bagian Proses)**
   a) Menerima berkas yang sudah lengkap dan benar serta telah dilakukan pemeriksaan/peninjauan lapangan, untuk selanjutnya dilakukan pencetakan konsep/draf dokumen izin.
   b) Menyampaikan draf/konsep dokumen izin kepada kasi Pengolahan dan pelaporan untuk diadakan pengecekan dan persetujuannya.
   c) Menyampaikan draf izin yang akan diparaf Kepala bidang perizinan ditandatangani Kepala dinas penanaman modal kepada kepala seksi pengolahan dan pelaporan untuk mendapat persetujuan.
   d) Mencatat pengadmisnistrasian proses pencetakan dokumen izin dalam Buku Register Pencetakan Izin.
   e) Semua dokumen izin dan administrasi yang diterbitkan dimasukan kedalam data base dengan sistem komputerisasi.
   f) Menyampaikan berbagai permasalahan yang timbul dalam proses administrasi izin dan melaporkan kepada atasan langsung.

6. **Petugas Pengaduan**
   a) Menerima berbagai pengaduan dari masyarakat maupun aparat pemerintah mengenai berbagai pelayanan yang ditimbulkan dengan adanya SiPinter, baik secara lisan maupun tertulis.
   b) Memberikan jawaban kepada warga masyarakat, pemohon ataupun aparat pemerintah terhadap pertanyaan/ permasalahan yang dipertanyakan dengan baik, jelas, benar, ramah dan sopan.
   c) Mengadakan konsultasi dan koordinasi dengan petugas teknis dan melaporkannya kepada atasan langsung untuk dicarikan jalan keluarnya, apabila pertanyaan yang muncul

deepublish Publisher

tidak mampu untuk diberi jawaban seketika atau jawabannya membutuhkan koordinasi lebih dahulu.

d) Mengoordinasikan semua pertanyaan yang muncul kepada Dinas/Instansi terkait untuk dibuatkan jawabannya, dengan persetujuan Kepala bidang perizinan.
e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

7. Petugas Penghitungan Retribusi Izin (Bag Proses)

a) Menghitung biaya retribusi izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan berpedoman kepada Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP).
b) Menyampaikan draf perhitungan biaya retribusi (SKRD) kepada Kasi pengolahan dan pelaporan untuk mendapat koreksi dan persetujuan.
c) Menyampaikan draf SKRD kepada Kepala bidang perizinan untuk ditandatangani dengan paraf pengesahan dari Kasi pengolahan dan pelaporan.
d) Menyampaikan SKRD yang telah diterbitkan kepada pemohon untuk melaksanakan pembayaran melalui Bank yang ditunjuk.
e) Menyampaikan dan melaporkan segala sesuatu yang muncul dalam hal penerbitan SKRD.
f) Menyerahkan SKRD yang telah diterbitkan kepada petugas loket penyerahan berkas untuk disampaikan kepada pemohon, dan dijadikan dasar bagi pemohon untuk pembayarannya.
g) Dokumen SKRD yang diterbitkan semuanya diadministrasikan melalui penyimpanan dalam data base yang menjadi kesatuan dokumen izin.
h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

deepublish | publisher

8. Petugas Penyerahan Berkas

a) Mengecek kembali SKRD yang diterima dari Petugas Penghitungan Retribusi izin serta memberikan penomoran atas SKRD yang terbit dalam buku register SKRD.
b) Menerima dokumen izin yang sudah ditandatangani dan dapat diterbitkan, untuk selanjutnya diserahkan kepada pemohon.
c) Mengadakan pengecekan terhadap dokumen izin yang sudah ditandatangani dan akan diterbitkan.
d) Memberikan penomoran terhadap dokumen izin yang diterbitkan dalam buku registrasi penerbitan izin.
e) Menyampaikan laporan kepada Kasi pengolahan dan pelaporan apabila terjadi kesalahan dalam pengetikan SKRD dan dokumen izin lainnya, untuk segera diadakan perbaikan.
f) Menghimpun resi pembayaran SKRD yang dilakukan oleh pemohon sebagai bukti pembayaran dan bahan pelaporan.
g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Struktur organisasi DPMTSP Kota Cimahi, melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut dimaksudkan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Mereka tidak dibenarkan melaksanakan tugasnya yang tidak dibebankan kepadanya, apabila mereka melanggar akan dikenakan sanksi tegas. Hal ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kompetensi aparatur di bidang perizinan dan investasi sesuai dengan pfopesinya karena aparatur yang ada di DPMTSP Kota Cimahi merupakan perwakilan dari tiap SOPD penyelenggara perizinan tetapi status kepegawaiannya adalah pegawai tetap di DPMTSP Kota Cimahi.

Hasil dari wawancara dengan aparat DPMTSP bahwa struktur birokrasi di DPMTSP Kota Cimahi tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya. Penyebaran tanggung jawab agar tetap

deepublish Publisher

bersaing secara sehat, aparatur DPMTSP Kota Cimahi berpegang pada tindakan DPMTSP Kota Cimahi, yaitu: pertama, mewujudkan pegawai DPMTSP Kota Cimahi yang profesional dan fasilitatif. Kedua, meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, ketiga yaitu meningkatkan suasana menjadi Kantor yang ber-tarif (transparan, akuntabel, responsif, independent dan fairnes). Keempat, meningkatkan sinergitas dalam pemberdayaan masyarakat, kelima yaitu mewujudkan komitmen bersama dalam penegakan hukum dalam pelayanan. Aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, didasari dengan visi dan misi unit kerja tempatnya bertugas.

Penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi dimulai dari proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Aparat SiPinter yang adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan perizinan dengan sistem satu pintu. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mendukung pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk memeriksa dan memberi pertimbangan teknis terhadap objek izin sebelum dokumen IMB diterbitkan. Tim Pembina adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk memberikan pembinaan terhadap kelancaran operasional PTSP dan menetapkan Kebijakan pokok pelayanan IMB.

Peningkatan kualitas SDM atau aparatur yang ada di DPMTSP Kota Cimahi guna meningkatkan pula kualitas pelayanan perizinan khususnya IMB dapat terjaga melalui strategi yang digunakan dengan beberapa tahap, baik dari perekrutan aparatur sampai kepada pencegahan terjadinya konflik intern (konflik antar pegawai). Pertama, meningkatkan SDM. Artinya SDM yang ada pada awalnya tidak mempunyai pengalaman dan masih berstatus Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Proses selanjutnya untuk meningkatkan kualitas SDM guna memberikan kualitas pelayanan perizinan khususnya IMB

deepublish | publisher

yang maksimal yaitu pembinaan melalui kegiatan magang pada lembaga-lembaga pelayanan publik yang ada di luar Kota Cimahi, sehingga CPNS tersebut dapat merasakan kenyataan dari pelayanan IMB sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada. Kedua, dapat dilihat dari saranan dan prasarana (sapras). Artinya untuk memberikan kualitas IMB harus ditunjang dengan sapras sehingga dalam melaksanakan kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai dengan kaedah-kaedah yang berlaku dan sesuai dengan apa yang diinginkan bersama. Sapras yang ada tersebut berasal dari pemanfaatan kemajuan teknologi berupa sistem komputerisasi, sehingga lebih mudah, cepat dan akurat dalam proses pengajuan pelayanan tersebut. Ketiga, tingkat kesejahteraan aparatur. Artinya secara tidak langsung, aparatur dituntut untuk senantiasa bekerja dengan maksimal sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan IMB.

DPMTSP sebagai pelaksana kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB di Kota Cimahi didukung oleh aparatur pelayanan perizinan dengan jumlah personil sebanyak 31 orang yang terdiri dari 4 orang pejabat struktural dan 27 orang pelaksana, dengan perincian yang dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Tingkat Pendidikan Personil DPMPTSP

No	Pendidikan	Jumlah
1	Pascasarjana (S2)	1
2	Sarjana (S1)	24
3	Diploma 3 (D3)	2
4	SLTA	4
Jumlah		31

Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Data di atas menunjukkan tingkat pendidikan aparatur DPMTSP yang didominasi para sarjana. Hal ini sebenarnya dapat menunjang kualitas aparatur, karena pada umumnya seorang sarjana dinilai memiliki kemampuan dan perilaku yang baik dalam menghadapi berbagai tantangan hidup termasuk dalam pekerjaan. Sedangkan bila

deepublish Publisher

dilihat dari komposisi pendidikan SDM diperoleh data seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Disiplin Ilmu Pendidikan Terakhir Personil DPMPTSP

No	Disiplin	Jumlah
1	Teknik Industri	3
2	Teknik Sipil	2
3	Teknik Geodesi	1
4	Teknik Geologi	1
5	Teknik Elektro	1
6	Teknik Lingkungan	3
7	Teknik Kimia	1
8	Teknik Informatika	2
9	Teknik Pangan	1
10	Ilmu Ekonomi/Manajemen	3
11	Ilmu Kesehatan Masyarakat	2
12	Ilmu Pemerintahan	1
13	Ilmu Sosial	2
14	Ilmu Perpustakaan	1
15	Umum	7
Jumlah		31

Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Kita dapat melihat kecukupan pada jenis disiplin ilmu aparatur. Namun demikian, kondisi ini masih terus dipertimbangkan, mengingat perizinan IMB memiliki keterkaitan dengan beberapa disiplin ilmu lainnya. Misalnya Ilmu Perencanaan Wilayah atau Planologi, Ilmu Sosiologi, Ilmu Administrasi dan Ilmu Hukum. SDM merupakan aset organisasi yang sangat penting (vital) karena itu keberadaannya dalam organisasi pemerintahan pun tidak dapat diganti dengan sumber daya lainnya. Modernnya teknologi yang digunakan atau banyaknya dana yang disiapkan, namun tanpa dukungan SDM yang memiliki kemampuan professional semuanya tidak bermakna. Lingkungan kehidupan manusia berkaitan dengan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan, keluasan wawasan, habit, perasaan, harapan, kebutuhan, filosofi, dan keyakinan diri. Lingkungan eksternal menyangkut berbagai unsur yang ada di luar diri manusia baik fisik

deepublish publisher

maupun sosial, seperti alam sekitar, sarana/prasarana, ekonomi, bisnis, pemerintahan, politik, hukum, sosial, kemasyarakatan, budaya, dan hubungan internasional.

Pengadaan sumber daya aparatur dalam implementasi kebijakan SiPinter, dikembangkan dalam rangka peningkatan kompetensi pelayanan masyarakat. Pengembangan sumber daya aparatur di DPMTSP Kota Cimahi, dititikberatkan pada kemampuan aparatur yang memiliki kemampuan atau pengetahuan umum (*general knowledge*), teknis spesifik (*technical knowledge*), pengorganisasian tugas/pekerjaan (*job organizing*), wawasan administratif, serta kemauan untuk selalu melakukan pengenalan diri.

Merujuk pada Ketetapan MPR-RI No. XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) mengatakan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di DPMTSP Kota Cimahi masih dalam proses pada pengembangan sistem pemerintahan yang lebih meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu serta kualitas SDM yang ada dalam menjalankan kegiatan pengajuan pelayanan tersebut sebagaimana mestinya.

Keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengajuan pelayanan itu sendiri kepada pemohon IMB. Kebutuhan akan keterbukaan dalam pengajuan pelayanan harus dicanangkan, karena pada dasarnya dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan serta hak dasar bagi warga Negara, harus senantiasa berorientasi kepada kualitas pelayanan dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pengajuan pelayanan IMB itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Peran aparatur

sangat penting dalam melaksanakan pelayanan yang senantiasa tidak pandang bulu (adil) dalam pelaksanaannya.

Berbicara masalah kejelasan dan kepastian serta keadilan, tentunya tidak terlepas dari peran serta aparatur yang profesional dalam bekerja. Tertanamnya jiwa profesionalisme dalam bekerja tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak positif terhadap kepuasan dari masyarakat (pelanggan) akan pelayanan yang diberikan, sekaligus dapat mengubah paradigma proses birokrasi perizinan di DPMTSP Kota Cimahi yang terkesan masih berbelit-belit, serta membutuhkan waktu yang lama. Dengan tercapainya hal tersebut, maka efektivitas dalam bekerja dapat terbangun dengan pondasi Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, bahwa efektivitas aparatur DPMTSP Kota Cimahi secara keseluruhan dapat dikatakan efektif, hal tersebut ditandai dengan pencapaian kinerja yang optimal dalam pengajuan pelayanan, dengan kualitas aparatur yang baik dalam merealisasikan pelayanan dan penggunaan sarana dan prasarana yang ada di DPMTSP Kota Cimahi. Hal lainnya yang menunjang optimalisasi aparatur dalam bekerja adalah kuantitas aparatur DPMTSP Kota Cimahi yang cukup dalam memberikan hak dan kebutuhan masyarakat tersebut (pelayanan), serta dapat dilihat pula dari ketepatan waktu yang diberikan aparatur dalam memberikan pelayanan IMB melalui SiPinter serta dalam merealisasikan pemerintahan yang baik (*good governance*). Keterkaitannya dengan SiPinter bahwa efektivitas aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam bekerja diperlukan, karena tingkat keefektifan yang tinggi dalam bekerja, secara otomatis dapat melahirkan produktivitas yang tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan IMB yang baik. Perwujudan asas-asas umum kepemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintahan, SDM aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

deepublish publisher

Penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di DPMTSP Kota Cimahi tidak terlepas dari optimalisasi kinerja aparatur untuk senantiasa meningkatkan kualitas baik aparatur itu sendiri maupun kualitas pengajuan pelayanan. Proses dalam pengajuan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi aparatur dalam bekerja. Artinya, pemahaman aparatur harus dilayani berubah menjadi aparatur yang melayani, hal tersebut merupakan langkah pembaharuan atau perubahan birokrasi pemerintahan dalam pengajuan pelayanan yang mencakup makna redefinisi birokrasi, restrukturisasi, refungsionalisasi dan reposisi berbagai unsur dalam kehidupan birokrasi pemerintahan. Pembahasan reformasi birokrasi pemerintahan dalam hal tersebut, terkait dengan proses perubahan perilaku aparatur birokrasi agar dapat menjawab paradigma baru dalam menangani persoalan yang ada terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mengedepankan pelayanan.

Aparatur di DPMTSP Kota Cimahi berdasarkan pengamatan penulis telah memiliki perilaku sikap percaya diri, berorientasi pada tindakan, dorongan untuk selalu meningkatkan kualitas diri, serta sikap tanggung jawab yang dibutuhkan. Dalam memodernisasi DPMTSP Kota Cimahi, untuk melayani perizinan khususnya IMB kepada masyarakat dan dunia usaha. Upaya peningkatan kompetensi aparatur DPMTSP Kota Cimahi sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala DPMTSP Kota Cimahi diarahkan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang dicirikan oleh aparatur yang harus memiliki wawasan yang luas dan dapat memandang masa depan, memiliki kompetensi di bidangnya, memiliki jiwa yang sportif dan menjunjung tinggi etika profesi. Untuk lebih mempercepat pencapaian tersebut, DPMTSP Kota Cimahi telah melakukan berbagai usaha guna mencapai kondisi ideal dalam upaya peningkatan kinerja aparaturnya.

Langkah-langkah yang telah ditempuh Pemerintah Kota Cimahi untuk meningkatkan kualitas aparaturnya dilakukan dengan Pertama, standarisasi pendidikan minimal bagi pegawai yang menduduki jabatan struktural maupun fungsional sesuai dengan bidang tugas. Bekerja sama dengan lembaga-lembaga pendidikan bidang

deepublish Publisher

peningkatan SDM dalam rangka penempatan dan pengisian jabatan-jabatan pada setiap SOPD sehingga benar sesuai dengan kebutuhan organisasi saat ini. Selain itu, pimpinan Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi PNS yang ingin meningkatkan jenjang pendidikan baik dengan biaya sendiri, pola subsidi maupun beasiswa. Kerja sama dengan perguruan tinggi dan atau lembaga riset juga telah dilakukan dalam rangka *transfer of knowledge* sehingga hasil kajian atau penelitian memiliki nilai praktis bagi kemajuan pembangunan Kota Cimahi. Begitu pula upaya melalui penyelenggaraan berbagai bentuk program pendidikan dan latihan bagi peningkatan profesionalisme kerja aparatur baik berupa diklat penjenjangan maupun diklat teknis aplikatif telah dilakukan.

Kedua, restrukturisasi penghasilan aparatur, pemenuhan kebutuhan dasar aparatur melalui restrukturisasi penghasilan aparatur dilakukan dengan asas pemerataan, kesesuaian, dan kewajaran. Pada saat ini kondisi penghasilan aparatur di DPMTSP Kota Cimahi tidak merata, sebagian kecil aparatur yang memegang kegiatan dan diberi jabatan tertentu mendapatkan penghasilan yang relatif besar, sedangkan yang lainnya hanya mendapatkan penghasilan tetap. Hal ini disesuaikan dengan posisi jabatan yang diembannya. DPMTSP Kota Cimahi terus merestrukturisasi penghasilan PNS diluar gaji. Sebagai tambahan penghasilan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah yang memungkinkan diberikan tambahan penghasilan kepada PNS berdasarkan pertimbangan yang objektif. Dengan memperhatikan kemampuan keuangan daerah dan memperoleh persetujuan DPRD. Tambahan penghasilan dimaksud diberikan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai berdasarkan beban kerja atau tempat bertugas atau kondisi kerja atau kelangkaan profesi atau prestasi kerja.

Tambahan penghasilan berdasarkan kelebihan beban kerja diberikan kepada para pejabat struktural dan aparatur yang diberi jabatan tertentu. Formulasi tambahan penghasilan diberikan atas kelebihan jam kerja murni, tambahan makan minum selama

deepublish publisher

melaksanakan kelebihan beban kerja, tambahan biaya komunikasi selama melaksanakan kelebihan beban kerja serta sifat jabatan tertentu. Sedangkan besaran tambahan penghasilan aparatur di luar kelebihan beban kerja didasarkan atas *professional judgement* pada Pemerintah Kota Cimahi.

Tambahan penghasilan juga diutamakan kepada aparatur yang melaksanakan pelayanan IMB. Kenaikan tambahan penghasilan untuk pelayanan dasar dialokasikan hampir sebesar 30% dari seluruh alokasi dana untuk belanja tambahan penghasilan PNS. Alokasi dana tambahan penghasilan secara umum ini tidak membebani APBD Kota Cimahi. Hal tersebut dikarenakan honor-honor tim yang selama ini diberikan direposisi menjadi alokasi dana untuk tambahan penghasilan seluruh aparatur dari mulai pejabat struktural, pejabat fungsional, aparatur yang diberikan jabatan khusus maupun aparatur pelaksana.

Implementasi restrukturisasi penghasilan aparatur adalah dengan mengubah Pertama, Keputusan Walikota Cimahi Nomor 841/Kep.841-Peg/2006 tentang Pengajuan Tunjangan Daerah bagi Para Pejabat di Lingkungan Pemerintah Kota Cimahi. Kedua, Keputusan Walikota Cimahi Nomor 841/Kep.469-Huk/2006 tentang Standarisasi Pengajuan Tunjangan Kesejahteraan Bagi Pegawai Negeri Sipil dan Non Pegawai Sipil yang diangkat dengan Keputusan Walikota Cimahi di Lingkungan Pemerintah Kota Cimahi. Sebagai implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Untuk menjamin objektivitas pengajuan tambahan penghasilan diterapkan sanksi pemotongan tambahan penghasilan. Dengan indikator kehadiran masuk kerja, kehadiran apel pagi dengan menggunakan *hand key* dan absensi melalui pengawasan melekat, dari Kepala DPMTSP Kota Cimahi.

Penataan pola rekrutmen, penataan pola rekrutmen dilakukan melalui analisis kebutuhan pegawai baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Rekrutmen yang dilakukan disesuaikan dengan formasi yang dibutuhkan. Dengan pola rekrutmen yang mengacu kepada kebutuhan pegawai diharapkan dapat menghilangkan *disguise*

deepublish | publisher

unemployment yang sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah.

Penataan pola karier, penataan pola karier aparatur dapat dilakukan melalui struktural dan jalur fungsional. Secara normatif baik penempatan aparatur dalam suatu jabatan baik struktural maupun fungsional harus melalui analisis jabatan. Dengan pendekatan analisis jabatan maka kesalahan dalam penempatan orang dalam sebuah jabatan dapat diminimalisir bahkan dihindari. Untuk mendukung analisis jabatan maka harus diawali dengan penyusunan uraian tugas bagi seluruh pegawai sesuai kewenangan dan tanggung jawab masing-masing.

Kebutuhan akan keluaran (SDM yang berkualitas) semakin meningkat dalam era pembangunan seperti sekarang ini, karena era tersebut merupakan era tinggal landas yang akan banyak menuntut peran serta SDM yang memiliki kemampuan profesional sebagai pelaksana pembangunan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa pendidikan dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional dalam melaksanakan pembangunan, karena dalam hal ini sangat dibutuhkan sebagai aset pembangunan Kota Cimahi.

Peningkatan kualitas kemampuan profesional SDM melalui program pendidikan, latihan dan pengembangan yang disesuaikan dengan pengembangan serta kemajuan ilmu dan teknologi dalam bentuk inovasi yang tidak dapat terlepas dari program perencanaan tenaga kerja, sehingga SDM tidak lagi menjadi beban, melainkan merupakan aset daerah yang mampu bekerja secara produktif. Artinya bahwa peningkatan kualitas kemampuan profesional SDM merupakan proses yang berlanjut dari pendidikan, latihan kerja dan pengembangan yang secara terus menerus harus mengalami perubahan yang dinamis, sesuai dengan kemajuan ilmu dan teknologi serta tuntutan zaman.

Strategi pembinaan dan pengembangan kualitas SDM berkaitan dengan pola pikir perencanaan pembangunan pendidikan yang ditujukan untuk mengembangkan kualitas SDM. Berdasarkan hal

deepublish Publisher

tersebut, maka beberapa faktor penting, antara lain konsep tinggal landas, kualitas SDM yang ada dan yang diperlukan, membutuhkan peran ilmu pengetahuan dan teknologi serta peran pendidikan.

Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi sangat perlu, karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan dengan itu, karena kalau hal tersebut dilakukan paling tidak organisasi atau instansi terkait sudah memiliki (concern) terhadap pelanggannya dan atau pengguna jasa pelayanan yang mengakibatkan tingkat usaha yang maksimal untuk senantiasa memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani. Oleh karena itu, optimalisasi kinerja yang maksimal dan tingkat profisionalisme harus ditekankan terhadap SDM yang ada, agar dalam pengajuan pelayanan mencapai target yang telah disepakati bersama, karena hakikatnya merupakan tanggung jawab aparatur untuk mewujudkan pembangunan nasional.

Secara keseluruhan kualitas aparatur yang ada dalam menangani pelayanan perizinan IMB dapat dikatakan berkualitas, karena dalam pengajuan pelayanan kinerja aparatur selalu menunjukkan kapasitasnya selaku pelayan masyarakat dengan baik. Terbukti dengan ketepatan waktu dan bahkan lebih cepat dari regulasi baku berupa SOP yang ditetapkan di dalamnya.

Penguatan kelembagaan, seiring dengan penataan organisasi perangkat daerah Kota Cimahi sebagai pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Bentuk kelembagaan terpadu satu pintu ditingkatkan dari setingkat kantor menjadi setingkat badan dengan nomenklatur Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi, dengan asumsi bahwa pelayanan perizinan yang diselenggarakan berkaitan erat dengan investasi di Kota Cimahi.

Adanya kemudahan perizinan IMB diharapkan akan mendorong kodusifitas iklim investasi di Kota Cimahi. Peningkatan status kelembagaan satu pintu juga dilakukan perubahan ketatalaksanaan, peningkatan kewenangan di mana Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan kewenangan dari mulai penerimaan berkas, pemrosesan

deepublish Publisher

izin, penandatanganan izin dan penyerahan izin. Seiring dengan peningkatan kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu juga dilakukan hal-hal yang diperlukan dalam proses ini meliputi revisi perda-perda terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan satu pintu, seperti penyederhanaan, persyaratan dan waktu pelayanan. Penyederhanaan jumlah perizinan dengan menyatukan atau menghapus perizinan IMB yang dianggap tumpang tindih dan menyulitkan masyarakat. Pengurangan biaya bagi kategori usaha tertentu. Penetapan kebijakan untuk mengurangi pungutan-pungutan di tingkat Kecamatan, Kelurahan, RW dan RT terutama terkait dengan persyaratan izin.

Berdasarkan keterangan masyarakat yang akan memohon IMB mengenai kemampuan aparatur, dalam memberikan pelayanan melalui SiPinter sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat ketika masyarakat dalam memohon IMB dilayani dengan baik dari mulai permohonan dengan mengisi formulir pendaftaran sampai penerbitan izin mendirikan bangunan yang cukup memuaskan.

Berdasarkan keterangan masyarakat pengguna jasa, bahwa aparatur yang melayani mereka dalam melakukan permohonan pelayanan izin mendirikan bangunan melaui SiPinter tidak membeda-bedakan latar belakang masyarakat pemohon yang sedang melaksanakan pengurusan. Masyarakat menyatakan bahwa mereka dilayani dan disambut dengan baik dan tidak merasa diacuhkan. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa aparatur telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan IMB di DPMTSP Kota Cimahi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala DPMTSP Kota Cimahi bahwa dalam melaksanakan pelayanan prima bidang perizinan wajib menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, prinsip tersebut meliputi:

Pertama kesederhanaan prosedur dalam proses perizinan mendirikan bangunan melalui sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu di DPMTSP Kota Cimahi, dilaksanakan secara mudah cepat dan lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kedua kejelasan dan kepastian, kejelasan

deepublish publisher

dalam proses perizinan di DPMTSP Kota Cimahi, meliputi prosedur pelayanan perizinan serta bagaimana tata cara pelayanan perizinan yang baik melalui SiPinter, dalam hal ini perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi. Persyaratan ini meliputi persyaratan teknis maupun persyaratan administratif yang harus diserahkan kepada petugas yang melayani proses perizinan. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan termasuk tata cara pembayarannya yang dibebankan kepada pemohon sebagai balas jasa dari pemrosesan perizinan yang dimaksud.

Ketiga kepastian waktu dalam proses perizinan mendirikan bangunan dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala pemohon skala di sini berarti besar atau kecilnya bangunan atau sederhana atau permanennya bangunan. Keempat kepastian hukum, kepastian hukum di sini bahwa dalam setiap perizinan khususnya izin mendirikan bangunan harus ada kejelasan baik dari segi persyaratan, pemrosesan maupun pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Khususnya dalam hal pembiayaan, rincian biaya baik biaya pemrosesan administratif maupun biaya penilaian teknis yang dibebankan kepada pemohon. Sebagaimana ditetapkan oleh peraturan perundangan. Setiap dokumen perizinan dan dokumen non-perizinan lainnya memberikan jaminan legalitas usaha dan kewenangan untuk mengelola sumber-sumber daya secara bertanggung jawab, sesuai dengan peruntukan izin tersebut.

Kelima kemudahan akses di DPMTSP Kota Cimahi ditunjukkan dengan, ketersediaan sumber dan media informasi yang dapat langsung dicapai oleh masyarakat baik berupa website, website tentang informasi perizinan bisa akses langsung melalui situs www.Cimahi.go.id atau https://dpmptsp.Cimahikota.go.id/member/register dan melalui sambungan langsung *hotline* atau media informasi lainnya seperti sms. Keenam kenyamanan SiPinter harus memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanan lainnya yang memadai dan ditata dengan baik untuk memberikan kemudahan

dalam memberikan pelayanan di DPMTSP Kota Cimahi. Loket pelayanan di DPMTSP harus ditata sedemikian rupa disesuaikan dengan volume rata-rata jumlah pemohon dalam kurun waktu tertentu, dibandingkan dengan waktu yang diperlukan untuk melayani seorang pemohon, sistem antrean menggunakan nomor urut dan bagi pemohon dengan nomor urut besar disediakan ruang tunggu.

Ketujuh kedisiplinan keramahan dan kesopanan, setiap aparatur di DPMTSP Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Aparatur wajib memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh. Aparatur di DPMTSP Kota Cimahi, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas penilai teknis harus memberikan penilaian secara objektif, berdasarkan keahliannya dan memberikan masukan kepada pengambil keputusan, secara jujur dan bertanggung jawab, termasuk memberikan rekomendasi apakah IMB tersebut disetujui atau ditolak.

Pemberdayaan aparatur yang di DPMTSP Kota Cimahi guna meningkatkan suatu kualitas pelayanan sudah baik, karena hal tersebut sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing- masing dengan memiliki latar belakang pendidikan yang sudah sesuai pula, karena dominasi aparatur yang ada di DPMTSP Kota Cimahi mayoritas S1 dari berbagai program studi yang menunjang pula untuk melaksanakan kegiatan pengajuan pelayanan. Dalam organisasi guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, maka perlu diberlakukannya pembagian tugas. Konsep pembagian tugas ini berlaku terlepas dari bidang kegiatan, struktur, tipe dan besarnya organisasi. Dengan kata lain, tingkat dan bentuk yang berbeda-beda. Titik tolak pembagian tugas adalah prinsip fungsionalisasi, karena dengan demikian ketetapan fungsi, tugas, wewenang dan aktivitas berbagai satuan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaannya pemberdayaan aparatur yang ada jika dikaitkan dengan SiPinter di Kota Cimahi dapat pula dikatakan sudah baik. Hal tersebut ditandai dengan mampunya proses adaptasi aparatur dalam menggunakan fasilitas yang ada dari pemanfaatan

deepublish Publisher

teknologi informasi berupa sistem kerja yang berbasis komputerisasi. Pemenuhan kebutuhan dari masyarakat yang selalu dilayani dengan baik, serta hasil akhir produknya pun berkualitas dari tingkat keamanannya. Hal tersebut terbukti dari terpenuhinya target realisasi pelayanan perizinan. Sepanjang Tahun 2007 telah diterbitkan 2275 izin dengan penerimaan retribusi sebesar Rp. 1.856.987.129.,-atau 221,16 % dari target Rp. 839.663.881,. Pada Tahun 2008 telah diterbitkan 3.768 izin dengan penerimaan retribusi sebesar Rp. 3.368.465.317,-atau 137,87 % dari target Rp. 2.443.255.000,-serta pada tahun 2009 (sampai bulan Mei) telah diterbitkan 1.697 izin dengan penerimaan retribusi sebesar Rp. 1.503.832.328,-atau 52,81 % dari target Rp. 2.847.478.125,.

Pemanfaatan SDM yang ada di DPMTSP Kota Cimahi dalam kinerjanya ditekankan untuk senantiasa memberikan efisiensi dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan pengajuan pelayanan, hal ini tidak terlepas dari keberadaan kemajuan teknologi yang semakin pesat dan canggih dalam proses organisasional termasuk produksi, pengolahan informasi, dan kegiatan-kegiatan perkantoran berkaitan dengan rekruitmen pegawai. Semakin tinggi jenjang pendidikan dalam suatu perkantoran atau organisasi, maka semakin tinggi pula hasil yang dicapai dalam rangka pemebuhan kebutuhan yang diharapkan bersama.

Berdasarkan uraian di atas, penggunaan atau pemberdayaan sumber daya aparatur yang ada di DPMTSP Kota Cimahi dalam proses pencapaian kinerja yang maksimal guna memberikan kualitas pelayanan IMB melalui SiPinter secara keseluruhan sudah dapat dikatakan bagus. SDM yang tersedia dalam pengajuan pelayanan sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hakikatnya dengan adanya SiPinter tersebut sangat membantu aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pengajuan pelayanan perizinan khususnya dokumen perizinan IMB.

Pengembangan sumber daya kebijakan yang telah dilakukan DPMTSP Kota Cimahi diarahkan kepada pembentukan birokrasi

deepublish publisher

bermartabat yaitu birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), Makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taat dalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Struktur birokrasi seperti di atas dimaksudkan untuk mengatur tentang pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing aparatur yang ada dalam organisasi DPMTSP. Struktur birokrasi ini salah satunya dapat dilihat dari struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, karena akan menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Struktur birokrasi menjadi acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. DPMTSP Kota Cimahi telah menetapkan Standar Operation Procedures (SOP). SOP ini dibentuk sebagai pedoman dasar bagi pelayanan khususnya perizinan mendirikan bangunan.

Berdasarkan hasil pengamatan di DPMTSP Kota Cimahi, SOP memiliki manfaat sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Selain itu, menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Tersedianya data untuk penyempurnaan proses dan meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas.

deepublish | publisher

Adanya SOP dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas terutama dalam pengajuan IMB. Variasi proses pelaksanaan kegiatan dalam pengajuan IMB dapat dihindarkan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas. SOP dapat membantu Pejabat Administrasi Pemerintahan yang terlibat dalam proses pelayanan menjadi lebih mandiri dan membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar dan memberikan informasi kinerja

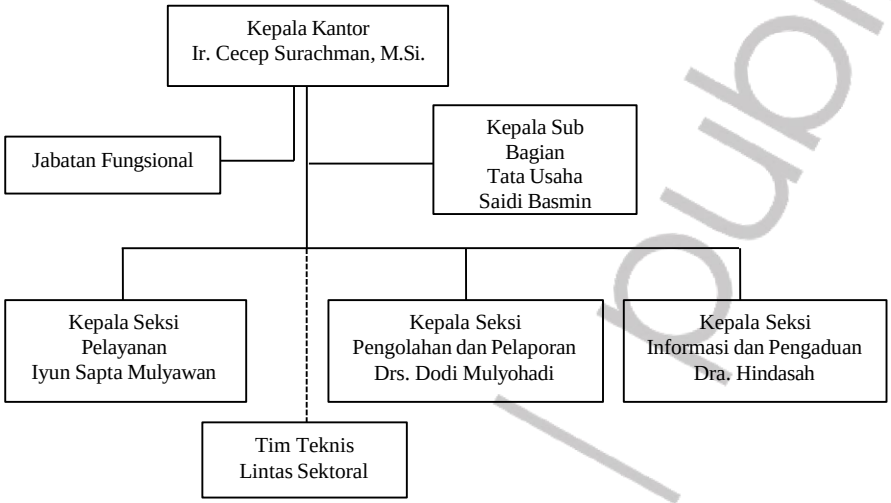
Birokrasi sebagai ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik yang mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijakan pemerintah terutama dalam pengajuan IMB. Dalam proses birokrasi terdapat struktur organisasi, struktur ini mencangkup tata hubungan kerja antara aparatur eksekutif dengan pelaksana. Struktur organisasi di DPMTSP Kota Cimahi telah disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah.

Berdasarkan uraian di atas dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah, bahwa struktur organisasi untuk menciptakan kultur organisasi pelayanan izin mendirikan bangunan yang diterapkan oleh DPMTSP Kota Cimahi adalah struktur organisasi yang bersifat hierarki horizontal. Struktur organisasi hierarki horizontal merupakan struktur organisasi yang bersifat melebar kesamping secara horizontal, dengan tingkatan hierarki yang tidak terlalu banyak. Tingkatan hierarki yang tidak terlalu banyak tersebut menjadi suatu keunggulan bagi DPMTSP Kota Cimahi dalam proses pengambilan keputusan, di mana pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat.

Kebijakan telah mengatur bahwa DPMTSP Kota Cimahi merupakan unsur pendukung tugas Walikota bidang pelayanan perizinan, yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. DPMTSP Kota Cimahi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan

Terpadu Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2008 Nomor 90 seri D). Struktur Organisasi DPMTSP Kota Cimahi secara lengkap dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Cimahi



Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Adapun susunan organisasi DPMTSP terdiri dari Kepala Kantor, yang membawahi: Kepala Sub Bagian Tata Usaha,Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pengolahan dan Pelaporan, dan Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan, serta masing-masing Kepala Seksi yang membawahi staf atau pelaksana.

DPMTSP Kota Cimahi didukung juga oleh Tim Teknis yang anggotanya berasal dari Dinas/Instansi teknis dan personil kecamatan serta kelurahan yang berguna untuk mendukung pemrosesan perizinan. Tim Teknis yang membantu DPMTSP ini mempunyai tugas melaksanakan pemeriksaan di lapangan dan membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) serta membuat analisis/kajian sesuai bidangnya yang selanjutnya memberikan rekomendasi teknis serta mengadakan *monitoring* dan evaluasi proses IMB yang diberikan sesuai bidang tugas pokok dan fungsi SOPD terkait.

deepublish | publisher

Jumlah Tim Teknis di DPMTSP Kota Cimahi seluruhnya ada 98 orang, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4 Personil Tim Teknis

No	Kualifikasi/Jabatan	Jumlah
1	Eselon III	18 Orang
2	Eselon IV	21 Orang
3	Pelaksana	51 Orang
Jumlah		98 Orang

Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Selain Tim Teknis dibentuk pula Tim Pembina SiPinter yang anggotanya terdiri dari para kepala SOPD terkait pelayanan perizinan IMB dengan ketuanya Sekretaris Daerah Kota Cimahi dengan jumlah personil sebanyak 14 orang. Pemerintah Kota Cimahi dalam rangka memberikan pembinaan terhadap kelancaran operasional SiPinter, telah membentuk tim pembina SiPinter yang memiliki tugas sebagai berikut:

1. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada SiPinter.
2. Bertanggung jawab secara umum atas kelancaran pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
3. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan SiPinter Kota Cimahi.
4. Memberikan petunjuk teknis kegiatan pelayanan.
5. Mengkoordinasikan SOPD yang menyelenggarakan pelayanan umum di SiPinter Kota Cimahi.
6. Memberikan laporan setiap bulan kepada penanggung jawab.
7. Membina dan mendorong masyarakat dan pelaku usaha untuk melengkapi kegiatan usahanya dengan perizinan sesuai tugas pokok SOPD terkait.
8. Mengawasi dan mengendalikan izin yang sudah diterbitkan oleh SiPinter Kota Cimahi sesuai tugas pokok SOPD terkait.

Menurut hasil wawancara dengan aparat DPMTSP diketahui bahwa tugas-tugas yang telah ditetapkan dalam semua prosedur telah

deepublish | publisher

dijalankan dengan baik. Tugas-tugas yang telah diberikan mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Arah dan strategi organisasi yang secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur organisasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Tipe dan struktur organisasi yang banyak digunakan adalah tipe segi tiga horizontal atau piramidal, tipe atau struktur organisasi tersebut banyak digunakan oleh organisasi besar dan kompleks sehingga memerlukan berbagai lapisan kewenangan. Tipe atau struktur organisasi tersebut, juga banyak diterapkan pada organisasi yang mempunyai perbedaan penugasan antara aparatur yang melakukan tugas pokok dengan aparatur yang menyelenggarakan berbagai kegiatan penunjang. Struktur birokrasi yang sudah ada di DPMTSP Kota Cimahi sudah dilaksanakan sesuai dengan masing- masing tugasnya. Aparatur dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Aparatur DPMTSP Kota Cimahi melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan pengajuan IMB di Kota Cimahi merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pengajuan pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan yang diberikan menjadi semakin penting karena senantiasa

deepublish Publisher

berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Bentuk apapun institusi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Keterkaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif kepada masyarakat, salah satunya jika struktur organisasi tersebut lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi, karena dengan struktur yang terdesentralisasi akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat sebagai pelanggan. Keterkaitannya dengan persyaratan budaya organisasi birokrasi pada DPMTSP Kota Cimahi yaitu memiliki kemampuan (*capability*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*), dengan tujuan untuk menciptakan suatu siklus atau sistem yang tepat guna dalam pengajuan izin mendirikan bangunan terhadap setiap pemohon.

Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi publik, di samping mendorong aparat untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktivitas yang tinggi, juga mencerminkan kesediaan manajemen untuk menghargai perilaku positif yang diinginkan aparat DPMTSP Kota Cimahi. Artinya, di samping kinerja dan produktivitas kinerja, suatu sistem imbalan pun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman, kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, prakarsa, kreativitas, inovasi dan perilaku positif lain yang jelas.

Aktivitas yang dilakukan oleh struktur birokrasi pada DPMTSP Kota Cimahi dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan dan

disepakati bersama diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu efektivitas maka salah satunya dapat dilihat dari aktivitas yang keterkaitannya dengan letak dinamika manajemen terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pengajuan izin yang menjadi pokok pembahasan. Hakikatnya dalam pengajuan pelayanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam pengajuan pelayanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun kelompok dalam bentuk badan/organisasi.

Program yang Dilaksanakan Pemerintah Kota Cimahi dalam Kebijakan *e-government* IMB

Izin mendirikan bangunan merupakan izin yang diterbitkan untuk kegiatan mendirikan bangunan yang ditetapkan oleh putusan walikota. Pembuatan IMB awalnya masih menggunakan sistem manual pada Badan Penanaman Modal Kota Cimahi. Seiiring dengan perkembangan zaman dan adanya dukungan teknologi informasi maka pembuatan perizinan termasuk IMB mengalami perkembangan. Demi kelancaran pembuatan IMB dibentuk Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SiPinter) pada DPMTSP. SiPinter adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Kegiatan SiPinter saat ini ditunjang dengan pengembangan bentuk SiPinter. Aplikasi SiPinter merupakan sebuah aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengelolaan sistem manajemen kepemerintahan di Kota Cimahi. Hal ini didasarkan kepada profesionalisme kerja yang menjadi landasan dalam menghadapi perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif.

Berkembangnya sebuah pelayanan perizinan disertai dengan pertumbuhan manajemen kepemerintahan yang bertumbuh, maka sebuah manajemen DPMTSP Kota Cimahi dituntut untuk dapat menjalankan organisasinya dengan baik dan terencana, sehingga akan mendorong pihak operasional perusahaan bekerja lebih produktif dan menghasilkan produk yang lebih berkualitas. Tujuan akhir dari

deepublish | publisher

perkembangan tersebut akan mendorong organisasi perusahaan akan menuju ke arah yang positif.

Pengelolaan perizinan, serta data-data lainnya merupakan salah satu dari berbagai bentuk tugas manajemen kepemerintahan untuk menghasilkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menentukan langkah-langkah yang harus diambil untuk menentukan arah jangka pendek ataupun jangka panjang. Aplikasi SiPinter ini dibuat khusus untuk membantu pihak manajemen perusahaan SiPinter dalam melakukan pengolahan perizinan, dan data perusahaan lainnya untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pihak- pihak yang terkait dengan jaringan perusahaan SiPinter secara cepat dan tepat guna.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Kota Cimahi harus konsisten atau tetap pada tujuan yang telah ditetapkan, jangan sampai kebijakan tersebut menjadi sebuah kemunduran bagi pembangunan Kota Cimahi. Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan SiPinter telah dilaksanakan sesuai dengan ketetapan peraturan yang berlaku secara nasional. Peraturan tersebut berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 15 ayat 1 tentang keterbukaan informasi yang menyebutkan bahwa pelayanan satu pintu diharuskan memiliki komponen manajemen informasi berbasis data base.

Memenuhi Pasal 16 SiPinter wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisrne, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat dan pasal 17 data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan informasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha, informasi proses berjalannya perizinan bisa dipantau lewat SMS. Resume laporan bisa dilihat lewat website maupun sms, dari uraian ini sudah cukup jelas bahwa kebijakan pemerintah harus dilaksanakan dengan konsisten sebagaimana

deepublish Publisher

peraturan yang ditetapkan. Oleh karena itu keberadaan SiPinter sudah tidak diragukan lagi keberadaannya.

DPMTSP Kota Cimahi dalam melaksanakan kebijakan SiPinter. Berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga baik tata cara maupun prosedur pelayanan yang sudah ada selanjutnya dijadikan pedoman pelayanan. Untuk kejelasan dan landasan hukum dalam proses perizinan mendirikan bangunan telah ditetapkan dasar hukumnya yaitu Peraturan Daerah Kota Cimahi No 02 Tahun 2015 Tentang Bangunan di Kota Cimahi, Peraturan Daerah No 06 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. DPMTSP Kota Cimahi dalam mengimplementasikan kebijakan SiPinter diwujudkan melalui pengarsipan data pemohon yang membuat perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi melalui data base SiPinter. Data base ini selanjutnya dijadikan acuan oleh pemerintah Kota Cimahi sebagai alat ukur menentukan kebijakan selanjutnya. Sekaligus meningkatkan respons masyarakat terhadap keberadaan DPMTSP Kota Cimahi sebagai penyelenggara pelayanan satu pintu.

Pengelolaan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu Satu pintu dilakukan oleh Menteri, pengelolaan sistem informasi yang dimaksud dilakukan melalui pembangunan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Hal ini sejalan dengan apa yang sekarang dibangun dan dikembangkan oleh DPMTSP Kota Cimahi. Melalui implementasi kebijakan SiPinter yang dilakukan pada awal Tahun 2008 awalnya pelayanan ini masih satu atap yang dirintis pada tahun 2002 sekarang menjadi satu pintu.

Pelayanan satu pintu ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan bermanfaat. Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya SiPinter ini anatara lain: masyarakat terlindungi dan merasa aman dalam memperoleh pelayanan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen. Pelayanan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen dapat diselenggarakan dengan lebih merata dan dapat menjangkau seluruh masyarakat. Pelayanan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen dapat diselenggarakan secara komprehensif melalui model

deepublisher

pelayanan terpadu. Pembiayaan pengeluaran izin dan pembuatan berbagai dokumen lebih efisien dan efektif karena adanya tarif yang jelas dan resmi dari Pemerintah Kota Cimahi.

Dalam melaksanakan kebijakan SiPinter, DPMTSP Kota Cimahi sebagai pelaksana kebijakan, sudah konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan perizinan telah mendorong aparatur DPMTSP Kota Cimahi tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan. Pihak pelaksana kebijakan tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh DPMTSP Kota Cimahi adalah dengan memberikan kemudahan investasi dan perizinan yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah, transparan dan profesional dari segi pelayanan kepada pemohon perizinan.

Aplikasi SiPinter ini dibuat khusus untuk membantu pihak manajemen perusahaan SiPinter dalam melakukan pengolahan perizinan, dan data perusahaan lainnya untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak yang terkait dengan jaringan perusahaan SiPinter secara cepat dan tepat guna.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan aparatur langkah-langkah pengaplikasian SiPinter dalam memberikan pelayanan perizinan IMB di Kota Cimahi dapat dijelaskan sebagai berikut: Aplikasi SiPinter sebuah aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengelolaan sistem manajemen kepemerintahan, hal ini didasarkan kepada profesionalisme kerja yang menjadi landasan dalam menghadapi perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif. User dari aparatur pemerintah yang akan menjalankan aplikasi perizinan IMB pertama kali harus melakukan konfigurasi server pada menu Login. Langkah ini berfungsi untuk menentukan komputer mana yang akan digunakan sebagai server (petugas *entry*) aplikasi, di mana database sebagai tempat penyimpanan data aplikasi berada atau telah terinstal pada komputer yang akan dijadikan server seperti yang terlihat pada gambar 2.

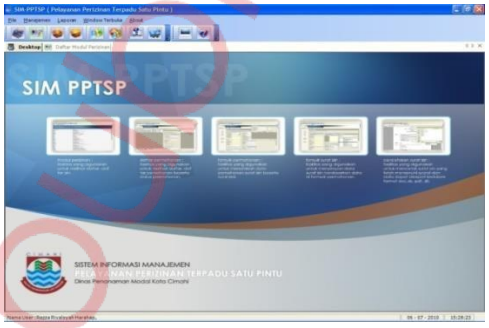
deepublish publisher

Gambar 2 Login SIM PPTSP

Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Setelah memasukkan nama user dan kata kunci maka akan terlihat tampilan jendela kerja (desktop) aplikasi SiPinter yang mencakup dua menu antara lain: Pertama, berupa Menubar. Menubar sebagai kumpulan daftar menu atau fasilitas aplikasi yang dikelompokkan sesuai dengan kategori pelayanan. Pada tampilan menubar terdapat lima kategori menu utama dan beberapa sub menu dari setiap menu utama yaitu berupa menu File, Manajemen, Laporan, Window Terbuka, About. Setiap sub menu di dalam menu bar mempunyai fungsi dan peran yang berbeda. Kedua, Toolbar yang berupa tombol-tombol yang memiliki gambar (icon) di mana berfungsi sebagai jalan pintas (Shortcut) untuk menjalankan fasilitas yang terdapat di dalam aplikasi. Aparat yang akan mengaplikasikan data-data IMB memilih modul perizinan IMB yang terdapat dalam daftar seperti yang terlihat dalam gambar 3 di bawah ini.

Gambar 3 Tampilan Desktop Aplikasi SIM-PPTSP

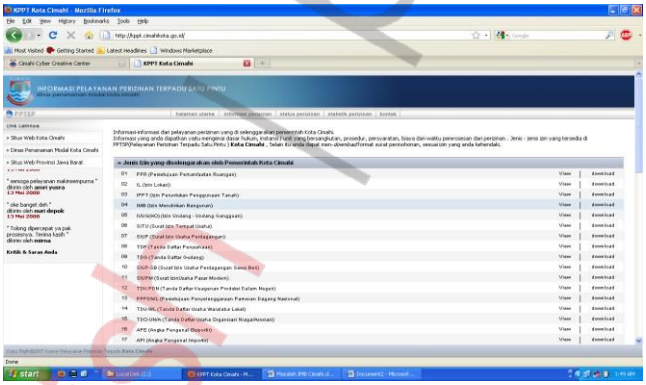


Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

deepublisher

Tampilan gambar di atas merupakan menu utama dari aplikasi SIM SiPinter yang berfungsi untuk memulai atau mengawali berbagai perizinan yang ada. Terdapat beberapa komponen di dalam tampilan tersebut yaitu Daftar Tabel, Daftar Modul Perizinan, Pertambahan Perusahaan, Daftar Perusahaan, Daftar Pengguna yang akan dipilih. Tentunya administrator pembuat IMB memilih daftar modul perizinan, di mana dalam komponen tersebut terdapat berbagai jenis perizinan yang ada di Kota Cimahi termasuk pembuatan IMB. Aparat yang akan membuat daftar pemohon IMB dapat melakukan langkah memasukkan entry data para pemohon yang berbentuk identitas pemohon, kemudian mengklik daftar modul perizinan.

Gambar 4 Daftar Modul Perizinan

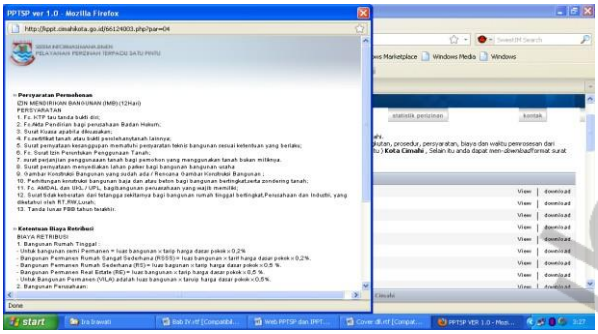


Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Daftar perizinan IMB yang dipilih pada daftar modul perizinan pada gambar 5 akan memunculkan tampilan berupa data dan informasi persyaratan apa saja yang harus disiapkan oleh petugas informasi. Data tersebut diperoleh dengan mencocokkan formulir pendaftaran yang sudah diisi oleh pemohon untuk dijadikan database sehingga dapat memudahkan pencarian bahkan sampai kepada pencetakan surat izin tersebut.

deepublish Publisher

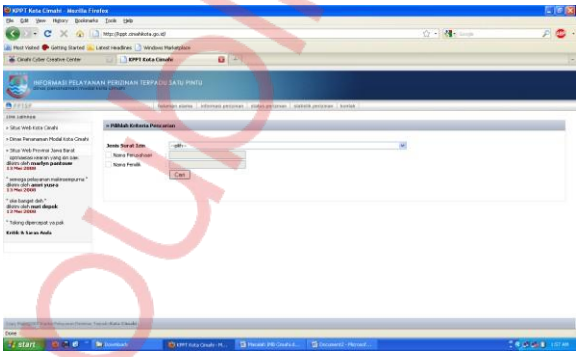
Gambar 5 Informasi Persyaratan IMB



Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Setelah dilakukan pengisian formulir pemohon IMB oleh petugas informasi, tahapan selanjutnya adalah menerbitkan surat izin yang diinginkan yang kemudian menjadi database untuk memudahkan editing, percetakan ulang dan atau pada saat pembuatan IMB selanjutnya. Jenis IMB yang masih digunakan saat ini masih mengacu kepada peraturan yang lama yaitu Perda Nomor 37 Tahun 2003 tentang IMB dan berketentuan 30 hari kerja terhitung dari berkas diterima. Penggunaan SiPinter dalam pengajuan pelayanan IMB di Kota Cimahi membantu aparat memudahkan penerbitan IMB yang biasanya berlangsung cukup lama melebihi batas ketentuan.

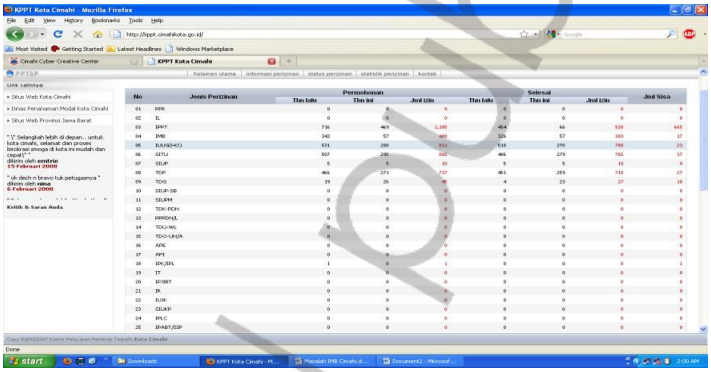
Gambar 6 Data IMB



Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Setelah melalui beberapa tahapan sebelumnya dalam pengisian dokumen bagi pemohon IMB, hal selanjutnya adalah melakukan pencetakan dokumen izin IMB untuk daftar pemohon yang telah memenuhi semua persyaratan. Bentuk dokumen IMB yang akan dicetak dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 7 Surat Izin Mendirikan Bangunan

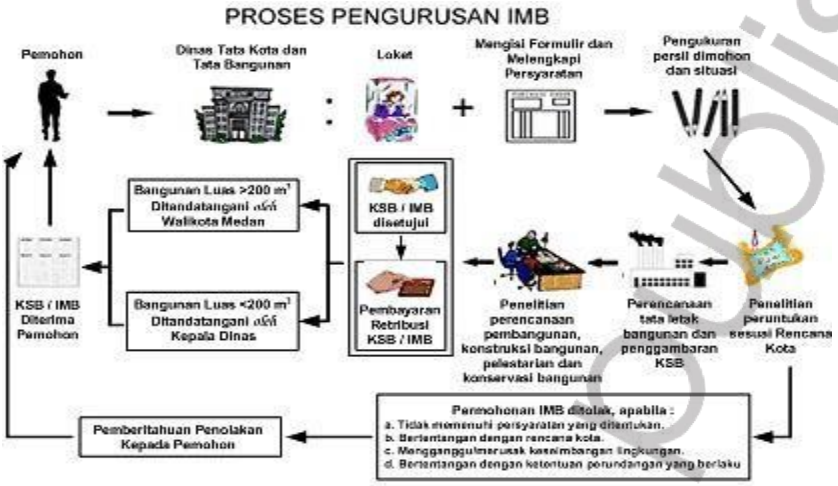


Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Surat IMB (terlampir) yang akan dicetak dilengkapi dengan tingkat keamanan berupa barcode system yang tidak bisa dimanipulasi bagi pemohon. IMB tersebut siap dicetak dengan catatan telah melalui beberapa tahapan seperti yang terdapat pada bagan alur berikut ini.

deepublish publisher

Gambar 8 Alur Pengurusan IMB di DPMPTSP Kota Cimahi



Sumber: DPMPTSP Kota Cimahi, 2010

Berdasarkan gambar di atas mekanisme perizinan di DPMTSP Kota Cimahi secara garis besar sebagai berikut:

1. Pemohon mencari informasi pada loket informasi (penjelasan) terkait tentang biaya dan waktu untuk mendapatkan pelayanan perizinan
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan dilengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan
3. Pemohon menyerahkan formulir permohonan dan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran
4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
    1) Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi
    2) Jika berkas lengkap, maka:
        a. Pemohon menerima berkas tanda terima
        b. Petugas melakukan pendataan

c. DPMTSP akan melakukan pemeriksaan (pembahasan) terhadap berkas-berkas tersebut, apakah pemohon tersebut disetujui atau tidaknya permohonan
d. Jika hasil pemeriksaan tidak sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda), Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) dan Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) serta peraturan lainnya, maka permohonan ditolak dan berkas-berkas permohonan tersebut dikembalikan kepada pemohon
e. Jika pemeriksaan berkas permohonan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka dilakukan peninjauan lapangan dilanjutkan dengan pembuatan Berita Acara Pembuatan (BAP)
f. Namun jika hasil pemeriksaan tersebut tidak sesuai, maka petugas menginformasikan dan mengembalikan berkas permohonan kepada pemohon
g. Jika hasil pemeriksaan tersebut sesuai, maka permohonan disetujui dengan
    a) Naskah perizinan diterbitkan (dicetak) olah DPMTSP
    b) Naskah perizinan ditanda tangani oleh Kepala DPMTSP
h. Pemohon menerima informsi bahwa surat izin telah selesai
i. Pemohon melakukan pembayaran di loket kasir/bank
j. Petugas loket kasir/bank memberikan bukti pembayaran
k. Pemohon mengambil surat izin
l. Petugas loket pengambilan menyerahkan tanda terima dan surat izin.

Berdasarkan uraian di atas, aplikasi SiPinter yang merupakan salah satu wujud kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi mengakibatkan interaksi sosial yang terjalin mengalami perubahan. Penggunaan *e-government* dalam pengajuan IMB dalam sistem pemerintahan dapat mencapai pada tahap interaksi positif "*bottom*

deepublish Publisher

up", di mana pemerintah benar-benar bertindak sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) dengan merespons sesegera mungkin keluhan dari masyarakat secara langsung melalui e-mail (*electronic mail*/surat elektronik) atau dengan pemanfaatan situs internet (website) dari pemerintah Kota Cimahi, sehingga rantai birokrasi dapat lebih dipersingkat. Sebelum implementasi *e-government* dengan konsep *one stop government* ini masyarakat harus melakukan beberapa tahap jika ingin mendapatkan layanan publik. Alur yang harus ditempuh adalah masyarakat datang ke kantor layanan umum untuk mengakses informasi layanan IMB. Jika informasi atau layanan yang diminta berkaitan dengan dinas lain, maka diminta mengisi form permohonan untuk diteruskan ke dinas terkait. Permohonan yang sudah disetujui oleh dinas yang dimaksud, maka akan dilakukan autentikasi dan verifikasi data pemohon (jika diperlukan) untuk proses lebih lanjut. Jika proses melibatkan beberapa dinas, maka ada form khusus yang berfungsi sebagai pengantar permohonan lintas dinas. Setelah proses otentikasi dan verifikasi selesai, maka informasi layanan publik baru bisa diakses. Hal tersebut menjadi lebih berbelit- belit dan akan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga tidak ada kepastian kapan akan selesai.

Dengan adanya sistem *e-government*, maka akses terhadap informasi, komunikasi dan layanan IMB dapat dilakukan hanya dalam tiga tahap yaitu: Akses melalui portal untuk jenis informasi, komunikasi atau layanan IMB, memasukkan data yamg dibutuhkan untuk otentikasi (jika diminta). Setelah verifikasi dan mendapat parsetujuan, maka layanan sudah sampai pada masyarakat. Melihat kemudahan dalam permohonan IMB di atas seharusnya pembuatan IMB dapat lebih cepat, tetapi terkadang masih terdapat kendala. Kendala tersebut dikarenakan masyarakat sendiri yang kurang memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam melakukan permohonan pembuatan IMB di Kota Cimahi. *E- government* menjadi sebuah cara bagi pemerintah Kota Cimahi untuk menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahaan akses. Melalui adanya *e-government*

deepublish Publisher

pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

Kelompok Sasaran Kebijakan *E-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Kelompok sasaran kebijakan *e-government* pengajuan IMB di Kota Cimahi tersebar pada 3 kecamatan yang ada di Kota Cimahi. Pengajuan IMB berupa bangunan pokok dan bangunan pelengkap. Bangunan di sini merupakan suatu yang didirikan di dalam atau di atas permukaan tanah dan di perairan baik yang bersifat permanen ataupun tetap dan sementara. Bangunan pokok terdiri dari bangunan yang mempunyai fungsi dominan dalam satu persil, sedangkan bangunan pelengkap adalah bangunan yang mempunyai fungsi penunjang dari bangunan pokok.

Bangunan-bangunan yang akan mendapatkan izin mendirikan bangunan berupa rumah tinggal dan perusahaan industri. Rumah tinggal di sini adalah bangunan yang diperuntukkan sebagai tempat tinggal/kediaman oleh perseorangan atau suatu keluarga dengan sarana dan prasarana yang memadai. Perusahaan industri berupa perusahaan yang bergerak dalam bidang industri yang berada dalam kawasan industri dan di luar kawasan industri tetapi di dalam rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)/Penanaman Modal Asing (PMA) maupun Non Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)/Penanaman Modal Asing (PMA).

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa masih banyak bangunan yang ada di Kota Cimahi tidak memiliki izin mendirikan bangunan. Tidak hanya rumah tinggal tetapi perusahaan atau industri pun masih banyak yang memiliki izin mendirikan bangunan dikarenakan keengganan pemilik untuk mendaftar kepada DPMTSP. Kelompok sasaran dari IMB ini adalah masyarakat dan badan hukum.

Keberadaan SiPinter Kota Cimahi dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mampu memberi

deepublish publisher

kemudahan kepada masyarakat guna mengurus berbagai macam izin, terutama yang berkaitan dengan izin usaha. Di mana terdapat peningkatan dan pertumbuhan investasi di Cimahi dari berbagai sektor, yaitu industri, perdagangan, jasa, dan perumahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat DPMTSP sebenarnya sasaran SiPinter adalah menyederhanakan dan mengendalikan pembuatan izin yang selama ini ditangani masing-masing SKPD, serta mempersingkat waktu pembuatan sejumlah izin yang harus disetujui walikota. Terkadang izin yang disahkan dinas tertentu ternyata bertentangan dengan tata ruang kota, bahkan tidak sesuai dengan zona peruntukannya. Layanan ini untuk mengendalikan izin-izin yang dikeluarkan pemerintah Kota Cimahi di mana kotanya yang cukup kecil, sedangkan pembangunannya pesat. Jangan sampai pembangunannya tidak sesuai dengan tata kotanya.

Komunikasi sebagai Proses Interaksi dalam Kebijakan *E-government* Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikator dalam pelaksanaan kebijakan *e-government* IMB ini adalah aparatur pemerintah kota sebagai pihak yang memberikan pelayanan IMB di Kota Cimahi. Sedangkan komunikannya adalah masyarakat Cimahi sebagai pemohon IMB. Selama ini proses komunikasi dalam penerapan kebijakan *e-government* terkait pengajuan IMB di Kota Cimahi masih berjalan kurang efektif. Hal ini ditandai dengan beberapa pesan yang disampaikan aparatur masih belum dapat dimengerti oleh masyarakat pemohon. Padahal aparatur pelaksana telah berupaya mengkomunikasikan kebijakan IMB dengan baik. Meskipun terkadang pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain. Misalnya ada persyaratan IMB yang tidak dipenuhi masyarakat karena kurangnya informasi mengenai hal itu.

Komunikasi dapat dimaknai sebagai sebuah proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir,

deepublish Publisher

merasakan dan bertindak. Hal tersebut dirasa penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Namun, dalam penelitian ini makna tersebut belum memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat pemohon IMB khususnya dalam menciptakan partisipasi yang efektif.

Proses sosial implementasi kebijakan *e-government* dari perspektif perubahan sosial dan politik, yang dibuat oleh Pemerintah Kota Cimahi ditujukan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasarannya. Oleh karena itu, implementasi kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB di Kota Cimahi tidak terlepas dari empat hal, yaitu: (1) *Idealized policy*: yaitu pola interaksi yang digagas oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target grup untuk melaksanakannya. (2) *Target group*: yaitu bagian dari policy *stakeholder*s yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Kelompok inilah akan menjadi sasaran dari implementasi kebijakan *e- government* IMB. Diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan. (3) Implementing organization: yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab penuh dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi. (4) Environmental factors: unsur-unsur di dalam lingkungan yang turut menentukan implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.

Implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi adalah untuk menciptakan customer *online*dan bukan in-line. Karena pada dasarnya *e-government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrean yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan IMB. Selain itu, penerapan kebijakan *e-government* IMB bertujuan untuk mendukung *good governance* di Kota Cimahi. Penggunaan teknologi informasi di sini rupanya berupaya mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi. Hal ini tentu akan dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

deepublisher

Kebijakan *e-government* IMB juga berupaya memperluas partisipasi publik, di mana masyarakat dapat terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Pemerintah Kota Cimahi juga berharap penerapan kebijakan *e-government* IMB ini dapat memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada akhirnya. Namun kenyataannya semua itu belum tercapai.

Meskipun kebijakan *e-government* IMB sudah berjalan, namun proses komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Kota Cimahi belum mendorong masyarakat langsung datang ke tempat pelayanan IMB di DPMTSP Kota Cimahi. Hal ini dikarenakan simbol-simbol yang digunakan belum dapat dipahami bersama oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses IMB. Pihak-pihak yang dimaksud tersebut adalah komunikator (pihak yang menyampaikan pesan) yaitu pemerintah kota khususnya petugas DPMTSP dan komunikan (pihak yang menerima pesan) yaitu pemohon IMB. Interaksi yang terjadi dalam proses ini lebih cenderung dikatakan sebagai interaksionisme simbolik dalam perspektif yang bersifat sosial-psikologis terutama untuk penyelidikan sosiologis. Karena komunikasi yang terjalin berurusan dengan struktur-struktur sosial, bentuk-bentuk kongkret dari perilaku pemohon IMB atau sifat-sifat batin yang bersifat dugaan atau persepsi. Namun intinya tetap pada fokus interaksi, pola-pola dinamis dari tindakan sosial dan hubungan sosial yang tercipta. Oleh karena itu interaksi dalam penelitian ini dianggap sebagai unit analisis, sementara sikap-sikap individu diletakkan menjadi latar belakangnya.

Dalam pandangan interaksionisme simbolis ini, para pelaku kebijakan bertindak berdasarkan makna-makna. Makna tersebut didapatkan dari hasil interaksi dengan orang lain. Makna tersebut berkembang dan disempurnakan saat interaksi tersebut berlangsung. Para pemohon IMB berinteraksi dengan cara bereaksi, menangkap, menginterpretasi, bertindak, dan mencipta terhadap semua ketentuan yang berlaku terkait dengan proses IMB. Dalam hal ini individu bukanlah sekelompok sifat, namun lebih merupakan seorang aktor

deepublish Publisher

yang dinamis dan berubah, yang selalu berada dalam proses menjadi dan tak pernah selesai terbentuk sepenuhnya. Keseluruhan proses interaksi tersebut bersifat simbolik, di mana makna-makna dibentuk oleh akal budi pelaku.

Interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi membentuk konsep diri. Artinya setiap individu sadar akan dirinya (*an organism having self*). Hal ini mendasari terbentuknya perbuatan proses interaksi dengan dirinya sendiri. Perbuatan ini menunjuk pada objek individu lain. Sehingga interaksi sosial dalam hal ini sangat terkait dengan peran. Peran yang menggambarkan aksi kolektif yang lahir atas perbuatan-perbuatan aparatur dan pemohon IMB yang disesuaikan satu sama lain.

Pelayanan IMB dengan menggunakan teknologi sebenarnya sudah cukup dipahami oleh semua pihak baik itu aparat pelaksana ataupun masyarakat sebagai pengguna. Misalnya bagi aparat pelaksana pelayanan IMB melalui SIM SiPinter telah diberikan pembinaan dan pendidikan agar memahami pelayanan yang baik. Begitu pula masyarakat yang telah mendapatkan berbagai macam informasi mengenai pelayanan IMB melalui website SiPinter dan merasakan kemudahannya. Namun lagi-lagi pengembangan pelayanan IMB di Kota Cimahi tidak lepas dari adanya komunikasi yang dilakukan oleh aparat pelaksana. Hal ini dikarenakan salah satu syarat dari proses interaksi sosial dalam pelayanan IMB adalah adanya komunikasi. Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Karena komunikasi senantiasa merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak.

Faktor komunikasi dalam implementasi kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB di Kota Cimahi seharusnya memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat. Melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif, karena tanpa

deepublish Publisher

komunikasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Proses komunikasi lebih terkait pada siapa yang berkomunikasi dan bagaimana mengkomunikasikan, apa yang komunikasikan, bagaimana cara mengkomunikasikan dan kepada siapa dikomunikasikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan.

Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB di Kota Cimahi dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai, norma-norma serta pengetahuan pada masyarakat dan semua unsur tersebut harus mengandung peran, supaya tujuan untuk perubahan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat. Komunikasi tersebut berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Komunikasi menggambarkan suatu tahapan yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi dalam penerapan kebijakan *e-government* IMB dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat mengetahui tata cara proses perizinan. Hal tersebut adalah upaya DPMTSP Kota Cimahi dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Hal ini penting, mengingat masyarakat harus mengetahui proses perizinan, yang juga merupakan bagian partisipasi masyarakat. Setiap unsur yang ada dalam proses komunikasi yaitu pemerintah dan masyarakat merupakan penentu keberhasilan komunikasi kebijakan sehingga dapat tepat sasaran. Komunikasi yang dilaksanakan dengan sasaran objek komunikasi yaitu masyarakat pemohon IMB dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang materi komunikasi kebijakan *e-government*.

Sejak tahun 2006 Pemerintah Kota Cimahi telah mengeluarkan kebijakan mengenai *e-government*. Namun pada kenyataannya kinerja *e-government* ini belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat Kota Cimahi. Penerapan *e-government* belum memperpendek jarak antara aparat pemerintah sebagai pelayan publik dengan masyarakat sebagai public service customer, karena *e-government* merupakan

deepublish publisher

front office bagi kantor layanan publik pemerintah. *E-government* idealnya dapat menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pemohon berada. Terkait dengan pengajuan IMB hal ini belum tercapai, karena aparatur belum memungkinkan berkerja selama 24 jam penuh.

E-government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Tanpa disadari user telah berinteraksi atau berdialog dengan sebuah benda (layar monitor), yaitu dalam bentuk menekan tombol berupa tombol angka dan huruf yang ada pada keyboard atau melakukan satu sentuhan kecil pada mouse. Yang kemudian hasil inputan ini akan berubah bentuk menjadi informasi atau data yang seperti yang kita harapkan dengan tertampilnya informasi baru tersebut pada layar monitor atau bahkan mesin pencetak (printer). Mereka jarang sekali menyadari proses interaksi dengan komputer tersebut, namun saat menemukan masalah dan tidak menemukan solusi pemecahannya, kesadaran itu baru muncul. Biasanya kita menyalahkan antarmuka yang kurang inovatif, kurang menarik, kurang komunikatif.

Interaksi yang terjadi dalam proses ini lebih cenderung dikatakan sebagai interaksionisme simbolik dalam perspektif yang bersifat sosial-psikologis terutama untuk penyelidikan sosiologis. Karena komunikasi yang terjalin berurusan dengan struktur-struktur sosial, bentuk-bentuk kongkret dari perilaku pemohon IMB atau sifat- sifat batin yang bersifat dugaan atau persepsi. Namun intinya tetap pada fokus interaksi, pola-pola dinamis dari tindakan sosial dan hubungan sosial yang tercipta. Oleh karena itu interaksi dalam penelitian ini dianggap sebagai unit analisis, sementara sikap-sikap individu diletakkan menjadi latar belakangnya.

Ada tiga premis utama dalam interaksionisme simbolis ini, yaitu manusia bertindak berdasarkan makna-makna, makna tersebut didapatkan dari interaksi dengan orang lain, makna tersebut berkembang dan disempurnakan saat interaksi tersebut berlangsung. Para pemohon IMB berinteraksi dengan cara bereaksi, menangkap,

deepublish Publisher

menginterpretasi, bertindak, dan mencipta terhadap semua ketentuan yang berlaku terkait dengan proses IMB. Dalam hal ini individu bukanlah sekelompok sifat, namun lebih merupakan seorang aktor yang dinamis dan berubah, yang selalu berada dalam proses menjadi dan tak pernah selesai terbentuk sepenuhnya. Keseluruhan proses interaksi tersebut bersifat simbolik, di mana makna-makna dibentuk oleh akal budi manusia.

Interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi membentuk konsep diri. Artinya setiap individu sadar akan dirinya (*an organism having self*). Hal ini mendasari terbentuknya perbuatan proses interaksi dengan dirinya sendiri. Perbuatan ini menunjuk pada objek individu lain. Sehingga interaksi sosial dalam hal ini sangat terkait dengan peran. Peran yang menggambarkan aksi kolektif yang lahir atas perbuatan-perbuatan aparatur dan pemohon IMB yang disesuaikan satu sama lain.

Pelayanan IMB dengan menggunakan teknologi cukup dipahami oleh semua pihak baik itu aparat pelaksana ataupun masyarakat sebagai pengguna. Bagi aparat pelaksana pelayanan IMB melalui SiPinter telah diberikan pembinaan dan pendidikan agar memahami pelayanan yang baik. Begitu pula masyarakat yang telah mendapatkan berbagai macam informasi mengenai pelayanan IMB melalui SiPinter dan merasakan kemudahannya. Namun lagi-lagi pengembangan pelayanan IMB di Kota Cimahi tidak lepas dari adanya komunikasi yang dilakukan oleh aparat pelaksana. Hal ini dikarenakan salah satu syarat dari proses interaksi sosial dalam pelayanan IMB adalah adanya komunikasi. Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif.

deepublish publisher

Pada dasarnya, komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif, karena tanpa komunikasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Proses komunikasi lebih terkait pada siapa yang berkomunikasi dan bagaimana mengkomunikasikan, apa yang komunikasikan, bagaimana cara mengkomunikasikan dan kepada siapa dikomunikasikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan.

Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai, norma-norma serta pengetahuan pada masyarakat dan semua unsur tersebut harus mengandung peran, supaya tujuan untuk perubahan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat. Komunikasi tersebut berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Komunikasi menggambarkan suatu tahapan yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi dalam penerapan kebijakan *e-government* IMB dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat mengetahui tata cara proses perizinan. Hal tersebut adalah upaya DPMTSP Kota Cimahi dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Hal ini penting, mengingat masyarakat harus mengetahui proses perizinan, yang juga merupakan bagian partisipasi masyarakat. Setiap unsur yang ada dalam proses komunikasi yaitu pemerintah dan masyarakat merupakan penentu keberhasilan komunikasi kebijakan sehingga dapat tepat sasaran. Komunikasi yang dilaksanakan dengan sasaran objek komunikasi yaitu masyarakat pemohon IMB dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang materi komunikasi kebijakan *e-government*.

deepublish | publisher

Proses komunikasi kebijakan *e-government* dilakukan oleh DPMTSP Kota Cimahi, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transformasi, kejelasan dan konsistensi. Adanya mekanisme yang digunakan dalam penyampaian komunikasi kebijakan oleh aparatur pemerintah diharapkan menimbulkan perubahan pada masyarakat. Komunikasi yang baik menyebabkan masyarakat dapat mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi tersebut. Dalam hal komunikasi kebijakan *e-government*, proses komunikasi yang terjadi dalam bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan *e-government* tersebut.

Dengan demikian, peranan komunikasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan aparatur DPMTSP. Materi atau pesan komunikasi yang dimiliki oleh DPMTSP dalam proses IMB, dilakukan melalui beberapa media seperti buku panduan pelayanan, papan pengumuman dan website untuk dipublikasikan. Selanjutnya, masyarakat dapat mengetahui proses dan persyaratan perizinan mendirikan bangunan melalui komunikasi yang baik oleh pelaksana kebijakan. Di sini terlihat bahwa komunikasi dapat mempengaruhi objek komunikasi kebijakan *e-government* yaitu masyarakat untuk turut serta berpartisipasi mengenai program yang terdapat dalam materi komunikasi kebijakan *e-government* IMB.

Aparatur DPMTSP telah berupaya mengkomunikasikan kebijakan *e-government* dengan baik, agar masyarakat lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang dikomunikasikan. Namun, pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain. Padahal pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur tidak bertentangan atau dapat dikatakan saling mendukung satu sama lain. Hal ini terbukti beberapa pemohon IMB yang datang ke DPMTSP belum melengkapi hal-hal yang dipersyaratkan. Sebenarnya faktor inilah yang mengakibatkan proses pengurusan IMB menjadi lama.

Implementasi kebijakan *e-government* IMB dapat berjalan dengan efektif, bila proses komunikasi yang dilakukan oleh DPMTSP Kota Cimahi dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan

deepublish Publisher

visi dan misi. Dalam hal ini transformasi atau penyampaian informasi kepada masyarakat senantiasa memiliki kejelasan informasi dan konsistensi. Proses komunikasi yang baik akan mendorong masyarakat langsung datang ke tempat pelayanan.

Transformasi atau penyampaian informasi, yang dilakukan oleh aparatur DPMTSP Kota Cimahi dimaksudkan untuk memberikan informasi yang tepat sesuai sasaran yaitu masyarakat dan dunia usaha yang akan memohon IMB. Proses komunikasi yang berlangsung antara masyarakat dengan pelaksana kebijakan bersifat transparan. Hal ini dimaksudkan agar tercipta hubungan yang harmonis antara pelaksana dengan masyarakat.

Kejelasan dan kepastian informasi mengenai mekanisme dan biaya pelayanan IMB merupakan wujud dari upaya Pemerintah Kota Cimahi menciptakan pelayanan prima sebagai bentuk pencapaian visi dan misi Kota Cimahi sebagai kota jasa bermartabat. Dengan adanya kejelasan informasi mengenai tata cara perizinan IMB diharapkan penataan Kota Cimahi semakin meningkat.

Kejelasan dan kepastian informasi mengenai mekanisme dan biaya pelayanan IMB sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari papan pengumuman, brosur, buku petunjuk dan website yang berisikan mengenai pengurusan perizinan mendirikan bangunan dari mulai dasar hukum, mekanisme pengurusan, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi, hingga biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan ukuran luas bangunan.

Penyampaian informasi yang jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan dunia usaha penyampaian informasi seperti ini, tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti. Dalam memberikan kejelasan informasi pelayanan perizinan mendirikan bangunan melalui SiPinter. Aparatur pelaksana tidak memberikan penjelasan dengan cara mewajibkan masyarakat belajar komputer dan datang ke warung internet untuk melihat secara langsung persyaratan perizinan mendirikan bangunan.

Masyarakat tidak perlu belajar tentang bagaimana tata cara teknis penggunaan SiPinter, karena hal tersebut tidak perlu mengingat

deepublish Publisher

pelaksanaan SiPinter di DPMTSP Kota Cimahi belum maksimal. Masyarakat cukup diberikan penjelasan tentang bagaimana pembuatan pemrosesan perizinan sudah tidak dilakukan secara manual tetapi sudah menggunakan fasilitas komputerisasi berbasis data base pelayanan satu pintu. Data base pelayanan perizinan satu pintu ini merupakan bagian dari pengembangan SiPinter meskipun belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan uraian di atas, sudah jelas bahwa penyampaian informasi mengenai perizinan mendirikan bangunan melalui SiPinter kepada masyarakat dilakukan secara maksimal. Dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala DPMTSP Kota Cimahi. Untuk menjaga tetap eksis dan mendapat kepercayaan masyarakat maka DPMTSP Kota Cimahi, harus melaksanakan asas-asas sebagai berikut: pertama transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti, kedua akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan, ketiga partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dan dunia usaha di Kota Cimahi dalam penyelenggaraan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, keempat profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik validasi administratif maupun verifikasi lapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut jelas bahwa komitmen DPMTSP Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan Perizinan mendirikan bangunan melalui implementasi kebijakan SiPinter bertujuan meningkatkan pelayanan yang prima di Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian di atas, peranan DPMTSP Kota Cimahi dalam menciptakan kejelasan informasi dan pertanggung jawaban kepada masyarakat sudah cukup jelas. Pelaksanaan tugas pengajuan pelayanan izin mendirikan bangunan dan pelaporan dibahas dalam rapat koordinasi tim teknis. Selain itu aparatur juga merupakan abdi negara, maka berkewajiban bertanggung jawab kepada masyarakat

deepublish Publisher

yang dilayaninya serta berpegang teguh terhadap aturan atau standar yaitu SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Konsistensi penyampaian informasi, salah satu faktor yang dominan agar terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah adanya konsistensi penyampaian informasi kebijakan. Konsistensi penyampaian informasi tersebut difokuskan pada pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat atau pengguna jasa. Konsistensi penyampaian informasi kebijakan yang disampaikan oleh DPMTSP Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diperjelas bahwa komunikasi antara Pemerintah Kota Cimahi dan masyarakat pemohon IMB telah menunjukkan tingkat kepercayaan penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan. Peneliti berusaha memahami bagaimana penerima pesan merespons setiap pesan yang disampaikan. Fakta menggambarkan para pemohon IMB sebagai penerima pesan memiliki pengalaman positif (baik) terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Sehingga hal tersebut mempengaruhi pula pandangan mereka terhadap kredibilitas pemberi pesan (komunikator) dalam hal ini DPMTSP. Namun demikian, terkait dengan lamanya proses pengurusan IMB masih direspons secara negatif.

Pola Hubungan dalam Birokrasi Kebijakan *e-government* Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Kebijakan *e-government* dilaksanakan guna merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan pemerintah, transaksi dan interaksi dengan masyarakat, bisnis, antar pemerintah. Hubungan yang terjadi mempengaruhi berjalannya kebijakan *e-government*, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan. Pola hubungan pelaksana kebijakan yang terjadi di dalam DPMTSP Kota Bandung, mereka yang saling bekerja sama untuk menyukseskan terselenggaranya IMB melalui SiPinter.

deepublish Publisher

Pola hubungan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerja sama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB. Para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerja sama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Pola hubungan tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan yaitu antara seksi pengolahan data dengan seksi penyimpanan dan laporan. Mereka bekerja sama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya seksi pengolahan data melaksanakan tugasnya dalam mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pengolahan data, maka dia akan memerlukan bantuan dari pihak lain agar tugasnya dapat terlaksana dengan baik. Kemudian setelah bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pengolahan data tersebut selesai disusun, maka diserahkan kepada seksi penyimpanan dan laporan agar data yang telah dibuat tersimpan dengan aman.

Saat ini dalam penyelenggaraan *e-government* IMB di Kota Cimahi ditemukan berbagai pola hubungan secara umum. Pertama, pola interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat (Government to Citizen – G2C). Kedua, pola interaksi sosial antara pemerintah dan kalangan bisnis (Government to Business – G2B). Ketiga, pola interaksi sosial antarinstansi pemerintah (Government to Government – G2G) yang lebih bersahabat, nyaman, transparan dan murah. Selain itu, pola interaksi sosial konsep *e-government* IMB yang menyangkut juga dengan model e-Business lainnya, yaitu B to B (Business to Business), B to C (Business to Customer), C to C (Customer to Customer), dan C to B (Customer to Business).

Tipe sosial Government to Citizens (G-to-C) dirancang untuk memfasilitasi warga negara berinteraksi dengan pemerintah, yang

deepublish Publisher

oleh beberapa peneliti disebut sebagai tujuan utama implementasi *e-government*. Dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB, G to C bertujuan untuk mendekatkan Pemerintah Kota Cimahi dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar pemohon IMB dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya dalam hal ini DPMTSP untuk pemenuhan berbagai kebutuhan proses IMB.

Government to Business (G-to-B), menjembatani pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada dunia bisnis. Layanan ini diantaranya, dapat berupa penyediaan informasi potensi bisnis dan simplifikasi dan transparansi proses perizinan. Dalam hal ini G to B merupakan bentuk interaksi antara Pemerintah Kota Cimahi dengan para pengusaha. Interaksi ini dimaksudkan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya. Salah satu persyaratan usaha yang dimaksud adalah IMB.

Government to Government (G-to-G), dalam banyak hal merepresentasikan tulang punggung *e-government* yang mengacu kepada proses standar yang digunakan lembaga-lembaga pemerintah untuk saling berkomunikasi dan memudahkan proses. Proses internal ini perlu diperbaiki di semua tingkatan sebelum memberikan layanan yang terbaik untuk publik. G to G dalam penelitian ini merupakan interaksi antar satu Pemerintah Kota Cimahi dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan perizinan atau administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya. Government to Employes (G-to-E), tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para aparatur yang bekerja di sejumlah unit kerja sebagai pelayan masyarakat dalam hal ini petugas IMB.

Hubungan sosial merupakan hubungan antarmanusia yang saling membutuhkan. Hubungan sosial dimulai dari tingkat yang sederhana yang didasari oleh kebutuhan yang sederhana. Semakin dewasa, kebutuhan manusia menjadi kompleks dan dengan demikian, tingkat hubungan sosial juga berkembang menjadi amat kompleks.

deepublish | publisher

Maka perkembangan sosial adalah berkembangnya tingkat hubungan antar manusia sehubungan dengan meningkatnya kebutuhan hidup manusia.

Perkembangan hubungan sosial yang lebih baik salah satunya karena adanya penggunaan teknologi. Pelaksanaan *e-government* bukan hanya sekadar penggunaan teknologi informasi melainkan pengembangan perubahan sosial masyarakat. Penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan keterampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dan mendukung kebijakan publik. Organisasi pemerintahan di Kota Cimahi perlu ditata ulang untuk dapat menerapkan *e-government* terutama dalam pelayanan IMB secara efektif. KKN yang membudaya mempengaruhi kesiapan dalam mempermudah akses publik melalui informasi. Jika KKN tidak dientaskan terlebih dahulu akan ada oknum yang akan mempergunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi. Budaya korupsi perlu dihilangkan dalam rangka meningkatkan pelayanan sehingga kemudahan yang dicapai dengan *e-government* dapat disediakan dengan tidak menimbulkan ongkos ekonomi yang lebih tinggi yang harus dibayar masyarakat. Perlunya diciptakan budaya yang menomorsatukan masyarakat dan budaya melayani. Dengan kata lain *e-government is not just about technology but change of culture.*

Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai sebuah wadah dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi pasti memiliki pemimpin dan anggota Sebagai makhluk sosial, mereka pasti akan saling berinteraksi. Interaksi antara pemimpin dengan aparaturnya berpotensi menimbulkan konflik.

Konflik menjadi sebuah fenomena sosial yang dapat terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Hal itu bisa terjadi di mana saja dan kapan saja pada suatu komunitas sosial. Mengingat dalam suatu komunitas sosial seringkali merupakan perpaduan antara beberapa kelompok yang tidak sama (heterogen) maka potensi konflik selalu saja ada dan sewaktu-waktu dapat meledak. Ibarat api dalam sekam,

deepublish Publisher

sewaktu-waktu dapat menimbulkan kebakaran, apabila potensi konflik tidak dikelola secara baik.

Konflik merupakan suatu proses sosial, proses perubahan dari tatanan sosial yang lama ke tatanan sosial yang berbeda. Dengan kata lain, perubahan interaksi sosial dari suasana tertib sosial menjadi suasana yang tidak teratur karena pertikaian yang melibatkan berbagai kepentingan, baik individu maupun kelompok masyarakat dalam suatu komunitas, Oleh karena itulah, umumnya akan terbentuk pola hubungan dalam birokrasi yang mengendalikan ketertiban dari interaksi tersebut. Aturan tersebut dapat berupa kesepakatan kerja bersama, bisa juga hasil otoritas pemimpin organisasi itu. Pola hubungan yang terjadi di lingkungan DPMTSP Kota Cimahi berjalan dengan baik dan harmonis hal ini dapat dilihat dari pola kinerja aparatur dan dari kepemimpinan Kepala DPMTSP Kota Cimahi.

Kehidupan sosial dalam proses pelayanan IMB melalui SiPinter di Kota Cimahi, kalau dicermati komponen utamanya adalah interaksi antara para anggota. Sehubungan dengan interaksi antaranggota itu ditemukan berbagai pola perkembangan. Pola perkembangan dalam interaksi sosial pelayanan IMB di Kota Cimahi secara umum meliputi: *cooperative* (kerja sama), *competition* (persaingan) dan *conflict* (pertikaian). Dalam kehidupan sosial sehari-hari tampaknya selain diwarnai oleh kerja sama, senantiasa juga diwarnai oleh berbagai bentuk persaingan dan konflik.

Pelayanan yang optimal dalam memberikan pelayanan IMB tidak terlepas dari adanya kerja sama dari berbagai pihak. Aparat pelaksana berusaha menjalankan pelayanan dengan sebaik mungkin sehingga masyarakat yang menggunakan layanan merasa nyaman. Kenyamanan tersebut dapat diperoleh dari perilaku aparat yang baik.

Pelaksanaan tugas aparatur dalam pengajuan serta peningkatan pelayanan yang ada di DPMTSP Kota Cimahi melalui SiPinter tersebut, proses pencapai kinerjanya senantiasa dilandaskan pada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada, berupa peraturan-peraturan baku yang di dalamnya mencakup dasar hukum, maksud dan tujuan, klasifikasi sasaran dan standar biaya dalam merealisasikan pelayanan

perizinan khususnya pelayanan IMB bagi perusahaan. Dasar hukum yang dimaksud adalah Perda No. 27 Tahun 2003 tentang Izin Usaha di Bidang Perdagangan, dengan maksud dan tujuan sebagai berikut: Pertama, terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka. Ke dua, terbinanya dunia usaha dan perusahaan, perusahaan kecil, menengah dan besar. Ke tiga, terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib. Ke empat, tergalinya sumber pendapatan Kota. Ke lima, mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keteranganlainnya tentang perusahaan.

Adapun sasaran yang tercantum dalam SOP sebagaimana dimaksudkan adalah setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan, dengan klasifikasi sebagai berikut: pertama, IMB Perusahaan Kecil (PK), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai Rp. 200.000.000,-(Dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dengan biaya pembuatan baru maupun perpanjang sebesar Rp. 50.000,-(Lima puluh ribu rupiah) yang berlaku sampai Lima Tahun. Kedua,IMB Perusahaan Menengah (PM), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 200.000.000,-(Dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,-(Lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dengan biaya pembuatan baru maupun perpanjang sebesar Rp. 100.000,-(Seratus ribu rupiah) yang berlaku sampai Lima Tahun. Ketiga,IMB Perusahaan Besar (PB), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 500.000.000,-(Lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dengan biaya pembuatan baru maupun perpanjang sebesar Rp. 150.000,-(Seratus lima puluh ribu rupiah) yang berlaku sampai Lima Tahun. Peraturan terkait dimaksudkan untuk menentukan acuan dari proses kinerja para aparatur yang

deepublish | publisher

menunjukkan alur-alur atau urutan-urutan tertentu, sehingga dalam pelaksanaannya tidak ada penyelewengan atau melenceng dari acuan yang baku tersebut yang telah ditetapkan bersama.

Pencapaian kinerja aparatur yang maksimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai aktor utama pengajuan kebutuhan berupa pelayanan senantiasa harus didasari pada peraturan- peraturan atau regulasi yang ada. Kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya senantiasa mengacu kepada SOP yang berlaku di DPMTSP Kota Cimahi, sehingga pelaksanaan kinerja dalam pengajuan pelayanan senantiasa berada pada koridor atau alur yang sudah ditentukan bersama pada SOP tersebut. Peran serta Kepala DPMTSP dalam menyukseskan pelayanan yang melibatkan partisipasi sosial sangat dan selalu meningkatkan hasil yang maksimal sangat besar dalam meningkatkan keefektifan bekerja para aparatur.

Perubahan Lingkungan Terkait Implementasi Kebijakan *e-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Adaptasi pada umumnya berbentuk interaksi sosial. Ada juga yang menyebutnya sebagai proses sosial. Hal ini dikarenakan interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial lainnya. Interaksi sosial menggambarkan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Interaksi tersebut sebagai suatu kesatuan dan biasanya tidak menyangkut pribadi anggotanya.

Interaksi sosial di sini dimulai pada saat dua orang bertemu. Mereka dapat melakukan kegiatan saling menegur, berjabat tangan, dan saling berbicara. Aktivitas semacam itulah merupakan wujud interaksi sosial. Implementasi kebijakan *e-government* yang dikaji penelitian ini pun di dalamnya memuat berbagai macam hubungan masyarakat yang saling berinteraksi.

Hubungan yang dimaksud dalam konteks ini terjadi secara timbal balik antara kedua belah pihak. Artinya kedua belah pihak

deepublish publisher

berupaya saling merespons dalam kehidupan sosial (masyarakat). Hal ini menegaskan bahwa interaksi sosial membentuk kehidupan bersama. Pembahasan kajian ini akan dimulai dari kontak sosial yang terdapat dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi dan komunikasi yang terjalin di dalamnya. Mengingat kedua hal tersebut merupakan syarat terbentuknya proses interaksi sosial. Kemudian peneliti akan menguraikan proses interaksi sosial tersebut kepada tiga hal yang meliputi proses sosial, tipe-tipe sosial dan pola-pola perkembangan yang mungkin saja berbentuk kerja sama, persaingan atau pertentangan dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi.

Bentuk interaksi sosial yang memberi arah ke suatu proses asimilasi apabila memiliki syarat-syarat: Interaksi sosial tersebut bersifat suatu pendekatan terhadap pihak lain, di mana pihak yang lain tadi juga berlaku sama interaksi sosial tersebut tidak mengalami halangan-halangan atau pembatasan-pembatasan. Interaksi sosial tersebut bersifat langsung dan primer. Frekuensi interaksi sosial tinggi dan tetap, serta ada keseimbangan antara pola-pola tersebut. Artinya, stimulan dan tanggapan-tanggapan dari pihak-pihak yang mengadakan asimilasi harus sering dilakukan dan suatu keseimbangan tertentu harus dicapai dan dikembangkan.

Para ahli mengatakan ada dua syarat terjadinya interaksi sosial, yaitu:
pertama, adanya kontak sosial (*social contact*), yang dapat berlangsung dalam tiga bentuk antarindividu, antarindividu dengan kelompok, dan antarkelompok baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Kedua, Adanya komunikasi, yaitu seseorang memberi arti pada perilaku orang lain yang kemudian memberi reaksi terhadap apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut.

Proses sosial implementasi kebijakan dari perspektif perubahan sosial dan politik, dibuat oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran. Implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi tidak lepas dari empat hal, yaitu: (1) *Idealized policy*:

deepublish Publisher

yaitu pola interaksi yang digagas oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target grup untuk melaksanakannya. (2) *Target group*: yaitu bagian dari *policy stakeholder*s yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Kelompok ini akan menjadi sasaran dari implementasi kebijakan *e- government* IMB. Diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan. (3) Implementing organization: yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab penuh dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi. (4) Environmental factors: unsur-unsur di dalam lingkungan yang turut menentukan implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.

Implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi adalah untuk menciptakan customer *online*dan bukan in-line. *E- government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrean yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan IMB. Selain itu, penerapan kebijakan *e-government* IMB bertujuan untuk mendukung *good governance* di Kota Cimahi. Penggunaan teknologi informasi di sini rupanya telah mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi. Hal ini tentu akan dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Kebijakan *e-government* IMB juga telah memperluas partisipasi publik, di mana masyarakat dapat terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Pemerintah Kota Cimahi huga berharap penerapan kebijakan *e-government* IMB ini dapat memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada akhirnya.

Kontak sosial sebagai syarat pertama interaksi sosial dalam penerapan kebijakan *e-government* IMB adalah hubungan yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara Pemerintah Kota Cimahi dan Masyarakat (G2C-government to citizens), Pemerintah Kota Cimahi

deepublish Publisher

dan perusahaan bisnis (G2B-government to business enterprises) dan hubungan antarpemerintah (G2G-inter-agency relationship).

Hubungan yang terjadi dalam penerapan kebijakan *e-government* IMB ini merupakan salah satu proses interaksi sosial di mana terjadi hubungan-hubungan sosial yang dinamis antara individu, kelompok, individu dengan kelompok. Proses interaksi sosial dimulai pada saat individu bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna yang dimiliki sesuatu tersebut bagi individu di mana makna yang dimiliki berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Hubungan di sini tidak bersifat tetap, namun dapat diubah..

Pengurusan IMB di Kota Cimahi dibuat dalam sebuah mekanisme. Mekanisme di sini senantiasa harus diadaptasi oleh seluruh masyarakat. Hal ini diupayakan agar masalah-masalah khusus dalam pengurusan IMB dapat di atasi. Di sinilai mulai kita lihat adanya kompetensi sosial yang turut menentukan keberhasilan penerapan kebijakan IMB di Kota Cimahi. Melalui kebijakan *e-government* dalam hal pelayanan IMB ini proses kerja aparatur dapat dipermudah.

Perkembangan teknologi dewasa ini, mengakibatkan orang-orang dapat berhubungan satu sama lainnya melalui telepon, teleconference, internet, dan lain sebagainya. Teknologi di sini mengubah bentuk kontak sosial yang tidak lagi memerlukan suatu hubungan badaniah. Bahkan dapat dikatakan hubungan badaniah tidak perlu menjadi syarat utama terjadinya kontak sosial. Pelayanan IMB di Kota Cimahi saat ini dilakukan melalui internet. Pelayanan di sini dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berupa pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah dapat berupa fasilitas men-*download* formulir IMB yang dibutuhkan. Pemrosesan/pengumpulan formulir secara *online* merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran).

Peningkatan kinerja pelayanan khususnya pelayanan IMB melalui pelayanan terpadu satu pintu, sebesar-besarnya ditujukan untuk kesejahteraan rakyat. Substansi IMB-nya sendiri dapat dilihat

deepublish Publisher

dari aspek pengendalian, karena IMB merupakan alat kendali pemanfaatan ruang kota. IMB merupakan alat kendali pengawasan pelaksanaan pembangunan gedung dan bangunan lainnya.

Pemerintah Kota Cimahi berusaha melepaskan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta. Pemerintah kota berusaha lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*). Salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Interaksi sosial menggambarkan proses komunikasi makna-makna simbolik antar individu. Setiap individu yang berkomunikasi, saling menafsirkan dan mendefinisikan apa makna-makna yang muncul dalam proses interaksi tersebut. Pelayanan IMB melalui SiPinter di Kota Cimahi adalah contoh interaksi sosial, di mana simbol- simbol makna diungkapkan dan/atau diterima oleh para individu yang terlibat di dalam pelayanan IMB melalui tahap interpretasi dan evaluasi. Makna yang disimbolkan berupa ide-ide atau gagasan- gagasan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Derajat interaksi sosial di sini diukur melalui intensitas simbol-simbol makna yang dihasilkan. Interaksi sosial lebih relevan dipahami melalui pendekatan mikro daripada makro karena karakteristik suatu kelompok masyarakat yang akan menggunakan layanan IMB terbentuk melalui proses sosialisasi nilai-nilai makna yang diterima oleh individu- individu pelakunya. Interaksi sosial akhirnya menjadi cerminan diri kelompok masyarakat Cimahi atau yang sering disebut "*looking glass self*".

Pengembangan *e-government* dalam pelayanan IMB membawa perkembangan tata kehidupan masyarakat Kota Cimahi. Hal ini dikarenakan secara historis, masyarakat atau individu selalu hidup berkelompok. Dalam kehidupan mengelompok itu mereka membentuk suatu ikatan melalui proses komunikasi dan interaksi yang berkesinambungan sehingga membentuk pola-pola kebudayaan yang disepakati bersama. Perilaku yang terwujud dalam interaksi

deepublisher

kelompok itu ada yang merupakan perilaku umum yang sudah merupakan pola kebudayaan mereka dan ada pula perilaku yang mencerminkan karakteristik tertentu dari individu sebagai anggota kelompok. Dengan demikian mereka memiliki kepribadian dasar yang khas berlaku dalam masyarakat tersebut, yang semuanya itu dikendalikan oleh pola budaya mereka. Agar pola-pola budaya tetap melekat dalam kehidupan mereka dan tetap berlangsung dalam kehidupan sosial kelompoknya, maka pola-pola itu diwariskan kepada generasi berikutnya yang sekaligus akan membentuk kepribadian individu anggota kelompoknya melalui proses yang disebut dengan sosialisasi.

Upaya reformasi birokrasi di Kota Cimahi dilakukan dalam upaya meningkatkan percepatan pelayanan kepada masyarakat serta mengembalikan citra yang baik dari jajaran aparatur DPMTSP Kota Cimahi. Menghadapi tantangan birokrasi dari segi waktu tersebut dilakukan kembali evaluasi kelembagaan pemerintah yang diarahkan kepada penyelarasan peran dan posisi birokrasi, termasuk di dalamnya pembenahan sumber daya birokrasi dalam hubungannya dengan upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang akan membuat IMB mengenai waktu yang dibutuhkan dalam proses perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi, dahulu pembuatan IMB sangat lama bahkan sering melebihi batas waktu 30 hari, sekarang sudah lumayan cepat setidaknya tidak melewati batas waktu. Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pembuatan IMB di Kota Cimahi relatif lebih cepat dengan menggunakan SiPinter proses perizinan dapat dilaksanakan dalam 12 hari kerja. Salah satu bentuk kejelasan waktu pelayanan dari DPMTSP Kota Cimahi juga dengan cara memberikan alur dari proses perizinan sampai penerbitan perizinan, sebagaimana alur proses perizinan di atas.

Pemohon mencari informasi diloket pelayanan dan informasi pendaftaran kemudian mengisi formulir permohonan perizinan mendirikan bangunan yang disertai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Petugas loket pendaftaran tersebut kemudiaan memeriksa

deepublish Publisher

berkas kelengkapan persyaratan tersebut (selama satu hari). Kemudian dari loket tersebut data dikirim melalui jaringan lokal area network (LAN), kemudian data tersebut diperiksa apakah data pemohon yang baru atau lama untuk diserahkan pada tim teknis (satu hari kerja), selanjutnya data masuk ke Sekertariat Tim Teknis Data yang masuk dari bagian pengolahan kemudian dilakukan verifikasi
lapangan serta survei apakah bangunan tersebut sesuai dengan peruntukan atau tidak selanjutnya dilakukan investigasi kelayakan data pemohon tersebut untuk menjamin bahwa data tersebut dapat dipercaya.

Ada tiga kondisi dari data yang akan diterima belum pernah ada, sudah pernah ada tetapi ada perubahan, dan sudah pernah ada akan diperpanjang, waktu penyelesaian selama (tujuh hari kerja), setelah itu data dikirim kebagian pencetakan izin (satu hari kerja), dari Bagian Pencetakan Data tersebut diserahkan kepada Kepala DPMTSP Kota Cimahi untuk ditanda tangan (satu hari kerja) selanjutnya data tersebut dikirim kepada Sekretariat Badan untuk dilakukan penomoran dan pengarsipan pada tahap ini ada tahap pemberitahuan dan penolakan apakah IMB diterima atau ditolak dan apakah izin tersebut ditangguhkan sementara.

Data yang sudah ada dikirim ke Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya untuk diarsipkan (satu hari kerja), kemudian tahap penyerahan izin mendirikan bangunan kepada pemohon (satu hari kerja) dan pembayaran dilakukan di loket pembayaran kerja sama dengan Bank Jabar. Total waktu yang diperlukan adalah 12 hari kerja. Ini merupakan wujud dari ketepatan waktu melalui SiPinter dalam meningkatkan pelayanan IMB yang diselenggarakan oleh DPMTSP Kota Cimahi.

Meskipun jangka waktu telah ditetapkan akan tetapi kejadian di lapangan selalu berbeda dengan batas waktu yang ditentukan. Kelebihan waktu perizinan ini disebabkan dengan operasionalisasi Tim Teknis di lapangan. Banyaknya masyarakat yang memberikan keterangan yang tidak relevan dengan bangunan menyebabkan proses perizinan menjadi tersendat. Menindaklanjuti keterangan Tim Teknis,

meskipun demikian kinerja Tim Teknis selalu berusaha optimal dengan aktif melakukan verifikasi data hasil survei.

Tim teknis juga menetapkan bahwa pegawai harus berkompeten di bidangnya, menguasai teknis proses perizinan, mempunyai dasar-dasar sebagai petugas *'customer service'* yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan SDM aparatur selanjutnya dilakukan pelatihan pengembangan kepribadian serta pemagangan ke berbagai pemerintah daerah lainnya untuk menambah wawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya izin mendirikan bangunan.

Tolak ukur untuk mengetahui kinerja maksimal adalah dengan ketepatan waktu yang diberikan dalam suatu pelayanan, sehingga dalam menghasilkan output yang diharapkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Kinerja yang profesional yang diharapkan dalam pengajuan pelayanan. Hal demikian akan melahirkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan ketepatan waktu yang telah disepakati bersama dalam peraturan-peraturan baku yang tersedia.

Sendi atau prinsip ketepatan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselenggarakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam ketepatan waktu meliputi penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsekuensi pelaksanaan jadwal pengajuan pelayanan. Dalam pelaksanaannya menyusun jadwal harus diperhitungkan segala sesuatunya secara realistis. Beban/volume kerja rata-rata dan masing-masing simpul/meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam, hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut. Sehingga kemudian dapat disusun perkiraan jadwal keseluruhan rangkaian kinerja penyelesaian pelaksanaan pelayanan umum.

Aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan durasi minimalnya waktu yang diberikan dan ditentukan dalam SOP

deepublisher

adalah waktu proses Lima (5) hari kerja dalam pembuatan dokumen IMB melalui SiPinter, terhitung sejak diterimanya surat permohonan pendaftaran secara lengkap dan benar. Hal tersebut terkait dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 27 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Di Bidang Perdagangan yang berlaku di DPMTSP Kota Cimahi. Adapun persyaratan dalam pembuatan IMB yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada sebagai berikut: surat permohonan, *photocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon, surat pernyataan, *photocopy* tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir, *photocopy* SITU/HO, pas photo 3 X 4 sebanyak 2 buah, *photocopy* neraca perusahaan, *photocopy* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan *photocopy* akta pendirian perusahaan.

Ketepatan waktu dalam pembuatan IMB di DPMTSP Kota Cimahi melalui SiPinter tergantung dari pemohonnya itu sendiri. Artinya apabila pemohon datang dengan kelengkapan persyaratan yang ada, maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak terkesan berbelit-belit, karena ketentuan tersebut sudah tertulis pada Perda tersebut di atas.

Sasaran utama dalam pelaksanaan/realisasi perizinan IMB tidak lain dari para pengusaha yang melakukan kegiatan perdagangan. Perdagangan, merupakan suatu kegiatan jual beli barang dan atau jasa yang dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi yang dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan, merupakan bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan di Kota Cimahi, untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba, yang berdomisilikan di suatu tempat-tempat usaha yang tidak menimbulkan gangguan dan tercemarnya lingkungan berdasarkan Undang-Undang Gangguan (HO).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, hakikatnya dengan diberlakukannya SiPinter pengajuan pelayanan IMB dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat. Artinya, kinerja aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam pengajuan kualitas

deepublish | Publisher

pelayanan IMB diselesaikan dengan waktu yang cukup optimal. Hal demikian menandakan kualitas aparatur tergolong baik, karena ketepatan waktu yang diberikan sudah dapat dirasakan masyarakat.

Pengajuan pelayanan IMB dalam pembuatannya tidak membutuhkan waktu yang lama, karena pembuatan IMB sudah diatur dalam peraturan yang tersebut di atas. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur DPMTSP Kota Cimahi diketahui bahwa proses lamanya pembuatan IMB yang melebihi batas waktu kerja dikarenakan belum terpenuhinya persyaratan-persyaratan serta akurasi data dari pemohon.

Adanya hal tersebut implementasi diterbitkannya dokumen izin IMB harus diselesaikan secara berkala, dari mulai izin IMB kemudian HO langkah selanjutnya adalah penerbitan izin IMB sampai kepada Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Berdasarkan uraian di atas, bahwa penerbitan dokumen IMB apabila terjadi kendala tersebut, maka proses pembuatan IMB waktu yang diberikan aparatur DPMTSP Kota Cimahi adalah 12 hari kerja dihitung mulai dari berkas pemohon diberikan, dikarenakan proses peninjauan lapangan harus dilakukan guna menjaga kualitas dokumen izin IMB itu sendiri.

Tata cara pengajuan izin IMB diterbitkan melalui beberapa tahapan diantaranya: pertama, Setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan di Kota Cimahi, wajib memiliki IMB. Mau tidak mau perusahaan tersebut membuat perizinan IMB kepada pemerintah. Kedua, Permohonan pembuatan IMB tersebut diajukan kepada Walikota. Ketiga, Tata cara permohonan dan persyaratan untuk mendapatkan IMB ditetapkan berdasarkan Keputusan Walikota. Keempat, Perusahaan kecil perorangan yang tidak berbentuk Badan Hukum yang mempekerjakan anggota keluarganya sendiri dan penghasilannya hanya cukup menghidupi keluarganya sehari-hari, dibebaskan dari kewajiban untuk memiliki IMB. Kelima, IMB tidak berlaku untuk melakukan kegiatan usaha berupa perdagangan komoditas berjangka, jasa penilai, jasa surveyor dan multi level marketing (Penjualan berjenjang).

deepublish Publisher

Pengajuan izin IMB kepada perusahaan yang berkaitan dengan penerbitan izin tersebut dilihat melalui beberapa tindakan yaitu Walikota melakukan penelitian terhadap persyaratan permohonan IMB. Apabila telah memenuhi persyaratan yang lengkap dan benar, Walikota dapat menerbitkan izin tersebut. IMB diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan. Surat Izin Usaha Perdagangan bagi pengusaha diterbitkan untuk masa laku 5 (lima) Tahun dan dapat diperpanjang.

Menindaklanjuti uraian di atas, bahwa ketepatan waktu yang diberikan aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam memproses dokumen IMB tergolong baik. Hal tersebut tentunya ditunjang dengan SiPinter yang ada. Dalam pengajuan pelayanan IMB tersebut waktu yang diberikan tidak lama serta dalam hal ini aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam bekerja sudah dapat dikatakan efektif. Ketepatan waktu yang diberikan aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam pengajuan pelayanan melalui SiPinter tersebut sudah baik dengan alasan dalam pengajuan pelayanan tersebut, bagaimanapun kondisinya ketepatan waktu untuk melahirkan dokumen izin IMB harus sesuai dengan SOP yang berlaku, bahkan waktu yang diberikan aparatur DPMTSP Kota Cimahi lebih cepat dari apa yang tertera dalam peraturan dan atau standar yang ada, yaitu lima hari kerja.

Perilaku Masyarakat Menyesuaikan Diri dengan Perubahan Lingkungan Terkait Implementasi Kebijakan *e-government* dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan atau masuknya pengaruh dari luar. Selain itu masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai keberhasilan implementasi kebijakan. Keberhasilan pelaksanaan *e-government* IMB di Kota Cimahi salah satu cirinya dilihat dari perilaku masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan adanya IMB *online* tersebut. Masyarakat yang mampu menyesuaikan diri menandakan masyarakat tersebut dapat beradaptasi dengan lingkungan dengan menggunakan teknologi.

deepublisher

Masyarakat yang terbuka maksudnya adalah masyarakat yang telah menerima adanya pengaruh dari luar dalam kehidupan mereka, melalui pembuatan IMB yang menggunakan jaringan komputer maka secara tidak langsung memperkenalkan kepada masyarakat mengenai fungsi dari komputer atau alat-alat perangkat lainnya.

Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan tersebut merupakan salah satu langkah untuk menuju keberhasilan implementasi *e-government*, karena dengan begitu masyarakat telah menerima kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Keterbukaan masyarakat tersebut suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena banyak kebijakan yang dibuat oleh pemerintah akan tetapi kebijakan tersebut tidak diterima dengan baik oleh masyarakat. Kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB dapat diterima oleh masyarakat, karena kebijakan ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berkaitan dengan administrasi perizinan membuat bangunan. Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai sebuah wadah dalam mencapai tujuan bersama. Setiap organisasi pasti memiliki pemimpin dan anggota yang saling berinteraksi. Interaksi antara pemimpin dengan aparaturnya berpotensi menimbulkan konflik. Oleh karena itu, terbentuk kerja sama dalam birokrasi berupa koordinasi dalam mengendalikan ketertiban dari interaksi tersebut. Kerja sama yang terjadi di lingkungan DPMTSP Kota Cimahi berjalan dengan baik dan harmonis hal ini dapat dilihat dari pola kinerja aparatur dalam bekerja sama/kooperatif.

Kerja sama antar para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerja sama hal ini dilakukan untuk membangkitkan motivasi aparatur dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan SiPinter. Kerja sama tersebut bisa dilihat dari, koordinasi anggota tim teknis wajib menyusun dan melaporkan realisasi penyelenggaraan perizinan yang diselenggarakan oleh SiPinter Kota Cimahi Kepada pimpinan SOPD yaitu Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya sebagai bahan pembinaan dan pengawasan. Selanjutnya Kepala DPMTSP Kota Cimahi memberikan tembusan

deepublish Publisher

laporan kegiatan secara berkala kepada Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya.

Berdasarkan uraian di atas jelas bahwa kerja sama yang terjadi di dalam lingkungan DPMTSP Kota Cimahi dalam menjalankan tugasnya bersifat kooperatif, mereka tetap menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya dan didukung oleh pola kepemimpinan dari Kepala DPMTSP Kota Cimahi yang bersifat responsif terhadap aparatur yang dipimpinnnya. Kepemimpinan tersebut membuat mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan pelayanan perizinan mendirikan bangunan kepada masyarakat dan dunia usaha.

Berdasarkan hasil observasi selama penulis mengadakan penelitian bahwa kerja sama internal organisasi dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan melalui SiPinter cukup harmonis dan kondusif, dengan kerja sama yang diterapkan secara kekeluargaan antara sesama aparatur. Selama melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur telah melaksanakan tugas sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan, serta memahami bahwa aparatur merupakan pengabdi masyarakat dan mengutamakan kepentingan serta menjaga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat DPMTSP Kota Cimahi diketahui bahwa kerja sama organisasi atau suasana kerja yang diterapkan oleh DPMTSP Kota Cimahi berjalan dengan baik. Khususnya di Bidang Perizinan telah menciptakan suasana kerja yang cukup kondusif dan harmonis dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat. Kerja sama dapat terus berjalan dengan tetap berpedoman dan menjaga komitmen yang telah dibentuk seperti SOP dalam melayani pelayanan kepada masyarakat yaitu tetap berusaha dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Peranan DPMTSP Kota Cimahi, dalam menciptakan kultur organisasi pelayanan yang kondusif bidang perizinan mendirikan bangunan melalui SiPinter dilaksanakan berdasarkan struktur

deepublish Publisher

organisasi, yaitu tetap menjaga kerja sama antara aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian membangun sistem kebersamaan serta hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan dan merupakan mitra kerja, bawahan dapat mengemukakan gagasan-gagasan baru, serta untuk menghindari adanya pungutan-pungutan liar di luar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dilakukan oleh aparatur maka diberikan uang insentif yang sifatnya resmi di luar gaji. Dalam rangka meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan, melalui SiPinter kepada masyarakat serta mengacu kepada tujuan organisasi seperti SOP yang telah dibentuk dan adanya visi dan misi.

Peningkatkan kinerja aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam pengajuan pelayanan terhadap masyarakat, dituntut untuk bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. Rotasi pegawai memang diperlukan dan menuntut tingkat kemampuan aparatur untuk senantiasa mengetahui semua bidang yang ada. Hal demikian juga, untuk mengantisipasi tingkat kejenuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya, dalam perwujudan pembangunan nasional berupa kesejahteraan masyarakat.

Hakikatnya proses adaptasi aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam bekerja sudah dapat dikatakan baik, karena dalam pengajuan pelayanan aparatur yang ada berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, tentunya ditunjang dengan adanya SiPinter yang ada dan program-program seperti rotasi pegawai, yang secara tidak langsung dituntut untuk mengetahui segala bentuk pelayanan yang tersedia, sehingga dalam pelaksanaannya tidak mengalami hambatan.

Aspek penting dari penumbuhan dan pemeliharaan citra birokrasi yang positif adalah upaya yang sistematik, periodik dan berkesinambungan dalam peningkatan kemampuan kerja birokrasi sebagai keluhan. Artinya akan semakin kuat tuntutan agar birokrasi merupakan aparatur yang kapabel adalah aparatur yang bekerja dengan efisien, efektif dan produktif. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, dinamika masyarakat dan tuntutan serta perubahan dan sering terjadi mengakibatkan

deepublisher

pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi menjadi kedaluarsa. Kedaluarsa tersebut mengakibatkan banyak diantara aparatur yang tidak mampu menampilkan optimalisasi dalam bekrja.

Dalam kehidupan sehari-hari di manapun manusia berada khususnya dalam dunia kerja, dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilaku. Penyesuaian diri dari tiap-tipa individu terhadap segala sesuatu yang ditetapkan kepadanya, akan menciptakan suatu kinerja yang maksimal, karena hakikatnya, tujuan akhir dari proses tersebut adalah kepuasan pelanggan. Dengan disiplin yang tinggi, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna, baik bagi organisasi atau kantor terkait maupun keuntungan bagi pribadi.

Disiplin sangat dibutuhkan baik dalam kelangsungan organisasi maupun individu. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan-peraturan dan ketetapan yang berlaku. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam organisasi tersebut diabaikan atau sering dilanggar, maka pegawai mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, apabila karyawan tunduk atau patuh pada peraturan yang ada, maka tingkat disiplin pegawai digambarkan mempunyai kondisi disiplin yang baik.

Disiplin dalam bekerja, dapat dilihat sebagai sesuatu yang bermanfaat dan besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan pegawai. Bagi kepentingan organisasi, adanya disiplin dalam bekerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan manfaat bagi pegawai dengan adanya disiplin tersebut, akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, sehingga akan menambah semangat dalam bekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, pegawai akan melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

deepublish | publisher

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, bahwa tingkat adaptasi aparatur yang ada di DPMTSP Kota Cimahi belum terlaksana dengan baik, karena pada saat pemohon datang mengurus dokumen izin terkesan masih lamban dalam penanganannya karena regulasi yang berkaitan dengan pengajuan pelayanan tersebut sifatnya masih terlalu luas, jadi dalam penyelenggaraan pelayanan masih terkesan berbelit-belit. Terbukti dengan kurangnya tingkat disiplin aparatur dalam bekerja dan belum menanamkan profesionalisme kerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat diartikan bahwa disiplin pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin dapat pula dikatakan sebagai sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin pegawai, khususnya pegawai organisasi publik yang dalam hal ini adalah aparatur DPMTSP Kota Cimahi orientasinya adalah pemenuhan kebutuhan atau membangun perwujudan pembangunan nasional yang termuat dalam visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi itu sendiri. Terkait dengan hal tersebut, dalam pelaksanaan kerja dan dalam pengajuan atau melayani kebutuhan masyarakat, para aparatur DPMTSP Kota Cimahi dalam pelaksanaan kinerjanya harus senantiasa di awasi/kontrol, agar dalam bekerja senantiasa ada dalam koridor yang telah disepakati bersama berupa peraturan-peraturan yang ada dan agar dapat mempercepat pertumbuhan masyarakat yang sejahtera sesuai dengan amanat Undang – Undang Dasar 1945.

Implementasi kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB berjalan optimal karena adanya proses koordinasi yang baik antar instansi yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan. Koordinasi antar instansi sangat diperlukan untuk lebih mengetahui hal apa saja yang diinginkan dari instansi tersebut dan bagaimana instansi tersebut menanggapinya. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam koordinasi antar instansi meliputi adanya koordinasi antar instansi, kerja sama dan komunikasi yang baik antar instansi. Koordinasi tersebut berupa penyesuaian diri dari berbagai satuan organisasi

deepublish | publisher

dalam setiap kegiatan sehingga masing-masing bagian memberikan sumbangan yang optimal pada hasil secara keseluruhan. Setiap unit organisasi pada DPMTSP Kota Cimahi tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa bantuan dari unit lain. Untuk mencapai tujuan organisasi maka tiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan fungsi dari unit lainnya secara menyeluruh dan terpadu.

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan koordinasi yang terpadu dan sistematis yaitu: menghindari pendapat atau perasaan penting dari salah satu unit organisasi, menghindari perasaan saling lepas dari organisasi, menghindari pertentangan antar pejabat atau antar unit organisasi yang ada, menghindari perebutan fasilitas yang dimiliki. Selain itu dapat menghindari terjadinya saling tunggu antar unit dan menghindari kekembaran pengerjaan terhadap suatu kegiatan sekaligus kekosongan pekerjaan.

Koordinasi dalam pelayanan IMB pada DPMTSP Kota Cimahi dilakukan berdasarkan pembagian kerja. Pembagian kerja diperlukan dengan alasan seseorang memiliki keterbatasan dalam kemauan, kemampuan dan kesempatan. Dengan pembagian kerja tugas aparat akan menjadi jelas. Beberapa hal yang harus diperhatikan, antara lain:

a. Tiap satuan organisasi memerlukan adanya rincian kegiatan.
b. Masing-masing aparat hendaknya memiliki rincian tugas.
c. Pembebanan tugas aparat sesuai dengan hierarkinya.
d. Kesesuaian antara tugas dan kemampuan dengan mengutamakan keahliannya.

Adanya daftar rincian tata kerja (*job description*) yang tertulis untuk masing-masing pembuat kebijakan rencana kerja akan sangat membantu. Dapat dihindari terjadinya aparat yang tidak tahu apa yang harus dia kerjakan maupun adanya kerja yang tumpang tindih, serta aparat dapat bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

Pada penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kota Cimahi Tim Pembina dan Tim Teknis mempunyai kewajiban memberikan konsultasi dan rekomendasi mengenai hal-hal teknis tentang perizinan kepada DPMTSP. Tim Teknis secara subordinasi berada di bawah Kepala DPMTSP dan secara struktur bertanggung jawab

deepublish | publisher

kepada Kepala Dinas yang terkait di mana tidak diperkenankan melakukan pemeriksaan lapangan tanpa persetujuan Kepala DPMTSP.

Pemeriksaan teknis pelayanan dilakukan oleh Tim Teknis dan Aparat di bawah koordinasi Kepala DPMTSP. Tim Teknis tersebut dibentuk oleh Walikota yang beranggotakan unsur Perangkat Teknis Daerah dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dan memberikan rekomendasi berkaitan dengan diterima atau ditolaknya suatu izin termasuk izin mendirikan bangunan.

Pelaksanaan koordinasi yang terpadu dalam pelaksanaan pelayanan tidak terlepas dari adanya aturan yang berlaku pada DPMTSP Kota Cimahi. Adanya aturan dapat membatasi sikap para pelaksana kebijakan agar tidak bertindak sewenang-wenang. Aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. Norma diperlukan agar dalam bertugas mereka memperhatikan lingkungan sekitar yaitu organisasi dan masyarakat sebagai unsur kebijakan. Aturan sangat diperlukan oleh pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya, karena dengan adanya norma para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya dapat menjadi pedoman dan pekerjaannya terstruktur sesuai dengan tugas yang diembannya.

Koordinasi antar instansi merupakan salah satu cara untuk melihat kondisi data infrastruktur. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur pelaksana pada DPMTSP Kota Cimahi maka koordinasi antar instansi dalam kebijakan *e-government* dalam pengajuan IMB belum tercapai dengan maksimal hal tersebut dikarenakan tidak memiliki fungsi khusus dalam proses *e-government*. Selain itu masih kurangnya pemahaman tentang kegunaan IMB menggunakan sistem informasi itu sendiri bagi instansi. Sehingga seringnya keterlambatan dalam pendistribusian perubahan data kepegawaian dari masing-masing SOPD terkait.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa aparat pada DPMTSP Kota Cimahi diketahui bahwa keterlambatan dalam pendistribusian penambahan data dari petugas loket melalui IMB *online* tersebut, dikarenakan kesibukan aparatur itu sendiri yang tidak hanya

deepublish Publisher

mempunyai tugas untuk mengoperasikan SOKEP itu saja. Dengan adanya fenomena tersebut mengakibatkan pihak koordinasi antar instansi belum optimal karena belum adanya kesadaran dari masing-masing instansi untuk memberikan *update* data secara cepat.

Dari hasil pemaparan tersebut maka koordinasi antar instansi maupun dengan masyarakat dalam penerapan *e-government* sudah cukup baik. Namun yang menjadi sebuah kendala adalah sikap dari aparatur dari masing-masing SOPD yang belum menyadari pentingnya sebuah *updating* data masyarakat yang mengurus izin IMB yang akan diolah melalui sistem informasi ini. Proses *update* dalam pengelolaan data pelanggan melalui IMB *online* ini merupakan aktivitas yang mudah tetapi sulit untuk dikelola karena dengan adanya internet penambahan data pelanggan yang mengurus IMB terjadi pada setiap harinya. Tujuan dari dilaksanakannya proses *updating* yang didistribusikan pada IMB *online* ini adalah selain menjaga kualitas dari data masyarakat yang ada, juga bertujuan agar data tersebut dan informasi yang tersimpan merupakan hal yang paling akurat dan terkini. Hal ini harus lebih disadari oleh pengelola pada DPMTSP Kota Cimahi sebagai sesuatu yang kritikal karena kebanyakan keputusan tentang pelayanan IMB yang akan diambil oleh otoritas berdasar pada data dan informasi pelayanan yang ada. Fenomena dis-informasi dan mis-informasi terjadi karena tidak dimilikinya manajemen *update* yang tepat dan memadai dari masing-masing instansi yang ada di Pemerintah Kota Cimahi terkait pelayanan IMB oleh DPMTSP Kota Cimahi.

Proses adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB di Kota Cimahi diawali dengan adanya kontak sosial dan komunikasi antara pihak terkait. Komunikasi yang berlangsung dilakukan melalui transformasi informasi secara elektronik, namun belum diperoleh kejelasan informasi yang dapat dimengerti oleh masyarakat Kota Cimahi sehingga pola manual tetap dilakukan. Interaksi yang terwujud dalam implementasi kebijakan *e-government* IMB terdiri dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pemerintah serta pemerintah dan swasta. Namun

deepublish Publisher

kenyataannya interaksi tersebut belum memudahkan masyarakat memahami alur proses perizinan dari permohonan sampai penerbitan meskipun Pemerintah Kota Cimahi sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Sedangkan pola perkembangan dalam implementasi kebijakan IMB dilakukan melalui sebuah aplikasi *e-government* yaitu website SiPinter. Hal ini mengakibatkan perubahan dalam bentuk kerja sama dari struktur birokrasi dan norma-norma yang ada untuk mendorong aparatur pelaksana agar menjalankan tugasnya dengan maksimal. Namun demikian, bentuk interaksi ini juga mengundang pertentangan sebagian pihak yang tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk menggunakan teknologi kepemerintahan yang memadai. Faktor- faktor penyebabnya terkait dengan kondisi sosial, budaya dan ekonomi masyarakat Kota Cimahi. Pola adaptasi dalam implementasi kebijakan *e-government* belum menghasilkan perubahan perilaku masyarakat terhadap budaya teknologi yang semakin maju.

deepublish | publisher

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Beni. (2016). *Sosiologi Pembangunan*. Bandung: Pustaka Setia.

Alfian, M. Alfan. (2022). *Demokrasi Digital, Manusia, Teknologi dan Konstestasi*. Bekasi: Penjuru Ilmu.

Ardiyansyah, Kartono, B. D., & Demartoto, A. (2019). *Dromologi dan era flash sale: Tinjauan Geliat Manusia dalam Cyberspace*. SIMULACRA, 115-131.

Boudon,Raymond (1986) *A critical dictionary of Sociology,* Routledge,English

Capgemini, Sogeti, IDC & Milano P. (2022). *E Government Benchmark 2022*: Synchronising Digital Goverments. European Commission.

Chairi N, Siregar. (2006). *Analisis Sosiologi Terhadap Inovasi* Teknologi. Jurnal Sosioteknologi Edisi 9 Tahun 5, Desember 2006.

Choliq, A., Yulianita, N., Ng, K. Y. B., Garnham, J., Syed, U. M., Green, B. L., Watson, R., Gollop, N. D., Shalhoub, J., Maruthappu, M., Sulaiman, A. I., Departemen Komunikasi dan Informatika, Chatterjee, D., & Haykel, B. (2016). *Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi E-government. Contemporary Review of the Middle East*, *668*(1).

Clifton, Bryant. (2007). 21st_Century_Sociology. California: Sage Publication.

Collins, Randall. (2002). *The Sociology of Philosophies*. America: Harvard University Press.

Fajriani, Sekarningrum, S. W., & Munandar Sulaeman. (2021). Cyberspace: *Dampak Penyimpangan Perilaku Komunikasi*

deepublish | publisher

Remaja. Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi), 63-78.

Ferguson,Harvie. (2006). *Phenomonological Sociologi.* California: Sage Publication.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Panduan Kebijakan Strategi Nasional Elektronik Government*.

Irawan, B. (2017). *STUDI ANALISIS KONSEP E-GOVERNMENT: SEBUAH PARADIGMA BARU DALAM PELAYANAN PUBLIK*.

Istiarni, & Atin. (2019). *Cyberspace dalam novel "The Messenger"*. Media Informasi, 36-46.

Jurnal Paradigma (JP), *2*(1), 174–201. https://e- journals.unmul. ac.id/index.php/JParadigma/article/view/351

Kaplan, Howard. (2001). *Handbook of sociology.* America: Springer.

Louis, Hirving. (1994). *The Decomposition of Sociology*. English: Oxford University press.

Martini, Rina. (2011). *Sosiologi Pemerintahan*. Bandung: Universitas Terbuka.

Marx, Karl. (1956). *Selected writing in sociology &social Philosophy*. London: Mc-Grill.

Nasrulloh, Adon. (2015). *Sosiologi Perdesaan*. Bandung: Pustaka Setia.

Nurmandi, Achmad. Dkk. (2020). *Teknologi Informasi PemerintahanI.* Yogyakarta: UMY Press.

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 37 Tahun 2003 tentang *Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*.

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 97 Tahun 2009 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP).

Peraturan Walikota Cimahi Nomor 18 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pengembangan e-government di Lingkungan Pemerintah Kota Cimahi*.

deepublish | publisher

Piliang, & Amir, Y. (2014). *Masyarakat Informasi dan Digital: Teknologi Informasi dan Perubahan Sosial*. Sosioteknologi, 143-155.

Popoola, O. O. (2016). *Actors in Decision Making and Policy Process*. Global Journal of Interdisiplinary Social Sciences, 47-51.

Rahayu, Amy Y.S, dkk. (2020). *Pelayanan Publik dan e-Government: Sebuah Konsep dan Teori*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Revila, S. (2019). *Film The Matrix dan Faham dalam Masyarakat Cyberspace*. Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, 84-98.

Schneider, J. (1971). *Of Vigilance and Virgins: Honor, Shame and Access to Resources in Mediterranean Societies*. Ethnology, 1- 24.

Sholikin, & Ahmad. (2019). *Cyberspace: Ruang Publik Baru Bagi Aktivitas Politik Muhammadiyah*. Profetik Jurnal Komunikasi, 156-176.

Sitorus, A. Z. (2017). *Fenomena Haters sebagai Dampak Negatif Perkembangan Media Sosial di Indonesia*. POLYGLOT: A Journal of Language, Literature, Culture, and Education, 109- 121.

So, J. K. (1980). *Human Biological Adaptation to arctic and subarctic zone*. Ann. Rev. Anthropology, 63-82.

Trisantosa, I Nyoman. Dkk. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: de Publish.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.

deepublish publisher

BIODATA PENULIS

Dewi Kurniasih lahir di Cimahi, 1 Mei 1975, mengikuti pendidikan di SD Negeri VIII, SMP Negeri I Cimahi, SMA Negeri IV Bandung. Selanjutnya menempuh pendidikan S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unpad lulus Tahun 1998, melanjutkan ke Program Pascasarjana Unpad Bidang Kajian Utama Sosiologi dan Antropologi lulus Tahun 2004. Terakhir, pendidikan S3 Program Pascasarjana Unpad Bidang Sosiologi lulus Tahun 2011. Dewi Kurniasih saat ini bekerja sebagai Dosen tetap program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Komputer Indonesia (Unikom) dalam jabatan fungsional Lektor, dan sebagai Ketua Divisi Inkubator Bisnis dan KUMKM Unikom (Inbiskom) sejak Tahun 2020. Mata kuliah yang diampu hingga saat ini di Unikom dan beberapa perguruan tinggi lainnya adalah Sosiologi Politik, Perubahan Sosial dan Dinamika Pemerintahan, Sosiologi Politik, Sosiologi dan Antropologi, Perbandingan Sistem Pemerintahan, Kepemimpinan Pemerintahan, Metodologi Ilmu Pemerintahan, Etika Pemerintahan, Teknologi Informasi Pemerintahan, Sistem Informasi Pemerintahan, Kewarganegaraan, Pancasila, Metode Penelitian Kualitatif dan Kewirausahaan (Etika Bisnis, Manajemen Keuangan, Negosiasi dan Komunikasi Bisnis, *Marketing* Media Sosial/*e-Commerce* dll). Riset dan Kompetensi yang dikembangkan adalah pada bidang Sosiologi Politik dan Sosiologi Teknologi.

deepublish Publisher

Yudi Rusfiana lahir di Cianjur, 26 September 1975, mengikuti pendidikan di SDN Ciranjanggirang 2 Bojongpicung Cianjur, SMPN 1 Bojongpicung Cianjur, dan SMAN 3 Cianjur. Selanjutnya menempuh pendidikan S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP di Universitas Langlangbuana Bandung, lulus tahun 1997, melanjutkan ke Program Pascasarjana S2 Universitas Padjadjaran dalam Bidang Kajian Ilmu Sosial/Ilmu Administrasi, lulus tahun 2004. Terakhir, pendidikan S3 ditempuh pada Bidang kajian Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran, lulus tahun 2011. Yudi Rusfiana saat ini bekerja sebagai PNS Kementerian Dalam Negeri/Dosen Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dalam jabatan fungsional Lektor Kepala. Mata kuliah yang diampu hingga saat ini di IPDN dan beberapa perguruan tinggi lainnya adalah Pengantar Ilmu Politik, Sistem Politik Indonesia, Sistem Pemerintahan Daerah, Sistem Pemerintahan Desa, Metodologi Ilmu Pemerintahan, Kebijakan Publik, Analisis Kekuatan Politik, Pemerintahan Kontemporer, Politik Pertahanan Negara, seta Etika dan Filsafat Pemerintahan. Riset dan Kompetensi yang dikembangkan adalah pada bidang politik dan pemerintahan.

Yusuf Adam Hilman merupakan dosen pada Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Gelar Sarjana di tempuh di Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang, tahun 2010. Pada tahun 2013 menyelesaikan Magister Science Bidang Sosiologi Kebijakan dan Pembangunan, di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang. Pada saat ini beliau selain mengajar, juga aktif menulis di berbagai jurnal ilmiah, buku, dan artikel media massa. Minat kajiannya dalam di sosiologi pemerintahan dan pembangunan.

deepublisher