

# PENGARUH PENGGUNAAN WEBSITE DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI PERIJINAN DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU SANGATTA KUTAI TIMUR

Herdiansyah<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan website dalam mempermudah pengurusan administrasi perijinan di BP2T Sangatta Kutai Timur, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mempermudah pengurusan administrasi perijinan di di BP2T Sangata Kutai Timur. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif . Artikel ini menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data, maka peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih sampel berdasarkan karakteristik tertentu dengan informan sebanyak 5 orang dan memilih masyarakat dengan teknik sampling aksidental yaitu masyarakat yang sedang berurusan dengan penulis secara kebetulan. Dan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kepustakaan dengan menelaah beberapa literature yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik analisis data serta untuk menguji hipotesis menggunakan analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini masyarakat kutai timur belum memaksimalkan kemudahan yang sudah dilakukan oleh BP2T dalam melayani masyarakat yang mengurus perijinan, karena masyarakat lebih memilih datang langsung datang ke kantor dari pada menggunakan website dalam mengurus perijinan.*

**Kata Kunci:** *Penggunaan website, Pelayanan publik, Administrasi perijinan, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, Sanggata, Kalimantan Timur.*

## **Pendahuluan**

Telah diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah daerah, pelayanan diterapkan pada urusan wajib daerah baik Daerah Propinsi maupun daerah kabupaten/Kota. Untuk urusan pemerintahan daerah untuk meningkatkan kemampuan kelembagaan dan manajemen pengelolaan daerahnya secara professional , termasuk dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara mudah, murah dan cepat . tekanan tersebut membuat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Herdiansyah.photography@gmail.com

pemerintah berpikir keras bagaimana solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, maka kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

( Sinambela, 2006 : 6 )

Berdasarkan permasalahan yang timbul dalam hal pelayanan publik seiring lahirnya otonomi daerah tersebut, pemerintah kabupaten Kutai Timur merespon pelaksanaan otonomi daerah dengan melakukan pembenahan terhadap kinerja pelayanan dengan cara membuat suatu system pada beberapa pelayanan dan perijinan yang berfungsi membantu pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, agar efek berbelit-belit dari pelayanan dapat hilang. Bentuk solusi tersebut diwujudkan dengan memodifikasi system informasi dari Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Satu Atap (SIMPTAP) menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) dengan menggunakan sistem *electronic government (e-government)*.

Adanya peraturan tersebut dapat membantu Kabupaten Kutai Timur untuk memperkuat Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 3 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Wilayah Kabupaten, Badan perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Teknis Lainnya Kabupaten Kutai Timur. Peraturan Daerah tersebut, merupakan landasan hukum pembentukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) yang merupakan unsure pendukung tugas Bupati Kutai Timur yang memiliki kewenangan di bidang pelayanan perijinan dan sebagai wujud pelaksanaan perbantuan dan peningkatan pelayanan publik selama ini.

Artikel ini memakai data-data dari penelitian lapangan yang penulis lakukan. Data-data yang dikumpulkan selama kurang lebih dua bulan, dianalisis dengan analisis kualitatif.

Agar analisis ini mempunyai pijakan teoritis, pada bagian berikut akan dibahas terlebih dahulu kerangka dasar teori/konsep. Sebelum memfokuskan bahasan pada Penggunaan website tersebut, gambaran umum tentang Penggunaan website dalam pengurusan administrasi perijinan akan coba untuk dipaparkan.

## **Kerangka Dasar Teori dan Konsep**

### ***Teori NPM ( New Public Management )***

NPM dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada biokrasi modern (Vigoda, 2003: 812). NPM ini telah

mengalami berbagai perubahan orientasi (Ferlie, Ashburner, Fitzgerald, dan Pittegrew 1997). Orientasi pertama yang dikenal dengan *the efficiency drive* yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja. Orientasi kedua yang disebut sebagai *downsizing and decentralization* yang mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat. Orientasi ketiga yaitu *in search of excellence* yang mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dan orientasi terakhir yang dikenal sebagai *public service orientation*. Model terakhir ini menekankan pada kualitas, misi, dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi 'user' dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, serta partisipasi masyarakat dan akuntabilitas. Perlu diketahui bahwa paradigma NPM atau *Reinventing Government* ini muncul di Selandia Baru, Inggris, Amerika Serikat, dan beberapa Negara lain karena terjadi ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah.

### ***Teori NPS ( New Public Service )***

Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan, agar tak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di satu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik berkaitan erat dengan moral dan Etika birokrasi publik, birokrasi perlu memiliki kepekaan etika untuk bisa melayani publik dengan baik. Semangat kerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik harus menjadi pedoman kerjanya. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dewasa ini perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat. Di tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru yang oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) diberi nama *New Public Service* (NPS). Kedua tokoh ini menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau NPM, dan beralih ke prinsip.

*New Public Service*. Menurut Denhardt & Denhardt (2003: 42-43), administrasi publik harus

### ***Teknologi Informasi***

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang

berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. ( Kurniawan, 2005:4 )

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public

### ***Standar pelayanan publik***

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu, dimana standar pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pemggu pelayanan (masyarakat). Pentingnya standar pelayanan publik adalah untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik.

### ***Konsep Bidang Pelayanan Dan Administrasi Perijinan***

Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perijinan dan non perijinan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah bahwa perijinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk perijinan maupun tanda daftar usaha, dimana kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

### ***Paradigma Pelayanan Publik***

Pelayanan publik selama ini terutama di Indonesia dalam kenyataannya masih bersifat berorientasi justru penyelenggara pelayanan yang diminta dilayani (*to be served*), sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat/keluhan masyarakat betapa berbelit-belitnya pelayanan publik di negeri ini. Paradigma pelayanan publik selama ini masih cenderung bersifat direktif, dan hanyamemperhatikan atau mengutamakan kepentingan pemimpin/organisasinya, atau pihak-pihak tertentu saja (KKN). Akibatnya masyarakat luas, terutama kelas bawah, sebagai pihak yang mestinya mendapatkan pelayanan yang semestinya, seperti tidak memiliki hak dan kemampuan untuk bereaksi, suka atau tidak suka, mau atau tidak mau, harus menerima dan tunduk kepada pengelola pelayanan publik, dalam hal ini para penyelenggara Negara dalam berbagai tingkatannya.

### ***Kelompok dan pola pelayanan***

Dilihat dari segi pelanggan atau masyarakat yang dilayani, jenis pelayanan dibedakan ke dalam dua kategori:

Pelayanan internal yakni kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal yakni orang-orang yang ada dalam instansi atau unit yang sama.

Pelayanan eksternal ialah kegiatan pelayanan yang diperuntukan bagi pelanggan/masyarakat di luar instansi atau unit yang bersangkutan yang lazim juga disebut pelayanan umum.

### **Prinsip Kerja Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Timur**

Sederhana (tidak berbelit-beelit), Kejelasan (ada kejelasan prosedur perijinan), Kepastian waktu (pelayanan didasarkan pada standar waktu yang wajar), Akurasi (pemberian ijin dilakukan secara tepat sasaran), Kemanaan dan tanggungjawab (pemberian ijin dilakukan dengan memperhatikan aspek

kepastian hukum. Akses (perijinan dilakukan untuk melayani seluruh warga sesuai perundangan yang berlaku) Disiplin (pelayanan perijinan dilakukan dengan penuh disiplin oleh aparat BP2T), Kenyamanan (pelayanan perijinan dilakukan dengan mengacu pada pelayanan prima untuk memberikan kenyamanan bagi para pemohon ijin)

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. “Jenis deskriptif ini bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek-objek tertentu”. (Kriyantono, 2010:69)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data untuk menulis skripsi ini. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu, dengan informan sebanyak 5 orang dan memilih masyarakat dengan teknik *sampling aksidental* yaitu masyarakat yang sedang berurusan dan bertemu dengan penulis secara kebetulan.

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data

Adapun yang menjadi narasumber atau *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pelayanan Perijinan Terpadu. Sedangkan yang menjadi informan dan responden dalam penelitian ini adalah staff dan masyarakat yang sedang berurusan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kutai Timur.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Timur yang beralamat Jalan Soekarno - Hatta Nomor 02 Telp. Fax. (0549) 23782 dengan Kode Pos 75611 Sangatta.

Adapun Fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Penggunaan website tentang informasi pengurusan administrasi perijinan
  - a. Informasi pelayanan publik,
  - b. Informasi persyaratan perijinan,
  - c. Informasi prosedur administrasi perijinan,
  - d. Informasi penyelesaian dokumen, berapa lama dan berapa biaya.
2. Faktor pendukung dan Penghambat
  - Listrik
  - Jaringan Website
  - Pegawai BP2T

## **Hasil dan Pembahasan**

### ***Informasi Pelayanan Publik Melalui Website***

Informasi pelayanan publik ini tentu berpengaruh terhadap kemampuan pegawai BP2T dalam mewujudkan visi dan misi yang diemban. Sehubungan dengan itu penulis mewawancarai kepala Bidang Informasi dan Pengaduan Badan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Bidang Informasi dan Pengaduan, maka dapat disimpulkan bahwa cara BP2T memberikan informasi pelayanan publik melalui website selalu dilakukan dalam kesempatan sosialisasi ke beberapa Kecamatan yang ada di Kutai Timur, bahkan juga dilakukan praktek bagaimana menggunakan Laptop untuk melihat atau membukan website BP2T.

Berdasarkan penjelasan dari responnden tersebut dapat disimpulkan bahwa BP2T telah melakukan sosialisasi ke berbagai Kecamatan yang ada di

Kutai Timur. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Kepala BP2T yang menyatakan bahwa petugas yang melakukan jemput bola ke beberapa kecamatan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar masyarakat telah mengetahui bahwa BP2T telah membuka website untuk diakses masyarakat. Website yang digunakan BP2T ini hendaknya tidak saja digunakan untuk keperluan sekadar memberikan informasi saja, akan tetapi sebaiknya semua apa yang ada di BP2T juga ditampilkan di website ini. Strategi penggunaan website dalam mempermudah pengurusan administrasi perijinan ini oleh BP2T digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam memperoleh perijinan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kutai Timur.

Hal ini sesuai dengan pendapat Budi Sutedjo Dharma Oetomo mengatakan guna memenuhi tuntutan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan, agar tak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di satu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan .pelaksanaan pelayanan publik berkaitan erat dengan moral dan Etika birokrasi publik, birokrasi perlu memiliki kepekaan etika untuk bisa melayani publik dengan baik. Semangat kerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik harus menjadi pedoman kerjanya. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dewasa ini perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat

### ***Informasi Persyaratan Pelayanan Melalui Website***

Setelah memberikan informasi pelayanan publik maka selanjutnya adalah menentukan persyaratan-peresyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk mendapatkan ijin bagi usaha mereka. Informasi persyaratan berbagai jenis pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kepada masyarakat adalah berupa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pemohon sebelum ijin diterbitkan, persyaratan apa saja yang disyaratkan untuk mendapat ijin tersebut di informasikan melalui website BP2T.

Dengan demikian jelas bahwa berbagai upaya telah ditempuh oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kutai Timur untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui website berkait dengan informasi persyaratan pelayanan publik melalui website. Informasi yang disediakan BP2T dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor; Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke BP2T.

Masyarakat sudah mengetahui bahwa untuk mendapatkan informasi persyaratan perijinan dapat dilakukan dengan melalui website, walaupun masyarakat mengetahui bahwa website yang ada masih terbatas sebagai media informasi saja, belum dapat digunakan untuk sekaligus mendaftarkan memperoleh perijinan. Dengan begitu 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 semua pihan.

### ***Prosedur Administrasi Perijinan Melalui Website***

Setelah menentukan bagaimana persyaratan perijinan, selanjutnya adalah menentukan bagaimana prosedur administrasi perijinan yang berlaku pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kutai Timur. Apakah website BP2T memuat prosedur pengurusan administrasi perijinan. Prosedur yang harus dilalui oleh pemohon dalam memperoleh ijin usaha yang diajukannya adalah sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Perijinan. Berdasarkan beberapa keterangan baik dari pejabat BP2T maupun masyarakat dapat penulis simpulkan bahwa memang benar website BP2T memuat semua prosedur pengurusan administrasi perijinan, walaupun tidak semua orang dapat mengaksesnya, karena keterbatasan sarana dan prasaran yang ada, karena untuk mengakses website perangkatnya harus ada laptop atau komputer dan modem apabila ini tidak ada maka mustahil untuk bisa membuka website/internet. Prosedur merupakan tahap-tahap kegiatan yang harus dilalui dan diikuti oleh masyarakat yang ingin mengajukan atau mendapat ijin bagi usahanya seperti ijin gangguan, ijin mendirikan bangunan dan lain-lain. Sistem prosedur pelayanan perijinan pada Badan Perijinan Pelayanan Terpadu dimaksudkan untuk memberikan acuan kepada penyelenggara perijinan di lingkungan Badan dalam menyusun dan menetapkan pelaksanaan perijinan. Suatu prosedur merupakan urutan pekerjaan atau kegiatan yang terencana dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cara seragam dan padu, dalam sistem perijinan akan terdapat prosedur yang bertujuan untuk memproses suatu perijinan dan penerimaan pembayaran atas ijin yang dikeluarkan, dengan demikian apabila semua prosedur telah dilalui akan memudahkan bukan hanya bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu saja, akan tetapi juga masyarakat akan merasakan kemudahan itu.

Prosedur merupakan tahap-tahap kegiatan yang harus dilalui dan diikuti oleh masyarakat yang ingin mengajukan atau mendapat ijin bagi usahanya seperti ijin gangguan, ijin mendirikan bangunan dan lain-lain. Sistem prosedur pelayanan perijinan pada Badan Perijinan Pelayanan Terpadu dimaksudkan untuk memberikan acuan kepada penyelenggara perijinan di lingkungan Badan dalam menyusun dan menetapkan pelaksanaan perijinan.

Prosedur ini penting untuk diikuti oleh masyarakat dalam memperoleh ijin, yaitu dengan cara mengajukan permohonan kepada Badan melalui bidang pelayanan perijinan, dimana Badan akan memeriksa semua kelengkapan berkas yang diajukan masyarakat, setelah semua terpenuhi maka berkas tersebut dilanjutkan ke Bidang Pelayanan dan Administrasi Perijinan. Semua



berkas yang masuk dan diterima oleh Bidang ini setelah diseleksi kelengkapannya pada bagain loket pendaftaran, maka selanjutnya akan diadakan verifikasi oleh sebuah tim tehknis yang bekerja untuk memverifikasi permohonan tersebut.

Hasil verifikasi oleh tim tersebut selanjutnya, dilakukan survey lapangan untuk mengetahui kebenaran keberadaan lokasi, setelah diketahui baru tim tehknis yang turun kelapangan membuat berita acara pemeriksaan. Pemeriksaan ini penting untuk mengetahui apakah segala informasi yang diberikan sesuai dengan permohonan yang diajukan.

Pemeriksaan adalah salah satu cara atau bentuk atau tehnik pengawasan dengan jalan mengamati, mencatat, menyelidiki dan menelaah secara cermat dan sistematis serta menilai dan menguji dengan obyek dan menuangkannya dalam suatu berita acara pemeriksaan. Jika hasil pemeriksaan bertentangan dengan permohonan yang diajukan, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kembali, permohonan yang dikembalikan disertai catatan dari tim tehknis.

Apabila semuanya sesuai dengan prosedur, maka kepala bidang akan mengeluarkan resi, sekaligus paraf oleh sekretaris dan ditanda tangan oleh Kepala Badan dengan demikian ini berarti bahwa ijin sudah bisa di keluarkan.semua itu akan bisa berjalan dengan baik jika sistem dan prosedur pelayanan juga berjalan dengan baik. Prosedur yang baik, jelas dan transparan penting, tidak hanya bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kutai Timur, tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari BP2T Kutai Timur, tanpa adanya aturan permainan yang jelas Badan tidak akan dapat bekerja secara efisien dan efektif, sedangkan pada sisi lain aturan permainan atau prosedur yang jelas itu juga dapat melindungi masyarakat dari perilaku Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kutai Timur yang sewenang-wenang

## **Faktor Pendukung**

### ***Listrik***

Listrik adalah sesuatu yang sangat vital dalam kehidupan manusia dan organisasi oleh karena itu berfungsinya listrik dengan baik maka akan dapat mendukung setiap aktifitas kegiatan organisasi berjalan dengan baik pula. Namun sebaliknya apabila pasokan listrik terhenti maka seolah-olah semua kegiatan dan aktifitas organisasi juga terhenti.

Dengan berfungsinya listrik dari PLN dengan baiak ditambah dengan kesiapan genset oleh BP2T, maka diharapkan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang berusan tidak terganggu, karena jika terjadi pemadaman dari PLN,

maka secara otomatis genset akan digunakan, jeda waktu antara padamnya listrik dari PLN dan dihidupkannya genset hanya memerlukan waktu paling lama 5 (lima) menit. Listrik adalah sarana vital dalam kehidupan organisasi dan manusia, karena dengan tersedia listrik secara cukup bagi organisasi akan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat, akan tetapi sebaliknya jika listrik padam, maka akan menghambat semua kegiatan organisasi. Oleh karena itu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kutai Timur diharapkan mampu menyediakan pasokan listrik pengganti jika terjadi pemadaman listrik oleh PLN.

### ***Pegawai BP2T***

Faktor lain yang dapat dijadikan pendukung dan penghambat adalah pegawai BP2T Kutai Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat adalah merupakan indikator utama dalam masyarakat untuk menilai sejauhmana pemerintah sudah semakin baik dalam memberikan pelayanan. Pegawai BP2T Kutai Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik disamping mereka sopan, ramah, adil juga mereka mampu di dalam memberikan penjelasan dan cepat di dalam

mengambil keputusan, selain itu mereka juga memiliki tanggung jawab yang baik di dalam mengemban tugasnya. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kutai Timur dapat dikatakan mendukung untuk mencapai visi dan misi serta tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan Motto yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah dan transparan. Cepat pelayanan masyarakat dengan segera, tanpa ditunda penyelesaiannya. Tepat pelayanan masyarakat sesuai dengan waktu, kualitas, sasaran yang telah ditetapkan. Murah pelayanan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat kecil. Transparan pelayanan masyarakat sesuai prosedur dan bersifat terbuka untuk umum, hal ini sangat berkesinambungan dengan Teori NPS menurut Denhart (2003: 42-43 ) Administrasi Publik harus melayani warga masyarakat, mengutamakan kepentingan publik dan menghargai orang.

### **Faktor Penghambat**

#### ***Jaringan website***

Jaringan website adalah teknologi yang menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Peran yang dapat diambil manfaatnya oleh aplikasi teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi yang sebanyak-banyak tentang proses pengurusan perijinan yang lebih cepat.

Peran teknologi informasi dalam bidang pemerintahan mengacu pada penggunaan jaringan teknologi informasi oleh pemerintah, seperti menggunakan internet dan intranet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan masyarakat, dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet. Sesuai perkembangan teknologi jaringan dan website di BP2T sangat mempengaruhi manajemen administrasi perkantoran karena interkoneksi dari peralatan yang digunakan pegawai BP2T dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Hal tersebut lebih memudahkan dan mendekatkan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan secara efektif dan efisien, meskipun jarak antar BP2T ribuan kilometer dari rumah atau kantor mereka. Integrasi teknologi komputer dan telekomunikasi yang cukup pesat semakin memperluas kemampuan komputer dan peralatan komunikasi yang ada guna memperlancar dan mempermudah alur informasi yang dibutuhkan masyarakat atau Badan.

Jaringan yang ada di BP2T adalah masih terbatas pada *Local Area Network* (LAN) yaitu jaringan komputer yang mencakup area dalam satu gedung yang menghubungkan satu komputer dengan komputer lain. Dengan demikian komputer dapat mengakses dengan cara melakukan koneksi ke jaringan lokal yang telah dilengkapi dengan server yang dapat berhubungan dengan internet. Dengan terkoneksi jaringan yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kutai Timur, masyarakat diharapkan akan dapat memanfaatkan pelayanan yang diberikan tersebut, karena dengan berfungsinya jaringan kapan saja masyarakat dapat mengaksesnya di rumah, di kantor tanpa harus datang ke Badan, sehingga ketika berurusan semua berkas-berkas yang diperlukan sebagai persyaratan sudah disiapkan.

### **Kesimpulan**

Penggunaan website BP2T masih kurang maksimal, masyarakat masih kurang maksimal dalam menggunakan penggunaan website untuk mengurus perijinan dikarenakan kurang aktifnya masyarakat untuk mencoba membuka website BP2T, sedangkan BP2T sudah maksimal melakukan sosialisasi ke masyarakat yang ada di daerah kota, tetapi kurangnya minat dari masyarakat untuk mengakses website, dan sosialisasi yang dilakukan BP2T ke daerah Terpencil masyarakat mengeluhkan belum ada jaringan internet yang masuk di daerahnya, sehingga masyarakat mengurus perijinan langsung ke kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu. Hendaknya informasi pelayanan publik melalui website yang dilakukan oleh BP2T benar-benar digunakan masyarakat secara aktif dan maksimal untuk mengurus perijinan, karena sosialisasi yang dilakukan BP2T ini sudah maksimal dengan mengundang seluruh masyarakat dan mensosialisasikan cara mengakses website, akan tetapi masyarakat tidak menggunakan website secara maksimal dan lebih memilih untuk datang langsung ke kantor, jadi

masyarakat harus bisa lebih aktif lagi mencoba menggunakan website untuk mengurus perijinan agar terciptanya kemudahan dalam mengurus perijinan.

Tersedianya Listrik yang ada di BP2T cukup untuk menunjang pekerjaan dan jika terjadi pemadamaan listrik oleh PLN, maka BP2T telah menyediakan sarana pengganti berupa Genset dengan kapasitas cukup untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Kinerja dari pegawai BP2T dalam melayani masyarakat sudah cukup baik hal ini sesuai dengan visi misi mereka yang mengutamakan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat sangat menyukai untuk mengurus perijinan di BP2T. Sebaiknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu tetap tidak merasa cepat puas atas kinerja pegawai BP2T yang diutarakan masyarakat sudah cukup baik, hendaknya BP2T terus melakukan perbaikan-perbaikan dari segi pelayanan, seperti contoh mendatangkan seorang ahli dalam pelayanan publik dan memberikan ilmunya kepada pegawai BP2T agar menjadi pelayanan public yang sangat disukai masyarakat.

Jaringan website di BP2T saat ini masih menggunakan Local Area Network (LAN), yaitu dimana jaringan komputer yang mencakup area dalam satu ruang, satu gedung yang dapat menghubungkan antara komputer satu dengan komputer lainnya dan terkoneksi ke jaringan lokal yang telah dilengkapi dengan server. Sebaiknya penggunaan website dalam mempermudah perijinan tidak lagi menggunakan *local area network (LAN)* akan tetapi ditingkatkan menjadi *wide area network (WAN)* yaitu yang mencakup antar kota antar provinsi bahkan antar negara dan dapat diakses oleh siapa saja dimana saja dan kapan saja.

## Daftar Pustaka

- \_\_\_\_\_.2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Dwiyanto , Agus .1999. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. UGM. Yogyakarta
- Dwiyanto , Agus .2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta
- Kadir , Abdul , 2005 . *Pengenalan Sistem Informasi Pembaruan* . Yogyakarta
- Keban , Yeremias T . 1994 . *Administrasi Publik*.UGM . Yogyakarta
- Keban , Yeremias T . 2004 . *Indikator Kinerja Pendekatan Manajemen dan kebijakan* . Yogyakarta
- Kurniawan, Agung .2005 . *Transformasi Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Pembaruan
- Mahmudi . 2005 . *Manajemen Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta
- Nurudin. 2009. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers

- Pasalong , Harbani 2007 . *Teori Administrasi Publik* . Bandung : Alfabeta
- Poerwadarminta, W.J.S. 1985. *Kamus Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka : Jakarta
- Purba, Amir,dkk. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pustaka Bangsa Press : Jakarta
- Sinambela, LijanPoltak kk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik teori, kebijakan dan Impelemntasi*,Bumi Aksara . Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Subarsono , AG . 2005 . *Analisis Kebijakan Publik* . Yogyakarta
- Sugiyono , 2005 . *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung : Alfabeta
- Uchjana,Onong. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, PT.Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Winarmo,Wing. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*, Unit Penerbit dan Percetakan STIE YKPN : Yogyakarta.

**Sumber Lain:**

- [http://en.wikipedia.org/wiki/New\\_media#What\\_is\\_New\\_Media.3F](http://en.wikipedia.org/wiki/New_media#What_is_New_Media.3F)
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Modernisme>