

Manajemen Sistem Informasi Dalam Pelayanan Perizinan

(Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kota Bandung)

**Dayat Hidayat
Muhammad Afif Muttaqin**



Lembaga Administrasi Negara
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I

MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DALAM PELAYANAN PERIZINAN
(Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kota Bandung)

Penulis : Dayat Hidayat
Muhammad Afif Muttaqin
Editor : Muhammad Afif Muttaqin
Desain Sampul & Isi : Irman Hermansyah

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Cetakan I, 2011

Hak Penerbitan pada:
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara
Alamat : Jl. Kiara Payung km. 4,7 Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat
Tel/Fax : (022) 7790044 – 7790055
E-mail : admin@litbang.bandung.lan.go.id
Web : <http://litbang.bandung.lan.go.id/>

Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Dayat Hidayat dan Muhammad Afif Muttaqin

Manajemen Sistem Informasi Dalam Pelayanan Perizinan : Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kota Bandung.
Bandung: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, 2011
vii; 60 hlm.;
ISBN: 978-979-3382-42-5

I. Manajemen Kebijakan
II. Judul

| |
|--|
| <p>Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun, Termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin sah dari penerbit</p> |
|--|

TIM PENULIS

Judul : Manajemen Sistem Informasi dalam Pelayanan
Perizinan (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Pemerintah Kota Bandung)

Tim Penulis : 1. Dayat Hidayat
2. Muhammad Afif Muttaqin

Editor : Muhammad Afif Muttaqin

MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DALAM PELAYANAN PERIZINAN

Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Pemerintah Kota Bandung

Oleh:
Dayat Hidayat
Muhammad Afif Muttaqin

ABSTRAK

Sistem informasi merupakan media yang efektif dalam menyebarkan informasi di era modern. Pemanfaatan sistem informasi di bidang pemerintahan dirasa penting guna meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan perizinan di Kota Bandung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan SIM yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Bandung (BPPT). Indikator yang digunakan mencakup tiga hal yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Sementara aspek yang menjadi bahan penelitian yaitu unsur-unsur manajemen yang ada di BPPT. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang hasilnya tidak untuk menggeneralisasi. Sementara teknik pengambilan data yang digunakan yaitu studi dokumentasi serta wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa keberadaan sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat di BPPT tersedia dengan berbagai kategori, dan disesuaikan dengan kebutuhan serta aksesibilitasnya. Sementara untuk pengelolaannya sendiri sudah terencana dengan baik, akan tetapi pada tahap pelaksanaan serta pengawasan masih terdapat beberapa kendala. Pada tahap perencanaan, pengadaan sistem informasi dilakukan berdasarkan pertimbangan aksesibilitas, anggaran, sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Akan tetapi pada tahap pengorganisasian menjadi tidak sesuai dikarenakan ada perubahan nomenklatur sehingga mempengaruhi struktur organisasi serta kebijakan yang diambil oleh pimpinan. Sementara untuk tahap pengawasan sudah berjalan secara baik, akan tetapi untuk karena jumlah SDM yang tersedia sedikit, sehingga pengelolaan database menjadi terbengkalai.

Sistem Informasi yang dikembangkan di BPPT diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Bandung yang ingin menggunakan fasilitas ini agar menjadi suatu pelayanan yang mudah, murah dan cepat berjalan bukannya tanpa hambatan. Tetapi apa yang sudah ada sekarang dan terus dikembangkan memang memerlukan pemeliharaan yang baik dan didanai juga secara berkesinambungan.

Kata kunci : sistem informasi, perijinan, manajemen

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke Hadirat Illahi Rabbi, karena atas kehendak-Nya-lah penelitian Mandiri ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini berjudul “Manajemen Sistem Informasi dalam Pelayanan Perizinan (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Daerah Kota Bandung)”.

Sebagaimana kita maklumi bersama bahwa pada era reformasi saat ini telah menimbulkan pergeseran paradigma sistem pemerintahan dari sentralistik ke desentralisasi. Pergeseran tersebut memberikan keleluasaan kepada daerah dalam wujud otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab, mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat lokal menurut prakarsanya sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat yang sesuai dengan kondisi dan potensi wilayahnya. Dampak positif dari hal tersebut telah melahirkan Undang-Undang No 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No. 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan daerah. Kedua UU tersebut kemudian berganti dengan UU No 32 dan 33 Tahun 2004. Adanya UU dimaksud telah membawa konsekuensi logis terhadap pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah dengan pemberian kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab melalui *Public Good and Service* dan Pelayanan Prima kepada masyarakat. Sebagai pemilik kedaulatan tertinggi, maka rakyat seharusnya diberikan pelayanan terbaik oleh pemerintahnya. Untuk hal tersebut tugas pemberian pelayanan ini merupakan tantangan yang harus dilaksanakan di berbagai pemerintahan daerah.

Sebagai jawaban agar pelayanan publik semakin akuntabel dan transparan maka penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memasuki babak baru pelayanan dalam pemerintahan. Adalah merupakan lompatan yang sangat jauh apa yang telah dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada

publiknya. BPPT telah meluncurkan produk berupa layanan dengan menggunakan TI untuk seluruh prosesnya. Hal ini dilakukan tidak hanya sebagai langkah untuk mempersempit ruang gerak terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), tetapi juga sebagai tindak nyata atas Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang e-Government. Pelayanan yang diluncurkan adalah BOSS (*Bandung One Stop Service*). Langkah ini bertujuan untuk menciptakan *good governance*, dimana akuntabilitas pelayanan publik dapat diwujudkan.

Selanjutnya dalam rangka mengetahui lebih lanjut tentang Pelayanan ini, kami telah melakukan penelitian tentang apa dan bagaimana hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui BPPT. Penelitian dilaksanakan dalam waktu 3 (tiga) bulan yang dilakukan melalui desk research dan peninjauan lapangan serta wawancara dengan *key informan*. Hasil penelitian kami sajikan seperti tercantum dalam buku hasil penelitian ini.

Kami menyadari bahwa hasil penelitian ini belumlah sempurna. Hal ini disebabkan oleh karena keterbatasan pengetahuan kami maupun waktu yang tersedia. Banyak hal yang perlu diperbaiki dan ditambah, sehingga koreksi yang sifatnya membangun dari pembaca sangat kami harapkan.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya dan terselesaikannya penelitian ini kami haturkan terima kasih.

Bandung, Juli 2011

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Abstrak | i |
| Kata Pengantar | ii |
| Daftar Isi | iv |
| Daftar Tabel | vi |
| Daftar Gambar | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Sasaran | 5 |
| D. Batasan Penelitian | 6 |
| E. Hasil dan Manfaat yang Diharapkan | 6 |
| F. Lokasi Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Konsep Manajemen | 7 |
| 1. Perencanaan | 9 |
| 2. Pengorganisasian | 11 |
| 3. Pengawasan | 12 |
| B. Konsep Dasar Informasi | 14 |
| 1. Nilai dan Kualitas Informasi | 15 |
| 2. Transformasi Informasi | 17 |
| 3. Informasi Publik | 18 |
| C. Konsep Manajemen Sistem Informasi | 20 |
| 1. Perencanaan Sistem Informasi | 22 |
| 2. Pengelolaan Sistem Informasi | 23 |
| 3. Pengendalian Sistem Informasi | 24 |
| D. Konsep Pelayanan Publik | 27 |
| 1. Pengertian | 27 |
| 2. Ruang Lingkup | 29 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 30 |
| 4. Pelayanan Perizinan | 31 |
| E. Kerangka Pikir | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 33 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 33 |
| B. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| C. Analisis Data | 34 |

| | | |
|----------------|---|----|
| BAB IV | KONDISI UMUM LOKUS PENELITIAN | 36 |
| | A. Gambaran Umum Kota Bandung | 36 |
| | 1. Sejarah | 36 |
| | 2. Geografi, Iklim dan Topografi | 36 |
| | 3. Administrasi Pemerintahan | 37 |
| | B. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) | 37 |
| | 1. Sejarah Pembentukan | 37 |
| | 2. Tugas Pokok dan Fungsi | 38 |
| | 3. Kepegawaian | 38 |
| | 4. Tujuan dan Sasaran | 40 |
| | 5. Jenis Pelayanan | 41 |
| | C. Gambaran Umum Sistem Informasi di BPPT | 42 |
| | 1. Mesin Antrian | 42 |
| | 2. SMS Gateway | 44 |
| | 3. e-Kiosk | 45 |
| | 4. Website BPPT | 46 |
| BAB V | ANALISIS HASIL PENELITIAN | 48 |
| | A. Perencanaan Sistem Informasi di BPPT | 48 |
| | 1. Aplikasi Web Publik | 49 |
| | 2. Aplikasi e-Kiosk | 49 |
| | 3. Aplikasi SMS | 50 |
| | B. Pengorganisasian Sistem Informasi di BPPT | 54 |
| | C. Pengawasan Sistem Informasi di BPPT | 57 |
| BAB VII | PENUTUP | 58 |
| | A. Kesimpulan | 58 |
| | B. Saran | 59 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 60 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 2.1 | Fungsi-fungsi Manajemen | 9 |
| Tabel 2.2 | Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa | 29 |
| Tabel 4.1 | Jumlah pegawai berdasarkan Jabatan | 38 |
| Tabel 4.2 | Jumlah pegawai berdasarkan Golongan | 38 |
| Tabel 4.3 | Jumlah pegawai berdasarkan Jumlah PNS, Honorar, dan Sukwan | 39 |
| Tabel 4.4 | Jumlah pegawai berdasarkan status pendidikan | 39 |
| Tabel 4.5 | Jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin | 39 |
| Tabel 4.6 | Anggaran Pengembangan Sistem Informasi dari Tahun 2008 – Tahun 2011 | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|----------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | <i>Website</i> BPPT | 3 |
| Gambar 2.1 | Kerangka pikir | 32 |
| Gambar 3.1 | Analisis Kualitatif | 35 |
| Gambar 4.1 | Mesin Antrian | 43 |
| Gambar 4.2 | Mekanisme Mesin Antrian | 43 |
| Gambar 4.3 | SMS Gateway Cek Proses Perizinan | 44 |
| Gambar 4.4 | SMS Gateaway Pengaduan | 45 |
| Gambar 4.5 | e-Kiosk | 46 |
| Gambar 4.6 | Pengajuan izin online | 47 |
| Gambar 4.7 | Aplikasi Web Publik | 49 |
| Gambar 4.8 | Aplikasi e-Kiosk | 50 |
| Gambar 4.9 | Aplikasi SMS | 50 |
| Gambar 4.10 | Konfigurasi LAN di BPPT | 52 |
| Gambar 4.11 | Struktur Organisasi BPPPT | 54 |
| Gambar 4.12 | Struktur Organisasi BPPT | 55 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik disebutkan sebagai “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”. Sedangkan Davidow dan Uttal (1989:9), pelayanan diartikan sebagai “...*whatever enhances customer satisfaction*”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan atau pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pelayan publik, pemerintah membaginya menjadi tiga kelompok, yakni (1) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan baerbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; (2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik; dan (3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Sebagai suatu perwujudan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah, maka berbagai pelayanan untuk kepentingan publik telah banyak diluncurkan, salah satunya adalah Pelayanan Perizinan. Perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam hubungan antara pemerintah dan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah suatu pemerintah sudah mencapai kondisi *good goverment* atau belum.

Oleh karena itu, Pemerintah melalui Departemen Dalam Negeri menindaklanjuti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Pelayanan perizinan terpadu merupakan pelayanan publik yang meliputi semua jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Tujuan dari pelayanan perizinan adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal investasi.

Akan tetapi, pada kondisi nyatanya pelayanan perizinan masih menemui banyak hambatan. Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu pemrosesan yang tidak pasti, informasi yang susah didapat, dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi.

Permasalahan yang terjadi terkait dengan pelayanan perizinan seperti yang dikemukakan oleh Djoni Andhela (2009), Wakil Ketua Bidang Perdagangan dan Investasi, Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Jabar:

Saat ini untuk mengurus perizinan di beberapa daerah terlalu banyak meja yang harus kita datangi, sehingga memakan waktu yang lama dan tidak efektif serta membutuhkan biaya yang tidak sedikit," imbuhnya. Djoni juga mengatakan, pelayanan satu atap yang saat ini ada di beberapa kota/kabupaten di Jabar masih belum bisa berjalan secara optimal, karena para pengusaha harus mengurus izin kembali hingga beberapa kali.¹

Permasalahan tersebut hampir menjadi permasalahan nasional, walaupun mungkin di beberapa daerah sudah memberikan pelayanan lebih baik dibandingkan dengan di Jawa Barat. Namun demikian, Indonesia masih tetap merupakan daerah yang dijadikan tujuan untuk investasi. Beberapa daerah atau bahkan sebagian besar daerah di Indonesia dianggap memiliki iklim yang baik untuk berinvestasi. Salah satu kota yang dijadikan sebagai tempat untuk menanamkan investasi adalah Kota Bandung.

Kota Bandung merupakan sebuah kota dan sekaligus menjadi Ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung saat ini telah dirancang untuk menjadi Pusat Distribusi Regional di mana Kota ini menjadi tempat berkumpulnya semua aktifitas perdagangan, industri dan jasa bagi daerah-daerah sekitarnya. Untuk itu, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 maka dibentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu. Dengan terbentuknya badan ini diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan yang baik sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung sebagai Kota Jasa yang Bermartabat. Seiring dengan perkembangan dan perubahan serta kebutuhan organisasi, Badan ini kemudian berubah nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

Dalam rangka mengubah pola pelayanan yang berbelit-belit menjadi pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, maka pada tahun 2008 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) meluncurkan Pelayanan Perizinan

¹ <http://birohukum.jabarprov.go.id/?mod=detilBerita&idMenuKiri=&idBerita=31>
Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011

Terpadu Satu Pintu (PPTSP) atau disebut juga Bandung *One Stop Service* (BOSS). Dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi maupun melakukan transaksi di bidang perizinan. Hal itu merupakan langkah yang dilakukan BPMPT sesuai dengan misi mereka pada poin ketiga yaitu "Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis E-Government". Selain itu, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJM) Tahun 2009 – 2013 yang mengamanatkan bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui penerapan model pelayanan bersifat proaktif. Model pelayanan yang bersifat proaktif adalah dengan membangun **situs (web site)** untuk **pelayanan online**.

BOSS merupakan situs pelayanan perizinan yang bertujuan untuk membuat waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan secara simultan.



Gambar 1.1
Website BPPT

BOSS sendiri menyediakan informasi yang berisi: Daftar perizinan yang dapat dilayani; Pengajuan Izin Online; Cek Status Izin; layanan pengaduan; dan lain sebagainya. Akan tetapi berdasarkan pengamatan penulis, di situs tersebut

masih banyak hal yang menghambat dalam penyampaian informasi tentang perizinan kepada masyarakat di antaranya yaitu:

1. Banyak *link* yang tidak dapat dibuka seperti *Download* peraturan, Cek Status Izin, Pengaduan, dan Simulasi Biaya Perizinan.
2. Informasi yang disediakan tidak konsisten. Seperti pada tampilan awal tertera nama BPPT, tetapi pada bagian Tentang Kami, nomenklatur yang digunakan masih BPMPPPT. Padahal dalam Perda Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 tersirat bahwa nomenklatur BPMPPPT telah diubah menjadi BPPT.

Kedua masalah tersebut cukup menggambarkan bahwa ada yang kurang tepat dalam pengelolaan situs tersebut. Pengelolaan berhubungan dengan manajemen yang dilakukan BPPT. Padahal keberadaan situs BOSS sudah berjalan hampir 3 (tiga) tahun lamanya.

Walaupun keberadaan BOSS bertujuan untuk memudahkan proses perizinan yang berbelit-belit dan juga untuk transparansi pembiayaan perizinan, akan tetapi dengan adanya permasalahan yang dikemukakan di atas tentu saja akan mengganggu jalannya pelayanan perizinan yang efektif dan efisien. Masyarakat akan kesulitan dalam memperoleh informasi terkait pengurusan perizinan karena harus selalu datang langsung ke tempat. Dan akibatnya mereka akan memilih perantara yang mengurusinya dengan resiko adanya penambahan biaya. Selain itu, pada kenyataannya masih saja terjadi kasus-kasus yang terjadi di Kota Bandung terkait masalah perizinan diantaranya seperti pembangunan Hotel Luxton², minimarket yang tidak berizin³, dan galian-galian kabel di pinggir-pinggir jalan⁴.

Situs Boss merupakan salah satu bagian dari sistem informasi manajemen yang diterapkan oleh BPPT. Sistem informasi manajemen bertujuan untuk memudahkan pengelolaan informasi yang ada di dalam organisasi. Sistem informasi manajemen tidak sebatas hanya pada situs saja. Sehingga apabila situs tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka seharusnya ada langkah lain yang dilakukan BPPT untuk mengatasi masalah tersebut.

Berkaitan dengan sejumlah fenomena tersebut, penulis memandang penting untuk dilakukannya penelitian mengenai pengelolaan sistem informasi manajemen dalam menunjang pelayanan perizinan di kota Bandung. Hal ini dirasakan semakin mendesak dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien di wilayah Kota Bandung.

² <http://demokratnews.com/?p=4142>

³ <http://inkubator-bisnis.com/cetak.php?id=2303>

⁴ <http://news.okezone.com/SP/index.php/ReadStory/2009/11/16/220/276040/galian-kabel-bahayakan-pengguna-jalan>

Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011

B. RUMUSAN MASALAH

Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan media yang efektif dalam menyebarkan informasi di era modern. Oleh karena itu di bidang pemerintahan, pemanfaatan SIM dirasa penting guna meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan perizinan di Kota Bandung. Institusi yang bertanggung jawab mengelola perizinan di kota Bandung adalah BPPT. BPPT telah menyediakan SIM dalam bentuk situs untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan izin. Namun hingga saat ini, keberadaan situs tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Oleh karena itu perlu dikaji lebih dalam lagi mengenai pengelolaan sistem informasi manajemen yang ada di sana. Pengelolaan SIM berarti bagaimana fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan BPPT terhadap SIM tersebut. Menurut Nitisemito (1989 : 26), fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan para ahli dapat dibagi ke dalam 3 (tiga) tahap yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling*. *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), dan *controlling* (pengawasan) merupakan kegiatan yang selalu dilakukan oleh setiap organisasi dalam mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam kajian ini adalah **“manajemen sistem informasi dalam pelayanan perizinan di BPPT Kota Bandung belum efektif dan efisien?”**.

Dalam rumusan permasalahan tersebut ada 4 (empat) pertanyaan penelitian yang muncul yaitu:

1. Apa saja sistem informasi pelayanan perizinan yang ada di BPPT Pemerintah Kota Kota Bandung?
2. Bagaimana perencanaan sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung?
3. Bagaimana pengorganisasian sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung?
4. Bagaimana pengawasan sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung?

C. TUJUAN DAN SASARAN

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis sistem informasi pelayanan perizinan apa saja yang ada di BPPT Pemkot Bandung.
2. Menganalisis perencanaan sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung.
3. Menganalisis pengorganisasian sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung.

4. Menganalisis pengawasan sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung.

D. BATASAN PENELITIAN

Istilah sistem informasi yang dimaksud pada penelitian ini, dibatasi pada SIM yang dapat diakses oleh masyarakat. Sehingga sistem informasi yang ada di lingkungan internal tidak termasuk yang akan diteliti.

E. HASIL DAN MANFAAT YANG DIHARAPKAN

Dari penelitian ini diharapkan dapat teridentifikasi permasalahan mengenai pengelolaan SIM pelayanan perizinan yang dihadapi oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemerintah Kota Bandung.

Manfaat dari laporan penelitian ini yaitu sebagai bahan informasi untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemerintah Kota Bandung.

F. LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemerintah Kota Bandung, yang beralamat di Jln. Cianjur No. 34, Bandung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KONSEP MANAJEMEN

Sebuah organisasi tidak lepas dari kata manajemen. Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno yaitu *ménagement* yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen dikatakan seni, berarti menunjukkan adanya keahlian yang harus dimiliki dan adanya kaidah-kaidah yang harus dijalankan. Selain itu, manajemen dianggap seni karena prinsip-prinsipnya dapat dipelajari, tetapi dalam penerapannya, hasilnya dapat berbeda.

Banyak para ahli yang memberi pengertian tentang manajemen. Menurut Sukanto Reksohadiprodjo dalam Nitisemito (1989 : 13), menyatakan bahwa manajemen adalah “Suatu usaha merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir serta mengawasi kegiatan dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif”. Sementara menurut George R. Terry (1982) dalam Sugandha (2005 : 188) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri atas kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan unsur-unsur lainnya.

Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan suatu tindakan yang dilakukan organisasi dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan menggunakan unsur-unsur tertentu. Sehingga apabila dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tidak melaksanakan usaha tersebut, maka besar kemungkinan tujuan tersebut tidak akan tercapai, atau setidaknya-tidaknya membutuhkan pengorbanan yang lebih besar dari yang seharusnya.

Dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap organisasi membutuhkan unsur-unsur pendukung. Unsur manajemen terdiri dari 6 jenis, yang dikenal dengan 6M yaitu:

1. Man (orang)

Keberadaan orang atau manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting. Manusia yang menentukan tujuan dan manusia pula yang melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa ada manusia, maka tidak ada proses kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

2. Money (uang)

Peran uang dalam suatu organisasi sangat penting guna menunjang keberlangsungan organisasi tersebut. Besar kecilnya kegiatan organisasi

bergantung pada besar kecilnya uang yang beredar di dalamnya. Oleh karena itu uang sangat penting dalam mencapai tujuan karena semua kegiatan dapat diperhitungkan secara rasional.

3. *Materials* (bahan)

Bahan di sini merupakan produk yang dihasilkan oleh kegiatan organisasi tersebut. Produk yang dihasilkan suatu organisasi dapat berupa barang maupun jasa tergantung dari kegiatan yang dilakukannya.

4. *Machines* (peralatan)

Untuk memperlancar suatu kegiatan, maka peran peralatan sangatlah penting. Peralatan sebagai penunjang kegiatan mutlak diperlukan oleh organisasi agar tujuan yang telah ditentukan dapat terlaksana dengan baik.

5. *Method* (metode)

Metode adalah suatu cara yang digunakan untuk memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.

6. *Markets* (pasar)

Pasar merupakan tempat menyebarluaskannya suatu produk organisasi. Kata tempat bukan hanya suatu bangunan tetapi lebih dari itu, pasar dapat berarti konsumen yang dianggap sebagai *stakeholder* organisasi tersebut.

Dalam memahami proses manajemen, maka harus memahami juga fungsi-fungsi manajemen. Pendapat para ahli mengenai fungsi manajemen tidaklah sama. Untuk lebih menjelaskan, berikut beberapa pendapat para ahli mengenai fungsi manajemen yaitu:

Tabel 2.1
Fungsi-fungsi Manajemen

| | Forecasting | Planning | Organizing | Staffing | Comanding | Directing | Actuating | Coordinating | Controlling | Reporting | Budgeting |
|-------------------|-------------|----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|--------------|-------------|-----------|-----------|
| G.R. Terry | X | - | - | X | X | X | - | X | - | X | X |
| Koontz & Donnel | X | - | - | - | X | - | X | X | - | X | X |
| Henry Fayol | X | - | - | X | - | X | X | - | - | X | X |
| Luther Gulick | X | - | - | - | X | - | X | - | - | - | - |
| Prof. L.F. Urwick | - | - | - | X | - | X | X | - | - | X | X |

Ket: X = Tidak - = Ya

Sumber : Nitisemito (1989 : 24)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa setiap pakar mempunyai pendapat sendiri-sendiri mengenai fungsi manajemen. Akan tetapi, dari sekian banyak fungsi manajemen tersebut, terdapat 3 (tiga) fungsi pokok yang dipilih mereka, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), dan *controlling* (pengawasan). Hubungan antara fungsi manajemen yang satu dengan fungsi manajemen yang lainnya saling bertautan. Sehingga diantara fungsi-fungsi tersebut saling pengaruh mempengaruhi. Walaupun demikian, fungsi perencanaan merupakan landasan dari fungsi-fungsi manajemen yang lain.

1. Perencanaan

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnel dalam Riyadi (2003 : 2) menyatakan bahwa perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan pemilihan tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur dan program-program dari beberapa alternatif yang ada. Selanjutnya menurut George R. Terry masih dalam Riyadi (2003 : 2) mengemukakan bahwa perencanaan adalah upaya untuk memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan pada kedua definis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam suatu perencanaan terdapat unsur-unsur yang meliputi:

- a. Adanya asumsi-asumsi yang didasarkan pada fakta-fakta.
Ini berarti bahwa untuk membuat suatu perencanaan yang baik dibutuhkan fakta-fakta atau bukti yang ada. Karena dengan adanya fakta atau bukti tersebut, maka perencanaan dapat tergambar dengan baik.
- b. Adanya alternatif-alternatif atau pilihan-pilihan
Suatu perencanaan merupakan hal yang akan dilakukan di masa depan, sehingga ketika nanti dalam pelaksanaan kegiatannya tidak terhambat karena telah tersedia alternatif lain dalam melaksanakan kegiatan tersebut.
- c. Adanya tujuan yang ingin dicapai.
Perencanaan merupakan alat atau sarana yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan adanya tujuan, maka dapat merinci langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- d. Bersifat memprediksi.
Perencanaan merupakan suatu prediksi. Sehingga perencanaan yang dibuat dapat terjadi atau bahkan tidak dapat dilaksanakan karena suatu hal. Tetapi dengan adanya perencanaan dapat mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perencanaan tersebut.
- e. Adanya kebijaksanaan
Perencanaan merupakan suatu kebijaksanaan karena dalam pembuatannya melibatkan banyak pemikiran. Oleh karena itu, perencanaan merupakan hasil keputusan dari semua anggota organisasi yang harus dilaksanakan.

Dalam membuat suatu perencanaan yang baik, maka perlu dipersiapkan tahapan-tahapan pembuatannya. Menurut Nitisemito (1989 : 52), tahapan-tahapan dalam membuat perencanaan adalah:

- a. Penetapan tujuan
Suatu perencanaan tidak dapat dibuat tanpa ditetapkan terlebih dahulu tujuan yang diinginkan dicapai. Tujuan yang ditetapkan dapat berupa tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Penentuan tujuan jangka pendek bertujuan sebagai batu loncatan untuk mencapai tujuan jangka panjang. Dalam penetapan tujuan hendaknya juga dilakukan secara hati-hati, sebab tujuan yang ditetapkan harus realistis dan ekonomis. Tujuan realistis mempunyai kemungkinan untuk dicapai dicapai berdasarkan situasi dan kondisi yang ingin dicapai. Sedangkan tujuan ekonomis berarti tujuan yang diupayakan dengan memaksimalkan anggaran dan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, dalam menentukan tujuan harus yang realistis dan ekonomis.

- b. Pengumpulan data-data serta penetapan dugaan atau ramalan
Dalam membuat suatu perencanaan, perlu dikumpulkan data-data yang diperlukan untuk membuat suatu perencanaan menjadi lebih terarah. Data-data yang diperlukan harus memiliki kelengkapan, dapat dipercaya, dan relevan. Karena apabila data-datanya tidak jelas atau asal-asalah, maka dipastikan perencanaan hasilnya kurang maksimal. Selain pengumpulan data, dalam membuat perencanaan diperlukan pula dugaan-dugaan atau ramalan-ramalan. Dugaan dan ramalan dapat dilakukan dengan membayangkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi di masa yang akan datang berdasarkan data-data yang ada.
- c. Menetapkan alternatif cara bertindak
Setelah tujuan ditetapkan, data-data dikumpulkan, ramalan atau dugaan ditetapkan, maka langkah selanjutnya adalah menetapkan alternatif cara bertindak. Tujuannya yaitu untuk mengusahakan beberapa cara yang akan ditempuh dalam melaksanakan kegiatan.
- d. Mengadakan penilaian alternatif
Alternatif yang telah ditetapkan kemudian dinilai masing-masing. Dengan menilai alternatif tersebut, kita akan mengetahui kelebihan serta kekurangannya. Dalam menilai alternatif ini diikuti pertimbangan yang matang.
- e. Memilih alternatif
Setelah menilai beberapa alternatif yang telah ditentukan, maka kita dapat memilih yang menurut kita paling tepat dilakukan untuk mencapai tujuan. Sehingga nanti akan diperoleh perencanaan yang efektif dan efisien.

2. Pengorganisasian

Sebagaimana diterangkan sebelumnya, fungsi pertama dari manajemen adalah perencanaan. Dengan perencanaan yang baik, maka diharapkan tujuan yang telah ditetapkan akan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Walaupun demikian, apabila perencanaannya sudah baik tetapi pelaksanaannya tidak baik, maka akan sia-sia hasilnya. Oleh karena itu, agar perencanaan tersebut dilaksanakan sesuai yang diinginkan, maka perlu diorganisasikan.

Menurut Nitisemito (1989 : 57), organisasi dalam pengertian statis adalah merupakan suatu wadah atau tempat kerja sama untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sedangkan organisasi dalam pengertian dinamis adalah merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian lain dikemukakan oleh Siagian (2001: 37) yang mendefinisikan organisasi sebagai “sekelompok orang yang terikat secara formal dan hierarkis serta bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu yang

telah ditetapkan sebelumnya". Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa organisasi sebagai wadah dan organisasi sebagai proses interaksi."

Organisasi sebagai wadah berarti bahwa orang-orang berada di dalamnya menempati "kotak-kotak" tertentu untuk melakukan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya. Sementara organisasi sebagai proses interaksi berarti bahwa adanya hubungan antara unsur-unsur yang terdapat dalam organisasi tersebut. Kedua aspek tersebut merupakan dasar proses pengorganisasian suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, di dalam pengorganisasian dirancang struktur formal, pengelompokan dan pengaturan tugas-tugas di antara anggota organisasi. Menurut Sutabri (2005 : 69), proses pengorganisasian dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut:

1. Perincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Pembagian beban pekerjaan menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logis dilaksanakan oleh satu orang.
3. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.

Dalam melakukan pengorganisasian, maka perlu dibuat mekanisme-mekanisme formal yang berbentuk struktur organisasi. Struktur organisasi mengandung unsur-unsur spesialisasi kerja, standardisasi, koordinasi, sentralisasi, atau desentralisasi dalam proses pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja.

Menurut Sutabri (2005 : 71), unsur-unsur struktur organisasi terdiri dari:

- a. Spesialisasi pekerjaan, yaitu spesifikasi pekerjaan yang diberikan pada individual maupun kelompok kerja dan penyatuan tugas-tugas tersebut menjadi satuan-satuan kerja atau departementasi.
- b. Standardisasi kegiatan, yaitu prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan supaya lebih teratur.
- c. Koordinasi kegiatan, yaitu bentuk pengintegrasian fungsi-fungsi satuan kerja di dalam organisasi.
- d. Sentralisasi dan desentralisasi pembuatan keputusan
- e. Ukuran satuan kerja, yaitu jumlah pegawai yang diperlukan dalam suatu kelompok kerja.

3. Pengawasan

Pengawasan dilakukan dengan menggunakan informasi mengenai kemajuan kegiatan. Tujuan dari pengawasan adalah agar dalam mencapai tujuan organisasi ada keselarasan. Keselarasan tujuan memang tidak akan sempurna, akan tetapi paling tidak secara kenyataannya tidak sampai terjadi konflik di dalam organisasi. Menurut Sutabri (2005 : 62), sistem pengawasan

manajemen adalah sistem total yang berarti sistem tersebut meliputi semua aspek pengoperasian organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dilihat bahwa dalam sistem pengawasan perlu adanya keseimbangan diantara unsur-unsur manajemen, yaitu SDM, keuangan, sarana dan prasarana, dan lain sebagainya. Agar dapat menyeimbangkan unsur-unsur tersebut, organisasi membutuhkan informasi mengenai kemajuan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Lebih lanjut, Sutabri mengatakan bahwa sistem pengawasan manajemen merupakan sistem yang terkoordinasi dan terintegrasi, yaitu meskipun data yang dikumpulkan untuk suatu tujuan mungkin berbeda dengan yang dikumpulkan untuk tujuan lain, data ini dapat di padukan satu sama lain. Proses pengawasan cenderung mengikuti pola dan jadwal secara pasti setiap periode yang telah ditentukan, misalnya setiap minggu, setiap bulan, atau setiap tahun.

Raplh Currier Davis dan Allan C. Filley dalam Sutabri (2005 : 62-65) membagi fungsi pengawasan menjadi 8 (delapan) sub fungsi yang terdiri dari beberapa tahap kegiatan. Empat tahap pertama biasanya berlangsung sebelum pekerjaan yang harus diawasi itu dilaksanakan. Sementara keempat subfungsi terakhir berlangsung ketika suatu pekerjaan dilaksanakan. Kedelapan subfungsi tersebut antara lain:

a. Perencanaan rutin (*routine planning*)

Perencanaan rutin berbeda dengan perencanaan yang telah dikemukakan di awal atau perencanaan strategis. Perencanaan rutin tidak lebih dari penerapan rencana-rencana teknis berdasarkan rencana strategis yang telah ditentukan sebelumnya. Fungsinya hanya bersifat rutin dan sifatnya sekunder.

b. Penjadwalan (*schedulling*)

Penjadwalan merupakan kegiatan menentukan kapan fase-fase dari suatu rencana harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk mengatur jumlah waktu keseluruhan menjadi bagian-bagain sesuai dengan penyelesaian setiap tahapan kegiatan.

c. Persiapan (*preparation*)

Fungsi persiapan bertujuan untuk memberi kepastian kepada pengawas bahwa segalanya suda siap digunakan kapan dan dimana serta jenis yang tepat yang dibutuhkan.

d. Pengabaran (*dispatching*)

Fungsi ini dilakukan dengan mengawasi pekerjaan para pegawai untuk memastikan bahwa pekerjaan tersebut dikerjakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketetapan waktu antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lain sangatlah penting.

- e. Pengarahan (*direction*)
Fungsi pengarahan dilakukan dengan memberikan instruksi dan penjelasan dari atasan kepada bawahan mengenai kebutuhan-kebutuhan dari suatu rencana. Informasi yang diberikan kepada pegawai dilakukan sedemikian rupa sehingga menjadi jelas. Pengarahan dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan.
- f. Pemeriksaan (*supervision*)
Fungsi pemeriksaan dilakukan begitu pekerjaan dimulai dengan cara memeriksa setiap pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan. Dengan supervisi dapat melihat penyimpangan yang terjadi bila tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- g. Pembandingan (*comparasion*)
Pembandingan merupakan aktivitas menilai pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh. Kegiatan pembandingan dilakukan dengan mencatat penyimpangan yang terjadi dan mencari sebab terjadinya penyimpangan tersebut.
- h. Pembetulan (*corrective action*)
Pembetulan dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu menyesuaikan kegiatan dengan rencana, mengubah standar agar sesuai dengan kegiatan, serta mengubah kedua-duanya.

B. KONSEP DASAR INFORMASI

Menurut Sutabri (2005 : 23), informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sementara pengertian data menurut Kumorotomo dan Margono dalam Ella (2010 : 187) adalah fakta yang tidak sedang digunakan pada proses keputusan, biasanya dicatat dan diarsipkan tanpa maksud untuk segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan. Bentuk data dapat berupa angka, teks, dokumen, suara, gambar, kode, dan lain-lain.

Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil olah data yang dimasukkan ke dalam dan pengolahan suatu model keputusan. Akan tetapi dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam-macam pilihan. Informasi yang disediakan bagi pengambil keputusan memberikan suatu kemungkinan faktor resiko pada tingkat-tingkat pendapatan yang berbeda.

Pada umumnya banyak bagian informasi yang mungkin berguna dan dengan cara apa saja dapat mempengaruhi tanggapan penerima informasi dalam situasi tertentu. Beberapa informasi dapat berasal dari pengamatan

pribadi, percakapan dengan orang lain, rapat-rapat panitia, dari majalah, media surat kabar, atau laporan pemerintah, dan dari sistem informasi itu sendiri.

1. Nilai dan Kualitas Informasi

Nilai informasi ditentukan oleh 2 (dua) hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan di dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak di dalam suatu organisasi.

Lebih lanjut, sebagian besar informasi tidak dapat persis ditafsir keuntungannya dengan suatu nilai uang, tetapi dapat ditafsir nilai efektivitasnya. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Nilai informasi ini menurut Sutabri (2005 : 31) didasarkan atas 10 sifat, yaitu:

- a. Mudah diperoleh
Sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh. Kecepatan memperoleh dapat diukur, misalnya 1 (satu) menit versus 24 jam. Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.
- b. Luas dan lengkap
Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya.
- c. Ketelitian
Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.
- d. Kecocokan
Sifat ini menunjukan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi.
- e. Ketepatan waktu
Sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek dari pada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu. Dalam

beberapa hal, ketepatan waktu dapat diukur. Misalnya, berapa banyak penjualan dapat ditambah dengan memberikan tanggapan segera kepada permintaan langganan mengenai tersedianya barang-barang inventaris.

f. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas. Membetulkan laporan dapat memakan biaya yang besar. Berapa biaya yang diperlukan untuk memperbaiki laporan tersebut?

g. Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan.

h. Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.

i. Tidak ada prasangka

Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.

j. Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakekat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

Sutabri (2005 : 35) menyatakan, untuk kualitas informasi tergantung dari 3 (tiga) hal yaitu, informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relevance*). Penjelasan tentang kualitas informasi tersebut akan dipaparkan berikut ini:

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat waktu (*timelines*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Dewasa ini, mahalnya informasi disebabkan karena harus cepat informasi tersebut dikirim atau

didapat sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya.

3. Relevan (*relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk orang satu dengan yang lain berbeda, misalnya informasi mengenai kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan kurang relevan dan akan lebih relevan apabila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan.

Sementara menurut Parker dalam Ella (2010 : 188), syarat-syarat informasi yang berkualitas adalah:

1. Mudah dipahami (*comprehensibility*): informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis;
2. Relevan: Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi;
3. Bermanfaat: informasi yang diberikan harus bermanfaat. Informasi harus dapat tersaji ke dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan;
4. Tepat waktu: informasi harus tersedia tepat pada waktunya;
5. Keandalan (*reliability*) : Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya;
6. Akurat : informasi harus bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Berarti informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya;
7. Konsisten : informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

2. Transformasi informasi

Transformasi informasi adalah komponen proses dalam pengelolaan sistem informasi yang berfungsi memproses data menjadi informasi sehingga dapat dihasilkan produk informasi yang diperlukan bagi para pemakai informasi. Kedudukan dan fungsi komponen transformasi informasi ini ternyata sangat penting. Kelancaran dan efisiensi proses ini pada gilirannya akan menentukan jumlah dan mutu produk informasi. Kelancaran itu tampak pada jalannya mekanisme pelaksanaan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan dan analisis, penyajian dan penyebaranluasan, sampai pada kegiatan dokumentasi. Ini merupakan suatu proses komunikasi yang berlanjut dan bertahap untuk memperoleh hasil yang diharapkan oleh sistem tersebut.

Transformasi informasi pada hakekatnya merupakan suatu proses pengubahan wujud, sifat, dan ciri-ciri data menjadi informasi yang selanjutnya disajikan secara statistika atau secara visual untuk disebarluaskan dan atau didokumentasikan. Proses ini berlangsung secara bertahap, berlanjut dalam urutan mekanisme tertentu. Proses transformasi ini bertitik tolak dari data yang dikumpulkan dari sumber dengan menggunakan alat atau instrumen pengumpul data. Selanjutnya data itu diolah, dianalisis, dan ditafsirkan dengan teknik tertentu. Data yang telah diproses itu membuahkan hasil yang disebut informasi. Kemudian informasi tersebut disajikan, disebarluaskan, dan didokumentasikan.

Dalam hal penyajian data dan informasi dilakukan baik secara visual maupun dalam bentuk publikasi dengan metode komunikasi langsung atau tak langsung. Sedangkan dokumentasi berfungsi untuk menyimpan data dan informasi secara sistematis dan cermat dalam bentuk bank data (*database*). Pendokumentasian dapat dilakukan dengan cara lama (*file*) dan cara baru (komputerisasi).

Penyampaian produk informasi kepada pemakai informasi pada gilirannya akan menimbulkan reaksi atau respon permintaan atau penolakan terhadap informasi tersebut. Penerimaan berarti si pemakai menunjukkan sifat positif, sedangkan penolakan berarti menunjukkan sifat negatif terhadap informasi tersebut. Penerimaan terhadap informasi berlanjut pada terjadinya proses pengolahan atau transformasi dalam diri individu atau dalam kelompok. Proses transformasi ini dilaksanakan dalam kegiatan analisis, pemahaman, penilaian, dan akhirnya pembuatan keputusan atau tersimpan sebagai pengetahuan yang terstruktur. Hasil transformasi ditandai oleh adanya pembuatan keputusan dan perubahan perilaku kepada si pemakai informasi yang tampak. Karena itu, sebagai konsekuensi terjadi perubahan perilaku pada individu atau kelompok yang bersangkutan. Penampilan perilaku yang baru ini menyebabkan tindakan tertentu yang pada gilirannya mempengaruhi lingkungannya dalam arti yang seluas-luasnya, baik lingkungan personal maupun lingkungan sosio kultural. Dalam konteks inilah akan tampak secara nyata apakah informasi itu memberikan manfaat tertentu pada si pemakai informasi dan dampak yang terjadi karena tindakan si pemakai informasi bagi lingkungannya, termasuk lingkungan organisasi dalam bidang pekerjaan dan jabatan tadi.

3. Informasi publik

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, pengertian informasi publik yaitu: "Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan

publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Sedangkan yang dimaksud oleh Badan Publik menurut Undang-Undang tersebut yaitu:

Lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menjelaskan tentang informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan oleh Badan Publik dikategorikan menjadi 3 (tiga) macam sesuai waktu penyediaannya, yaitu:

a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala paling singkat disampaikan 6 (enam) bulan sekali. Yang tergolong informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, sebagaimana tercantum pada pasal 9 (sembilan) ayat 1 (satu) Undang-Undang tersebut adalah:

- 1) Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
- 2) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;
- 3) Informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
- 4) Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan

b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta adalah informasi yang dimiliki Badan Publik yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.

c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Informasi yang wajib tersedia setiap saat adalah informasi-informasi Badan Publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
- 2) Hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
- 3) Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
- 4) Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
- 5) Perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;

- 6) Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
- 7) Prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
- 8) Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Namun demikian, tidak semua informasi yang dimiliki oleh Badan Publik dapat diberikan kepada pemohon informasi. Informasi publik yang tidak diberikan tersebut, sebagaimana diatur pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 adalah:

- a. Informasi yang dapat membahayakan negara;
- b. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat;
- c. Informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
- d. Informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan; dan/atau
- e. Informasi publik yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan, merupakan informasi yang dapat diberikan oleh Badan Publik.

C. KONSEP MANAJEMEN SISTEM INFORMASI

Menurut Sutabri (2005 : 42), definisi sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali. Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran.

1. Blok masukan (*input block*)

Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input di sini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Blok model (*model block*)

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok keluaran (*output block*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai tertentu.

4. Blok teknologi (*technology block*)

Teknologi merupakan “*tool box*” dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 (tiga) bagian utama, yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*)

5. Blok basis data (*database block*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Data di dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efektivitas kapasitas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak yang disebut DBMS (*database management system*).

6. Blok kendali (*control block*)

Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan sistem itu sendiri, ketidakefisienan, sabotase, dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

Suatu manajemen di dalam organisasi membutuhkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang akan dilakukan. Sumber informasi untuk pengambilan keputusan manajemen didapat dari informasi eksternal dan informasi internal. Informasi internal dapat diperoleh dari sistem informasi yang berupa hasil pengolahan data elektronik (PDE) atau non-PDE. Secara teori, komputer tidak harus digunakan di dalam manajemen sistem informasi, tetapi kenyataannya tidaklah mungkin. Sistem informasi manajemen (SIM) yang kompleks dapat berfungsi melibatkan elemen non komputer dan elemen komputer. SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi operasi organisasi. Dalam hal mengelola sistem informasi, maka perlu dilakukan dengan beberapa tahapan, antara lain yaitu:

1. Perencanaan Sistem Informasi

Perencanaan sistem informasi yang diterjemahkan dari *information system planning* (ISP) menceritakan bagaimana menerapkan pengetahuan tentang sistem informasi ke dalam organisasi. Suatu sistem informasi dapat dibentuk sesuai dengan kebutuhan organisasi masing-masing. Oleh karena itu, untuk dapat menerapkan sistem yang efektif dan efisien diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi sesuai keinginan dan nilai masing-masing organisasi. Orang tidak boleh sekadar mengadaptasi setiap sistem yang ditawarkan, tetapi orang juga tidak boleh menutup mata terhadap ketidaktahuan dan kesempatan yang ada di luar organisasi untuk mendapatkan sistem yang cocok. Kegunaan sistem yang efektif dan efisien tidak lain untuk mendapatkan keunggulan dalam kompetisi. Semua orang yang dapat menggunakan sistem informasi dalam organisasi, tetapi faktor efisiensi setiap sistem itu berbeda.

Untuk memahami bagaimana merencanakan sistem yang informasi yang tepat dan sesuai dengan organisasi masing-masing, berikut dibahas bagaimana informasi itu mengalir dari satu tempat ke tempat lain; bagaimana merencanakan sistem informasi secara keseluruhan, serta bagaimana merencanakan sistem informasi secara per bagian. Perlu diingat, perubahan sistem, baik besar maupun kecil, selalu akan melalui tingkatan-tingkatan sebagai berikut:

Tingkat I : Ide, mengetahui perlu adanya perubahan

Tingkat II : Design, merancang cara pemecahannya

Tingkat III : Pelaksanaan, menerapkan design ke dalam sistem

Tingkat IV : Kontrol, memeriksa tingkat pelaksanaan dijalankan sesuai dengan design

Tingkat V : Evaluasi, memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai dengan tujuan semula

Tingkat VI : Tindak lanjut, melaksanakan perubahan sesuai dengan hasil evaluasi yang ada

Keempat tingkatan ini juga telah menjadi kunci yang digunakan untuk memecahkan bagian masalah baik itu secara menyeluruh maupun per bagian. Sebagai contoh, di dalam perubahan sistem yang membutuhkan 4 (empat) tingkatan IDPE (Ide, Design, Pelaksanaan, Evaluasi) dibutuhkan pula 4 (empat) tingkatan IDPE lainnya, yang mempunyai arti yang lebih kecil. Orang yang mengadaptasi/melaksanakan langsung teori yang ada biasanya tidak mendapat salah konsep karena masalah dan ruang lingkup yang dihadapi sudah terpampang jelas di hadapannya. Sebaliknya, orang yang hanya ingin tahu dan sekedar belajar akan mendapat sedikit kesulitan karena teori yang muncul dari banyak orang itu mengkhususkan pandangannya pada salah satu sudut, walaupun menjelaskan teori dengan cara IDPE-nya masing-masing.

2. Pengelolaan sistem informasi

Pengelolaan sistem informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari studi manajemen, sebagaimana halnya pengelolaan ketenagaan, keuangan, organisasi dan tata laksana, dan lain sebagainya. Barangkali dapat diasumsikan, pengelolaan sistem informasi merupakan faktor kunci bagi keterlaksanaan dan keberhasilan manajemen. Hal ini dapat dimengerti mengingat semua sub sistem manajemen bertopang pada unsur manusia, baik sebagai manajer maupun sebagai bawahan, ditentukan dengan cara bertingkah laku atau melakukan perbuatan tertentu yang terarah untuk mencapai tujuan manajemen. Tingkah laku manusia pada hakikatnya terwujud dalam tingkah laku organisasi, yang secara keseluruhan tercakup dalam tingkah laku manajemen itu sendiri. Dalam konteks inilah, peran informasi sangat menentukan. Itu sebabnya, jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal, maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal.

Pembangunan nasional yang berorientasi pada pengembangan mutu sumber daya manusia yang didukung oleh pembangunan pada sektor-sektor lainnya ternyata menunjukkan tingkat keberhasilan yang cukup meyakinkan. Keberhasilan tiada lain adalah berkat dukungan sistem manajemen. Konsekuensi logis dari perkembangan tersebut ialah perlunya peningkatan koordinasi dan keterpaduan serta mutu pelayanan sebagai intervensi manajemen yang turut mendasari sistem manajemen terpadu yang melibatkan unsur-unsur pimpinan dan pengelola serta pelaksana dan masyarakat. Proses manajemen tersebut pada gilirannya menuntut dukungan optimal macam-macam informasi yang akurat, terpercaya, dan siap pakai sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam proses pengambilan keputusan, penentuan kebijaksanaan, dan tindakan manajerial lainnya. Peran informasi semakin luas dan kompleks serta bervariasi tinggi sehubungan dengan upaya peningkatan kredibilitas sistem informasi dan pemanfaatannya dalam rangka pengembangan sumber daya manusia serta pemanfaatan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sistem komunikasi untuk menyebarluaskan informasi terpilih, yang akhirnya memberikan dampak bagi peningkatan produktivitas dan mutu program. Karena itu, wajar bila bidang sistem informasi perlu mendapat perhatian dari semua manajer setiap organisasi yang ada. Dengan kata lain, pengelolaan sistem informasi yang baik akan mendukung pelaksanaan manajemen yang efektif.

Kemajuan industrialisasi dan perusahaan bisnis yang sangat pesat dewasa ini menuntut penataan semua sistem yang ada pada setiap organisasi. Kebutuhan ini dapat dipenuhi dengan baik jika tersedia informasi yang lengkap dan akurat dalam berbagai sumber informasi yang terpercaya. Kualifikasi kemampuan tenaga yang diperlukan harus dirumuskan secara jelas sehingga dapat disajikan ke dalam pasaran tenaga kerja dengan informasi yang lengkap. Pengadaan pembiayaan dan penyimpanan serta pendayagunaannya akan

berlangsung lancar dan efisien jika ditata dalam sistem informasi yang tepat. Hal ini berarti, pengelolaan sistem informasi adalah suatu kebutuhan nyata bahkan sekaligus merupakan keharusan berdasarkan pertimbangan secara dimensional.

Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab mengelola sistem informasi dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Tugas pengelolaan tersebut meliputi perencanaan informasi, transformasi informasi, komunikasi informasi, organisasi pelaksana, pemantauan, dan pengendaliannya. Setiap pemimpin harus memiliki kemampuan yang memadai tentang pengelolaan sistem umumnya dan komponen-komponen pada khususnya. Pengelolaan sistem informasi berpangkal pada sistem informasi manajemen (SIM) yang memiliki ruang lingkup yang lebih luas. Dalam upaya pelaksanaan SIM diperlukan pengelolaan sistem informasi. Artinya, konsep yang terakhir lebih sempit dan bersifat teknis guna mendaratkan SIM di lapangan. Akan tetapi, pengelolaan sistem informasi merupakan bagian yang terpisahkan dan terpadu di dalam konsep SIM itu sendiri.

3. Pengendalian sistem informasi

Pengendalian atau dapat pula dikatakan sebagai pengawasan sistem informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi, bahkan kegiatan ini melaksanakan fungsi yang sangat penting karena mengamati setiap tahapan dalam proses pengelolaan informasi. Pengelola sistem informasi perlu memahami dan memiliki keterampilan manajerial dalam melaksanakan kegiatan pengendalian sistem informasi, yakni:

- a. Kemampuan mengendalikan kegiatan perencanaan informasi
- b. Kemampuan mengendalikan proses transformasi informasi
- c. Kemampuan mengendalikan organisasi pelaksana sistem informasi
- d. Kemampuan melaksanakan kegiatan koordinasi.

Dengan kemampuan-kemampuan ini, maka terjaminlah kelancaran pelaksanaan pengelolaan sistem informasi guna mendukung keberhasilan program organisasi. Dengan kata lain, bila kegiatan-kegiatan perencanaan, proses transformasi informasi, pengorganisasian pelaksana, dan koordinasi “lepas kendali”, maka bukan saja sistem informasi tidak berhasil mencapai tujuannya tetapi justru dapat membahayakan proses manajemen yang mendapat dukungan dari sistem informasi tersebut. Ini berarti, kedudukan dan fungsi pengendalian sistem informasi menempati titik sentral.

Pengendalian sistem informasi adalah keseluruhan kegiatan dalam bentuk mengamati, membina, dan mengawasi pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi, khususnya dalam fungsi-fungsi perencanaan

informasi, transformasi, organisasi, dan koordinasi. Pengendalian bertujuan menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk-produk informasi, baik segi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktunya. Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan, baik secara langsung yakni di tempat dilaksanakannya sistem informasi itu, maupun secara tidak langsung melalui laporan-laporan secara tertulis dan secara lisan.

Pembinaan dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan pelatihan, pengkajian, bimbingan teknis, dan kerjasama internal dan eksternal. Berikut penjelasan kegiatan-kegiatan berikut:

a. Pelatihan

Pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem informasi. Penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan jenis dan kategori pelatihan, yakni latihan teknis umum, latihan teknis khusus, dan latihan administrasi. Masing-masing program pelatihan itu memiliki tujuan sendiri.

b. Pengkajian

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mengkaji masalah-masalah yang bertalian dengan pelaksanaan sistem informasi, misalnya melalui rapat, diskusi, dan lain sebagainya.

c. Bimbingan teknis

Bimbingan diberikan kepada tenaga pelaksana dan tenaga teknis untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan informasi

d. Kerjasama

Kerjasama dilakukan melalui berbagai kegiatan dalam pelaksanaan sistem informasi, baik di dalam lingkungan organisasi maupun dengan pihak luar organisasi dalam rangka pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi.

Dalam pengelolaan sistem informasi dapat kita lihat kembali bahwa komponen penilaian tergolong sebagai komponen yang strategis, yang berarti ada kaitan sistemik dengan komponen masukan (input), komponen proses, dan komponen produk. Kegiatan pengelolaan sistem informasi dianggap efisien dan efektif bila komponen perencanaan disusun dengan cermat dan teliti berdasarkan data objektif dan akurat. Komponen transformasi informasi bekerja secara lancar dengan dukungan sarana dan prasarana, biaya dan metode yang memadai. Komponen produk ditandai oleh hasil-hasil yang dicapai oleh sistem yang memiliki mutu dan jumlah yang tinggi. Untuk mengetahui hingga mana komponen-komponen telah beroperasi dengan baik sebagaimana yang diharapkan, komponen penilaian pada gilirannya menempati kedudukan dan fungsi yang sangat strategis, bahkan dapat dinilai

sangat menentukan keberhasilan keseluruhan pengelolaan sistem informasi itu sendiri.

Fungsi utama dari penilaian informasi adalah menyediakan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan. Siapapun dapat membuat keputusan setelah memperoleh informasi hasil penilaian sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang pekerjaan yang ditekuninya. Keputusan itu menyangkut berbagai kemungkinan, misalnya tentang program atau perencanaan, tentang pelaksanaan atau operasional, tentang diagnosis untuk pembinaan atau bimbingan, tentang administratif, dan lain sebagainya. Semua bentuk keputusan itu membutuhkan informasi dari hasil penilaian yang telah dipertimbangkan secara rasional dan logis serta objektif. Penilaian merupakan suatu komponen yang penting dalam pengelolaan sistem informasi. Komponen ini erat kaitannya dengan komponen-komponen lainnya, yakni masukan, proses, dan produk. Komponen masukan merupakan langkah awal dalam rangka penyusunan secara informasi. Komponen proses bertalian dengan transformasi informasi, sedangkan komponen produk bertalian dengan hasil dan dampak dari sistem informasi.

Masing-masing komponen tersebut menuntut adanya penilaian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka ditentukan 3 (tiga) strategi penilaian dalam sistem informasi yaitu:

- a. Strategi penilaian masukan, yang bertujuan menilai perencanaan informasi yang disusun berdasarkan kebutuhan informasi yang nyata.
- b. Strategi penilaian proses, yang bertujuan menilai pelaksanaan transformasi informasi, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis dan penilaian, penyajian dan penyebarluasan, dokumentasi, dan komunikasi yang secara keseluruhan merupakan suatu proses yang berkesinambungan.
- c. Strategi penilaian produk, yang bertujuan menilai produk-produk informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Dengan demikian, benarlah bahwa penilaian menjadi satu bagian yang penting dalam pengelolaan sistem informasi, tidak disamakan dengan pemberian angka terhadap hasil kegiatan di bidang informasi. Penilaian mengandung makna yang sangat luas dan sangat penting dalam keseluruhan pengelolaan sistem informasi. Berdasarkan hasil penilaian dapat dibuat keputusan yang tepat dan objektif tentang berbagai kegiatan pengelolaan sistem informasi tentang:

- a. Derajat keakuratan informasi yang diperoleh berdasarkan kebutuhan lapangan secara nyata.
- b. Perencanaan informasi yang bermutu, artinya memenuhi persyaratan yang ditetapkan bagi suatu rencana informasi yang baik.
- c. Pelaksanaan kegiatan transformasi data dan informasi berdasarkan prosedur yang tepat dan benar.
- d. Jenis dan mutu produk informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Keseluruhan hasil penilaian produk informasi tersebut pada gilirannya menjadi umpan balik terhadap komponen-komponen dalam sistem informasi. Dengan umpan balik ini, bila diperlukan diadakan upaya perbaikan dan penyempurnaan atas perencanaan informasi sehingga keseluruhan sistem benar-benar berfungsi dan beroperasi secara lengkap dan utuh serta berdaya guna dalam menunjang sistem informasi untuk membantu kegiatan manajemen, pendidikan, dan pengembangan masyarakat dan perorangan serta pemakai informasi lainnya.

D. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

1. Pengeritan

Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya, ketiga istilah tersebut dipergunakan secara bergantian, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan mengandung arti “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menyimak pengertian tersebut, maka pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*) memiliki varian arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan Negara. Sementara Nurcholis dalam Suryanto (2008 : 456) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan/atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan menurut Barata dalam Suryanto (2008 : 456) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa. Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan, dan pengadministrasiannya, dan
- b. Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

Pada prinsipnya, pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan di antara keduanya, yaitu :

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaannya;
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah :

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya;
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, dan lain sebagainya.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintah sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal;
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung saja, akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

2. Ruang lingkup

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata, barang tidak nyata, dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa, relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam praktek keduanya sulit untuk dipisahkan.

Secara garis besar, pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) jenis saja, yaitu barang dan jasa. Berikut ini adalah karakteristik pelayanan dari Gronroos dalam Suryanto (2008 : 458) yang menjelaskan perbedaan antara pelayanan barang dan jasa.

Tabel 2.2
Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa

| Barang | Jasa |
|---|---|
| Sesuatu yang berwujud | Sesuatu yang tidak berwujud |
| Satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang (homogeny) | Satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai/sama dengan bentuk jasa pelayanan kepada orang lain (heterogen) |
| Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi | Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi |
| Berupa barang/benda | Berupa proses/kegiatan |
| Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan | Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli |
| Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi | Pembeli terlibat dalam proses produksi |
| Dapat disimpan sebagai persediaan | Tidak dapat disimpan |
| Dapat terjadi perpindahan kepemilikan | Tidak ada perpindahan kepemilikan |

Sumber: Gronroos dalam Suryanto (2008 : 458-459)

Selanjutnya dalam Kep. Menpan No : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan

pelayana publik. Persoalan-persoalan tersebut diidentifikasi Wright dalam Suryanto (2008 : 461) adalah sebagai berikut:\

- a. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
- c. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
- d. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayani.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan public selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan public selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Goets & Davis dalam Suryanto (2008 : 465) sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Evans & Lindsay dalam Suryanto (2008 : 465), penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda, misalnya dari segi:

- a. *Product based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variable pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya;
- b. *User based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan;
- c. *Value based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, kesenjangan-kesenjangan dapat teridentifikasi sebagai berikut:

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen. Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar, kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat, kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan, serta terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan;
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan;
- c. Kesenjangan antara kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan. Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal;
- d. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan dengan proses penyampaian pelayanan. Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi; serta
- e. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kesenjangan ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan.

4. Pelayanan Perizinan

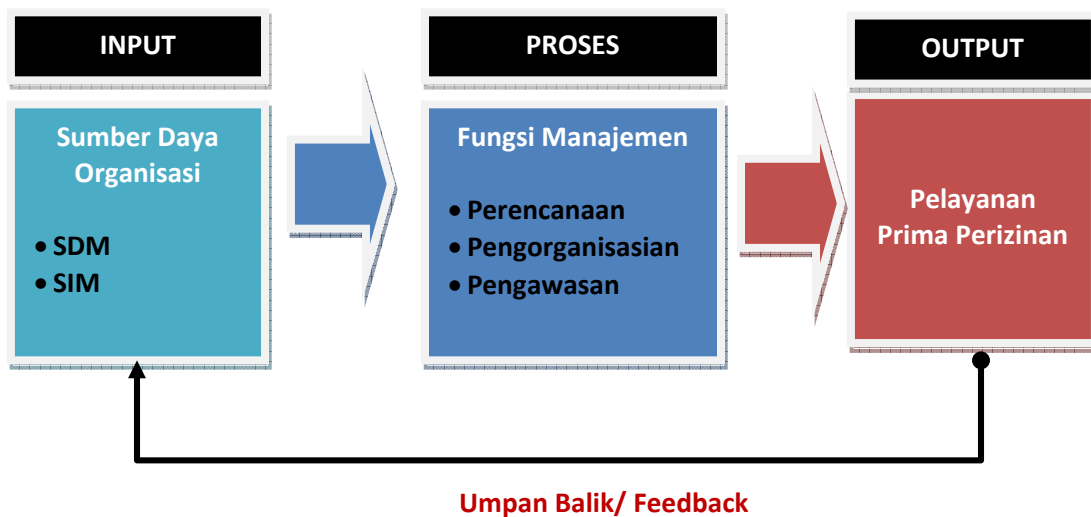
Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan. Kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Di dalam Permendagri tersebut dijelaskan bahwa pengertian perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Sementara izinnya sendiri merupakan dokumen yang dikeluarkan pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Sebagai bentuk dari pelayanan publik, instansi yang mengelola pelayanan perizinan sudah seharusnya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat memperoleh informasi berkaitan dengan perizinan. Informasi berkaitan dengan standar pelayanan atau proses untuk melakukan pengaduan jikalau terjadi masalah merupakan hak yang pantas diperoleh masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* bagi pemerintah. Oleh karena itu pemerintah wajib menyediakan sistem informasi guna memfasilitasi kebutuhan informasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 23 disebutkan bahwa penyelenggara (pelayanan perizinan), berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan; dan penilaian kinerja. Oleh karena itu sudah menjadi keharusan bagi pemerintah dalam menyediakan setidaknya keenam informasi tersebut. Tentu saja hal itu harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar dapat diakses dengan lancar oleh masyarakat.

E. KERANGKA PIKIR



Gambar 2.1
Kerangka pikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh BPPT dalam memberikan pelayanan perijinan, terutama penggunaan teknologi informasi yang dipergunakan sebagai alat untuk membantu pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selanjutnya penulis juga akan menggali informasi lebih banyak tentang kondisi saat ini terhadap Sistem Informasi dan penggunaan teknologi informasi yang diberlakukan di sana.

Sehubungan dengan hal tersebut, jenis penelitian ini adalah eksploratif. Penelitian ini akan menggali sebanyak mungkin informasi yang akan didapatkan melalui informan kunci dari pihak penyelenggara layanan dan dari pihak pengguna layanan (masyarakat pengguna yang memohon perijinan) ke BPPT Kota Bandung. Sesuai dengan pendapat Hermawan dan, Mantra dalam Wikipedia (diakses tanggal 5 April 2011): Penelitian eksploratif adalah salah satu jenis penelitian sosial yang tujuannya untuk memberikan sedikit definisi atau penjelasan mengenai konsep yang digunakan dalam penelitian.^[1] Dalam penelitian ini, peneliti belum memiliki gambaran akan definisi atau konsep penelitian.^[2] Peneliti akan mengajukan *what* untuk menggali informasi lebih jauh.^[3] Sifat dari penelitian ini adalah kreatif, fleksibel, terbuka, dan semua sumber dianggap penting sebagai sumber informasi.^[3] Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjadikan topik baru lebih dikenal oleh masyarakat luas, memberikan gambaran dasar mengenai topik bahasan, menggeneralisasi gagasan dan mengembangkan teori yang bersifat tentatif, membuka kemungkinan akan diadakannya penelitian lanjutan terhadap topik yang dibahas, serta menentukan teknik dan arah yang akan digunakan dalam penelitian berikutnya.^[4] ^[3]

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif yang hasilnya tidak untuk menggeneralisasi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2011:9):

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Kebutuhan data tersebut berupa data primer dan sekunder. Pengumpulan/ pencarian data akan dilakukan dengan cara:

1. *Desk Research*

Data sekunder akan diperoleh melalui studi dokumentasi yang berhubungan dengan ihwal pelayanan perijinan, sistem informasi yang diberlakukan dan penggunaan teknologi informasi yang tersedia

2. *Field Research*

Data yang akan dikumpulkan melalui pelaksana pelayanan dan pejabat serta masyarakat pengguna layanan di BPPT Kota Bandung,

a. Wawancara

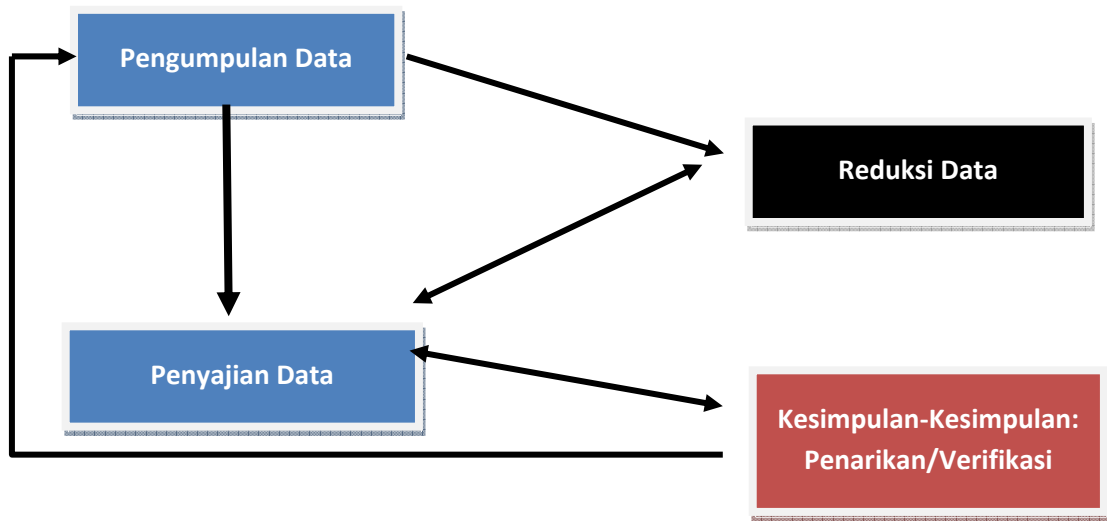
Wawancara akan dilakukan kepada penyelenggara layanan dan pejabat kunci yang dianggap mengetahui banyak tentang sistem yang diberlakukan. Apabila diperlukan wawancara juga akan dilakukan kepada masyarakat pengguna yang kebetulan pada waktu penelitian ada di lokasi penelitian.

C. ANALISIS DATA

Data yang telah terkumpul baik dari kuesioner maupun wawancara dan desk research selanjutnya akan dianalisis. Namun demikian sebelum masuk pada tahapan analisis data, maka data tersebut akan diolah terlebih dahulu. Pengolahan data menurut Miles dan Huberman (Silalahi, 1999:248) merupakan kegiatan pendahuluan dari analisis data. Analisis data karena itu memiliki arti yang luas, yang meliputi penyederhanaan data dan penyajian data, dan juga yang pada umumnya dimaksudkan sebagai “analisis”. Transformasi data dilakukan melalui penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*) dan tabulasi (*tabulation*).

Selanjutnya menurut Miles & Huberman (Silalahi, 1999:263) tentang apa-apa yang terdapat dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman dan biasanya diproses sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan atau alih tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Metode analisis kualitatif tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Miles & Huberman juga menggambarkan analisis kualitatif tersebut seperti pada Silalahi (1999:263) sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

BAB IV

KONDISI UMUM LOKUS PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM KOTA BANDUNG

1. Sejarah

Kota Bandung adalah salah satu kota terpadat di Indonesia dan merupakan ibu kota dari Provinsi Jawa Barat. Kota ini terletak di dataran tinggi Jawa Barat dengan ketinggian 791 meter di atas permukaan laut (dpl) dan dikelilingi pegunungan. Kota Bandung merupakan pusat perkembangan industri, produsen tekstil, industri pewarnaan, kimia, pesawat terbang, mesin, dan kina. Selain itu, kota ini juga merupakan kota pusat bagi pendidikan dan penelitian.

Proses pembangunannya dimulai awal tahun 1819 oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Awalnya kota Bandung diperuntukan sebagai Kota Pertahanan Militer. Perkembangan kota ini terjadi pada tahun 1920-an ditandai dengan berdatangnya arsitek dunia untuk menumpahkan kreasinya di kota ini. Pada tahun tersebut, kota Bandung juga mendapat predikat Paris van Java. Pada tahun 1955, kota ini menjadi sumber perhatian dunia, ketika menjadi tuan rumah Konferensi Asia Afrika, sebuah konferensi yang menginspirasi kemerdekaan bangsa-bangsa Asia dan Afrika.

2. Geografi, Iklim dan Topografi

Kota Bandung terletak di antara 107° – 36° bujur timur dan 6° – 55° lintang selatan. Lokasi Kota Bandung terletak pada pertemuan dua poros jalan :

- ✓ Barat – Timur, yang memudahkan hubungan dengan ibu kota negara
- ✓ Utara – Selatan, yang memudahkan lalu lintas daerah perkebunan.

Secara topografi, Kota Bandung terletak pada ketinggian 791 meter di atas permukaan laut. Titik tertinggi terletak di kawasan utara dengan ketinggian 1.050 meter di atas permukaan laut. Di wilayah selatan, permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah utara permukaan tanah berbukit-bukit.

Keadaan geologis dan tanah yang ada di Kota Bandung merupakan lapisan alluvial hasil dari letusan Gunung Tangkuban Parahu. Jenis material bagian utara dan pusta kota merupakan jenis Andosol, di bagian selatan serta timur tersebar jenis Aluvial Kelabu dengan bahan endapan tanah liat. Iklim asli Kota Bandung dipengaruhi oleh pegunungan di sekitar sehingga cuaca yang terbentuk sejuk dan lembab. Temperatur rata-rata kota adalah 25° c.

3. Administrasi Pemerintahan

Luas area Kota Bandung adalah sebesar 16.729,65 Ha dan terbagi atas 30 Kecamatan, 151 Kelurahan, 1.559 RW, dan 9.669 RT. Dalam melaksanakan tugas administrasi pemerintahan, Walikota dibantu oleh Sekretaris Daerah, yang dibantu juga oleh 3 (tiga) Asisten, 11 Bagian serta Organisasi Perangkat Daerah yang terdiri dari 14 Dinas dan 9 (sembilan) Lembaga Teknis Daerah (termasuk badan dan Kantor).

B. GAMBARAN UMUM BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT)

1. Sejarah Pembentukan

Sejarah awal pembentukan BPPT, dimulai pada tahun 2002 saat Pemerintah Kota Bandung membentuk Unit Pelayanan Satu Atap berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 2 Tahun 2002. Unit tersebut dibentuk untuk menciptakan iklim yang mendorong terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur kepada masyarakat. Selain itu diharapkan adanya keterpaduan dan koordinasi dalam proses pemberian perizinan maupun non perizinan.

Namun dalam perkembangannya, kinerja unit ini dirasa kurang maksimal sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan. Perbaikan tersebut meliputi penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi, dan peningkatan iklim investasi, serta kebijakan teknis lain yang berhubungan dengan penanaman modal dan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, pada tahun 2007, Pemerintah Kota Bandung membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007. Lembaga ini diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan baik yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung sebagai Kota Jasa yang Bermartabat.

Akan tetapi, seiring berjalannya waktu dan setelah dilakukan evaluasi dalam hal pelaksanaan pelayanan bidang perizinan, kinerja BPMPPPT dirasa kurang maksimal karena struktur organisasinya terlalu banyak dan alur birokrasinya masih terlalu panjang. Oleh karena itu, pada akhir tahun 2009, BPMPPPT diubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang memiliki struktur lebih ramping sehingga diharapkan dapat lebih memangkas kendala dalam hal birokrasi pelayanan perizinan.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2009, BPPT mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, BPPT mempunyai fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan program;
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan;
- c. pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perijinan;
- d. pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan;
- e. pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan;
- f. pelaksanaan pelayanan teknis administratif Badan; dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Kepegawaian

- a. Jumlah pegawai berdasarkan jabatan

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai berdasarkan Jabatan

| No. | Jabatan | Jumlah |
|---------------|-------------------|--------|
| 1 | Kepala Badan | 1 |
| 2 | Kepala Bagian | 1 |
| 3 | Kepala Bidang | 4 |
| 4 | Kepala Sub Bagian | 3 |
| 5 | Pelaksana | 146 |
| Jumlah | | 155 |

Sumber: Company Profile BPPT, 2010

- b. Jumlah pegawai PNSD berdasarkan golongan

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai berdasarkan Golongan

| No. | Golongan | Jumlah |
|---------------|----------|--------|
| 1 | IV | 5 |
| 2 | III | 82 |
| 3 | II | 42 |
| 4 | I | 2 |
| Jumlah | | 131 |

- c. Jumlah PNS, Honorer, dan Sukwan

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai berdasarkan Jumlah PNS, Honorer, dan Sukwan

| No. | Golongan | Jumlah |
|---------------|----------|--------|
| 1 | PNS | 131 |
| 2 | Honorer | 11 |
| 3 | Sukwan | 13 |
| Jumlah | | 155 |

Sumber: Company Profile BPPT, 2010

- d. Status pendidikan pegawai PNSD

Tabel 4.4
Jumlah Pegawai berdasarkan status pendidikan

| No. | Pendidikan | Jumlah |
|---------------|------------|--------|
| 1 | Strata 2 | 12 |
| 2 | Strata 1 | 50 |
| 3 | Diploma | 17 |
| 4 | SLTA | 48 |
| 5 | SLTP | 3 |
| 6 | SD | 1 |
| Jumlah | | 131 |

Sumber: Company Profile BPPT, 2010

- e. Data PNSD berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai berdasarkan jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---------------|---------------|--------|
| 1 | Laki-laki | 95 |
| 2 | Perempuan | 36 |
| Jumlah | | 131 |

Sumber: Company Profile BPPT, 2010

4. Tujuan Dan Sasaran

BPPT mempunyai tujuan-tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan sumber daya aparatur yang kompeten dan siap dalam memberikan pelayanan.
- b. Terjalannya jejaring kerja yang dapat membentuk hubungan kerjasama antar kota dalam dan luar negeri untuk menarik investor
- c. Meningkatnya sistem informasi manajemen pelayanan yang terukur yang dapat memberikan kemudahan dalam penanaman modal dan perizinan.
- d. Meningkatnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani.
- e. Peningkatan kerjasama investasi melalui kondisi yang kondusif dan peran aktif masyarakat.

BPPT memiliki sasaran sebagai berikut:

- a. Terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan pengetahuan dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- b. Terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan keterampilan meliputi keterampilan dasar pelayanan, dapat merancang kegiatan, dapat melakukan teknis kegiatan dan dapat mengimplementasikan *hardware* dan *software*.
- c. Terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki sikap perilaku secara proporsional dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- d. Terwujudnya jalinan kesepahaman, kerjasama yang terpadu dan sinkronisasi yang dapat diimplementasikan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- e. Terwujudnya mekanisme kerja yang menggambarkan sistem manajemen kinerja yang responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan transparan.
- f. Terciptanya sistem informasi manajemen pelayanan secara terukur dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- g. Terwujudnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani secara proporsional dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- h. Terbentuknya hubungan kerjasama investasi yang saling menguntungkan dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- i. Terwujudnya pelayanan sistem informasi dan sistem pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan perizinan dan penanaman modal secara mudah dan transparan.

- j. Tersedianya sarana dan prasarana serta personil bidang pengelolaan dokumen pelayanan perizinan dan investasi.

5. Jenis Pelayanan

Pelayanan perizinan yang diberikan meliputi pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/heregistrasi/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan. Sementara untuk pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung berjumlah 30 jenis izin meliputi:

Perizinan yang berkenaan dengan bidang penanaman modal, perdagangan, industri, serta kebudayaan dan pariwisata meliputi:

- a. Izin Undang-undang Gangguan (HO)/Izin Tempat Usaha;
- b. Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
- c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
- d. Tanda Daftar Gudang (TDG);
- e. Izin Usaha Industri (IUI);
- f. Tanda Daftar Industri (TDI);
- g. Izin Usaha Kepariwisata (IUK);
- h. Izin Penyelenggaraan Reklame.

Perizinan yang berkenaan dengan bidang penataan ruang, bangunan, dan konstruksi serta pertanahan meliputi:

- a. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT);
- b. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- c. Izin Lokasi;
- d. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).

Perizinan yang berkenaan pada bidang bina marga, sumber daya air dan lingkungan hidup meliputi:

- a. Izin Pengelolaan Air Bawah Tanah;
- b. Izin Pengambilan Air Permukaan;
- c. Izin Perubahan Alur, Bentuk, Dimensi, dan Kemiringan Dasar Saluran/Sungai;
- d. Izin Pembangunan Lintasan yang berada di bawah/di atasnya;
- e. Izin Pemanfaatan Bangunan Pengairan dan Lahan pada Daerah Sempadan dan Saluran/Sungai;
- f. Izin Pemanfaatan lahan mata air dan lahan pengairan lainnya;
- g. Izin Penggalan Ruang Milik Jalan (RUMIJA);
- h. Izin Pembuatan Jalan Masuk Pekarangan;
- i. Izin penutupan/penggunaan Trotoar, Berm, dan Saluran;
- j. Izin Pematangan Lahan/Tanah;
- k. Izin pembuatan jalan masuk di dalam kompleks perumahan, pertokoan, dan sejenisnya;

- l. Izin pemanfaatan Titik Tiang Pancang Reklame, Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan sejenisnya;
- m. Izin Pembuangan Air Buangan ke Sumber Air;
- n. Izin perubahan atau pembuatan Bangunan dan Jaringan Pengairan serta perkuatan tanggul yang dibangun oleh masyarakat.

Perizinan yang berkenaan pada bidang perhubungan serta komunikasi dan informatika meliputi:

- a. Izin Trayek;
- b. Izin Pengelolaan Tempat Parkir (IPTP)
- c. Izin Usaha Angkutan (IUA)
- d. Izin Jasa Titipan.

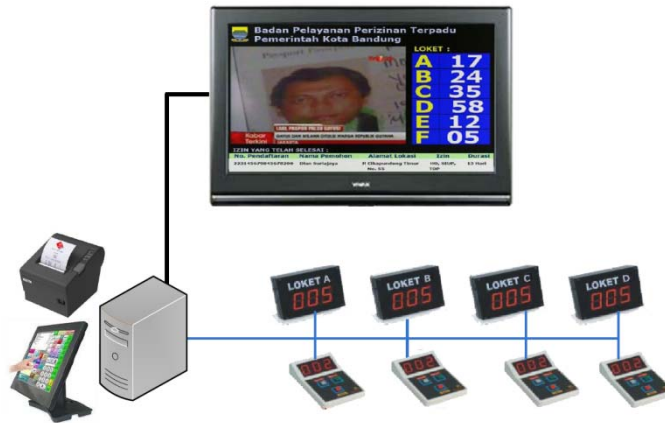
C. GAMBARAN UMUM SISTEM INFORMASI DI BPPT

1. Mesin antrian

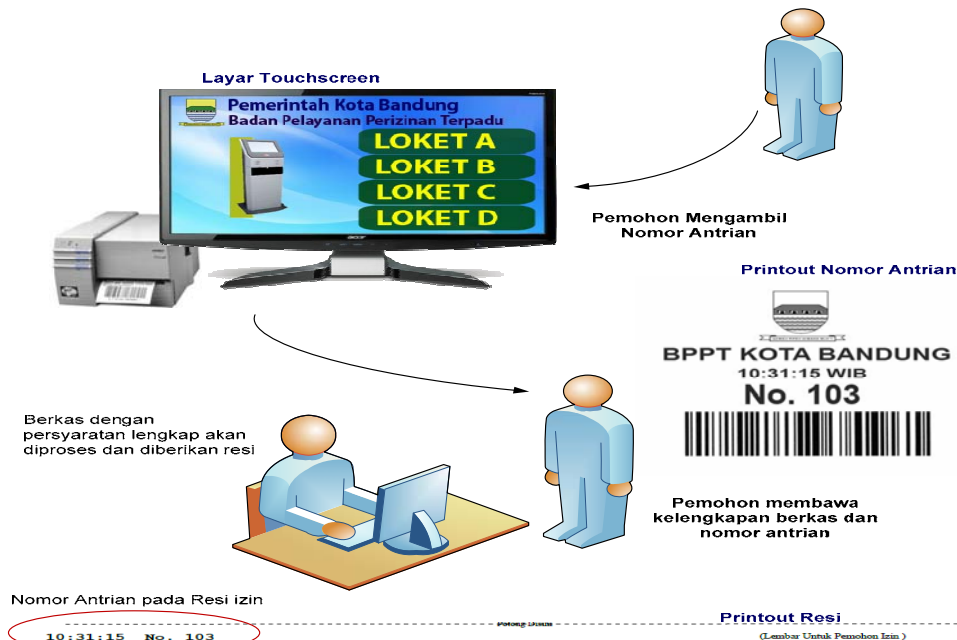
Mesin antrian, diluncurkan dari tahun 2008 sejak berdirinya BPPT. Manfaat mesin antrian adalah untuk memberikan keteraturan antrian kepada pemohon izin sesuai dengan nomor antrian dan bermanfaat untuk mengetahui berapa jumlah pengunjung setiap harinya. Tujuan digunakannya mesin antrian adalah:

- a. Untuk memastikan bahwa setiap permohonan yang masuk benar-benar mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dan melalui loket pendaftaran
- b. Mencantumkan nomor antrian dalam nomor resi pendaftaran
- c. Menghindari permohonan masuk melalui *back office*

Pemeliharaan mesin antrian dilakukan oleh pihak ketiga, terpisah dari kegiatan teknologi informasi yang lain. Alasan dikelolanya mesin antrian oleh pihak ketiga karena tim TI yang ada memiliki beban kerja yang cukup banyak. Sementara itu Tim TI yang dimiliki saat ini hanya ada 2 (orang). Pada pertengahan tahun 2010, karena ada permohonan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), maka nomor antrian dimasukkan dalam pengisian pendaftaran dan tercetak dalam resi. Untuk saat ini data harian yang masuk melalui mesin antrian belum dikelola dengan baik. Gambar berikut merupakan gambar mesin antrian:



Gambar 4.1
Mesin Antrian



Gambar 4.3
Mekanisme Mesin Antrian

2. SMS Gateway

SMS Gateway bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini diperuntukan bagi pemohon yang ingin mendapatkan informasi tentang perizinannya dan juga untuk melakukan pengaduan.

Untuk memanfaatkan mengetahui sejauh mana dokumen diproses, pemohon izin cukup mengirim *short message service* (SMS) dengan cara ketik **CEK** spasi **NOMOR REGISTRASI** dan mengirimkannya ke nomor **0818-99-8055**. Setelah sms ini dikirim, maka aplikasi akan memberikan jawaban sms secara langsung, mengenai status terakhir proses perizinan. Berikut merupakan gambar SMS gateway:



Gambar 4.3
SMS Gateway Cek Proses Perizinan

Sementara untuk melakukan pengaduan, Pemohon dapat menyampaikannya melalui sms dengan cara ketik **ADU** spasi **Bunyi Pengaduan** dan mengirimkannya ke nomor **0818-998055**. Setelah sms dikirim, maka aplikasi akan memberikan jawaban sms secara langsung mengenai pengaduan pemohon, dan menyimpannya ke dalam database, untuk dianalisis lebih lanjut.

Pengadaan SMS Gateway dimulai dari tahun 2008 saat BPMPPT terbentuk. Pada saat itu, nomor yang digunakan untuk mengaksesnya yaitu

081220088002. Akan tetapi pada pelaksanaannya layanan ini tidak berjalan dengan baik dikarenakan aplikasi utamanya tidak berjalan dengan baik dan *tracking* data hanya dilakukan sampai tahap pendaftaran. Pada pertengahan tahun 2010, nomor akses berubah menjadi 0818 99 8055 dan untuk awal tahun 2011 proses *tracking* data diperbaiki dan dapat dilakukan untuk semua proses pelayanan. Berikut merupakan gambar contoh pengaduan:



Gambar 4.5
SMS Gateway Pengaduan

3. e-Kiosk

e-Kiosk adalah sistem informasi yang bertujuan untuk memberikan informasi perizinan bagi pemohon. e-Kiosk menggunakan komputer touch screen yang diletakkan di dekat ruang tunggu. Sama seperti layanan sebelumnya, e-kiosk mulai dikembangkan pada tahun 2008 saat BPMPPT terbentuk. Pada awal tahun 2011, informasi berubah menyesuaikan bidang dan ditambah *tracking* izin untuk semua proses.



Gambar 4.5
e-Kiosk

4. Website BPPT

Website/situs BPPT adalah sistem informasi berbasis web yang bertujuan untuk mendekatkan jarak antara masyarakat, investor, dan BPPT. Sistem ini diluncurkan pada tahun 2008 dan beralamat di <http://boss.or.id>. Pelayanan yang diberikan dalam situs ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

a. Pelayanan informasi

Pelayanan informasi maksudnya yaitu pelayanan yang hanya memberikan informasi berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan perizinan. Pelayanan yang termasuk pelayanan informasi adalah:

- 1) Berita seputar perizinan yang dapat dilihat di halaman muka situs, dan pada link arsip berita.
- 2) Informasi perizinan yang berisi daftar perizinan yang dilayani BPPT, beserta Syarat, Prosedur, Waktu dan Biaya Perizinan yang harus dikeluarkan.
- 3) Informasi mengenai profil BPPT
- 4) Informasi mengenai peluang investasi di Kota Bandung
- 5) Informasi mengenai profil Kota Bandung
- 6) Informasi mengenai peraturan yang berhubungan dengan perizinan

b. Pelayanan perizinan

Pelayanan perizinan adalah pelayanan yang berhubungan dengan perizinan yang dapat diakses langsung dari situs tersebut, artinya ada interaksi dari orang yang mengakses situs tersebut. Pelayanan yang termasuk ke dalam pelayanan perizinan yaitu:

- 1) Pengajuan izin secara online yang dilakukan dengan mengisi form elektronik yang tersedia di situs tersebut.
- 2) Cek status izin yang bertujuan untuk mengetahui sudah sejauh mana proses pengajuan izin dari pemohon.
- 3) Pengaduan yang bertujuan memberikan kesempatan bagi masyarakat berkaitan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT.
- 4) Jajak pendapat, yang bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepercayaan masyarakat mengenai keberadaan SIM di BPPT

The screenshot displays the BPPT website interface in a Mozilla Firefox browser. The page features a header with the BPPT logo and the text "BOSS BANDUNG ONE STOP SERVICE". Below the header, there is a navigation menu on the left with options like "Home", "Informasi Perizinan", "Pengajuan Izin Online", "Cek Status Izin", "Pengaduan", "Tentang Kami", "Kontak Kami", "Arsip Berita", and "Simulasi Biaya". The main content area is titled "Pengajuan Izin Online" and contains a form for "Data Pemohon". The form fields include: Nama (*), Alamat (*), Tempat Lahir (*), Tanggal Lahir (*), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), Kewarganegaraan (dropdown menu showing Indonesia), Pendidikan (dropdown menu showing SD), Pekerjaan, Telp, Fax, and Kode Pos. On the right side of the form, there is a "Support" section with "BPPT Support" and a "Kota Bandung" section with links for "Sejarah", "Geografi, Iklim", "Administrasi Pemerintahan", "Populasi & Tenaga Kerja", "Ekonomi", and "Infrastruktur". The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 9:09 AM on Wednesday, June 15, 2011.

Gambar 4.6
Pengajuan Izin Online

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. PERENCANAAN SISTEM INFORMASI DI BPPT

Perencanaan awal SIM pelayanan perizinan BPPT Kota Bandung dimulai pada tahun 2008, saat terbentuknya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang dulu masih bernaung di bawah nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT). BPPT mempunyai tugas memberi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota. Dalam pelaksanaannya, proses pengelolaan pelayanan perizinan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Untuk memudahkan proses pelayanan tersebut, maka BPPT memutuskan untuk menggunakan sistem informasi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan misi BPPT poin ketiga yaitu meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis *e-government*. Tujuan yang ditargetkan BPPT adalah meningkatnya sistem informasi manajemen pelayanan secara terukur yang dapat memberikan kemudahan dalam penanaman modal dan perizinan. Sistem informasi manajemen pelayanan perizinan tersebut diberi nama Bandung One Stop Service (BOSS).

Hal-hal yang diperhatikan oleh BPPT saat itu adalah

1. Pengelolaan PPTSP dilakukan dengan menggunakan sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas dan dunia usaha;
2. Sistem informasi dapat diakses oleh seluruh unit-unit kerja pemerintah daerah; dan
3. Pemanfaatan sistem informasi dilakukan dengan tata kelola sistem informasi yang baik sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

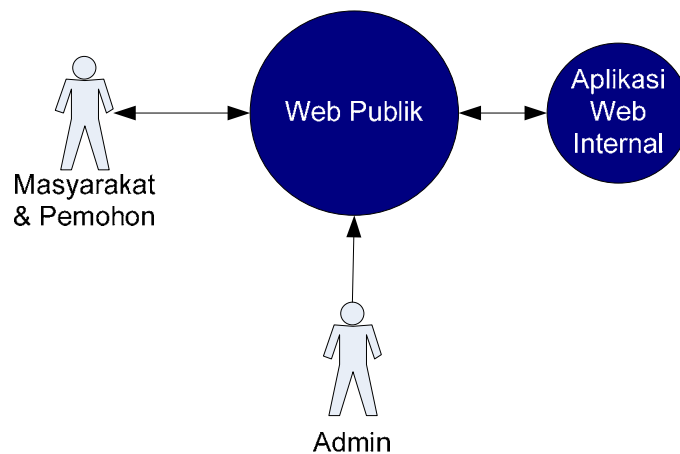
Rencana pengembangan sistem informasi BOSS dilakukan dengan kriteria berbasis web dan mendukung teknologi mobile. Ada pun untuk sub sistem pengembangannya terdiri atas:

1. Sistem Database BOSS RDBMS
2. Sistem Aplikasi PPTSP berbasis web untuk pelayanan perizinan yang mendukung pemanfaatan teknologi mobile (*Short Message Service, Wireless Application Protocol, Java Micro Edition*)
3. Sistem Aplikasi Pengaduan melalui telepon, email, fax, sms, kotak pengaduan, website, atau langsung
4. Sistem Aplikasi Pelaporan berbasis web yang dapat juga diakses melalui mobile-browser;
5. Aplikasi identifikasi dokumen menggunakan *barcode*;
6. Aplikasi SMS Gateway dan Mobile Survey;

7. Website BPPT yang berisi informasi tentang penanaman modal dan PPTSP untuk akses publik yang dapat diakses melalui e-kios.

Adapun gambaran umum aplikasi yang berada di dalam sistem informasi pelayanan perizinan yang berada di BPPT adalah sebagai berikut:

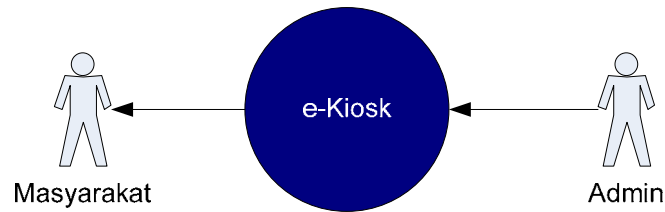
1. Aplikasi Web Publik



Gambar 4.7
Aplikasi Web Publik

Aplikasi ini dibentuk dengan sasaran penggunaannya adalah masyarakat umum dan pemohon pelayanan perizinan. Akses yang diberikan untuk setiap pengguna pun dibedakan. Bagi masyarakat umum, hanya dapat mengakses informasi, mengisi form pengaduan, dan mengisi survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan di BPPT. Sementara untuk pemohon, akses yang diberikan lebih besar dibandingkan untuk masyarakat umum. Bagi pemohon pelayanan perizinan, selain akses yang disebutkan sebelumnya, juga dapat melakukan pendaftaran secara online. Pendaftaran dilakukan dengan cara mengisi form yang telah disediakan di situs tersebut. Peran admin yaitu sebagai orang yang mengelola web tersebut.

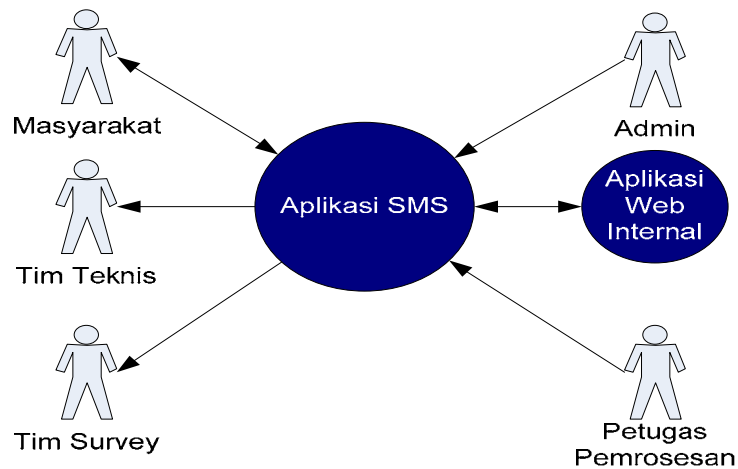
2. Aplikasi e-Kiosk



Gambar 4.8
Aplikasi e-Kiosk

Aplikasi e-kiosk merupakan aplikasi *offline* yang tersedia di lingkungan BPPT. Aplikasi ini berupa layanan informasi mengenai prosedur dan persyaratan masing-masing perizinan dan biayanya, serta informasi mengenai penanaman modal. Sistem informasi ini berupa layanan komputer *touch screen* sehingga memudahkan pemohon dalam mengakses informasi yang dibutuhkannya. Peran admin yaitu sebagai orang yang mengelola sehingga e-Kiosk dapat diakses secara lancar.

3. Aplikasi SMS



Gambar 4.9
Aplikasi SMS

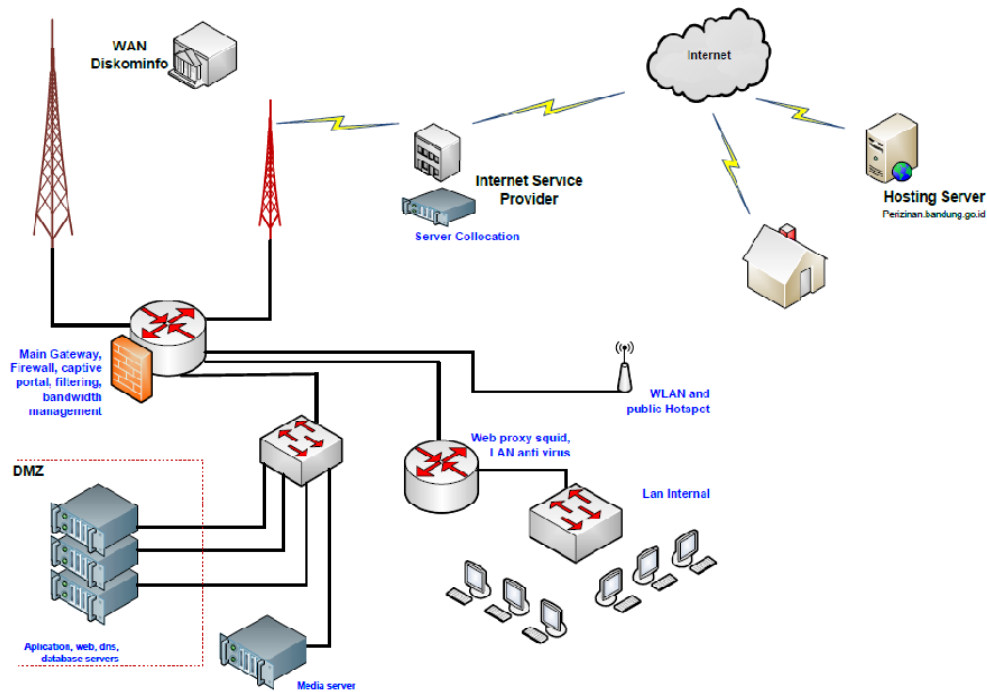
Aplikasi SMS merupakan aplikasi alternatif yang ditujukan kepada masyarakat umum maupun pemohon perizinan. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat dan pemohon dapat memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan masing-masing perizinan, biaya perizinan, status pemrosesan perizinan yang diajukan, dan melakukan pengaduan/saran terhadap pelayanan yang diberikan BPPT. Selain itu, apabila masyarakat/pemohon mengakses aplikasi ini, maka secara otomatis akan menerima informasi apabila berkas pengajuannya ditolak, atau ketika surat perizinannya telah selesai.

Setelah melihat gambaran umum dari sistem informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPPT telah melakukan perencanaan yang matang karena melihat kebutuhan atau kecenderungan (*trend*) yang sedang berkembang di masyarakat. Pembangunan website bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi maupun melakukan transaksi mengenai perizinan yang akan diajukan. Apalagi perkembangan internet di Indonesia sudah termasuk pesat. Dengan semakin bertambahnya warung-warung internet di lingkungan masyarakat, serta semakin murahnya biaya untuk berinternet menjadi pertimbangan BPPT untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses website ini.

Untuk merealisasikan sistem informasi tersebut, maka infrastruktur yang dibutuhkan antara lain yaitu:

- a. *Hardware* yang diajukan oleh pihak TI yaitu:
 - 1) 2 (dua) buah server Compaq Proliant ML370 G5 dengan spesifikasi Processor Intel Xeon X5020, Memori 4GB HD 72GB SCSI, yang difungsikan sebagai webserver, database server untuk aplikasi utama
 - 2) 1 (satu) buah server Compaq Proliant DL330 G4 dengan spesifikasi Processor Intel Xeon, HD 2 X 32GB SCSI, memory 1 GB, difungsikan sebagai server backup
 - 3) 2 (dua) buah PC sebagai firewall, gateway dan router
 - 4) Sekitar 54 komputer sebagai klien
 - 5) Jaringan lokal, dan internet dengan bandwidth 3 MB 1:1
- b. Sementara untuk *software* yang diajukan pihak IT BPPT antara lain:
 - 1) Perangkat lunak untuk server yaitu:
 - Sistem operasi Linux kernel 2.62 distro CentOS 5.5
 - Aplikasi webserver Apache 2.22
 - Aplikasi basisdata MySQL
 - Aplikasi scripting web PHP, CGI, PERL
 - 2) Aplikasi Perangkat lunak Perizinan Bandung One Stop Service
 - Dibangun dengan scripting PHP, AJAX
 - Basis data MySQL
 - 3) Aplikasi untuk klien
 - Sistem Operasi Windows XP, Vista

- Browser Firefox
- Pengolah Kata OpenOffice writer



Gambar 4.10
Konfigurasi LAN di BPPT

Berdasarkan kriteria *hardware* serta *software* yang diajukan untuk pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan di BPPT sudah dirinci dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Pemilihan server dengan kapasitas besar berguna untuk menampung database yang banyak. Apalagi dengan data-data yang beredar di BPPT terus bertambah dari hari ke hari. Hal itu dapat dipahami, karena untuk 1 (satu) proses perizinan saja, terdiri dari banyak data seperti data pemohon, data permohonan, serta data-data lainnya. Sedangkan pemilihan software, didasarkan pada kemudahan akses bagi pemohon/masyarakat serta kemudahan pengelolaan bagi pegawai yang bertugas mengelola sistem informasi tersebut.

Sementara untuk anggaran yang digunakan untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan perizinan ini dilakukan setiap tahun. Besaran jumlah anggaran disesuaikan dengan kebutuhan untuk setiap tahunnya. Jumlah anggaran yang disediakan untuk pengembangan sistem informasi ini yaitu:

Tabel 4.6
Anggaran Pengembangan Sistem Informasi
dari Tahun 2008 – Tahun 2011

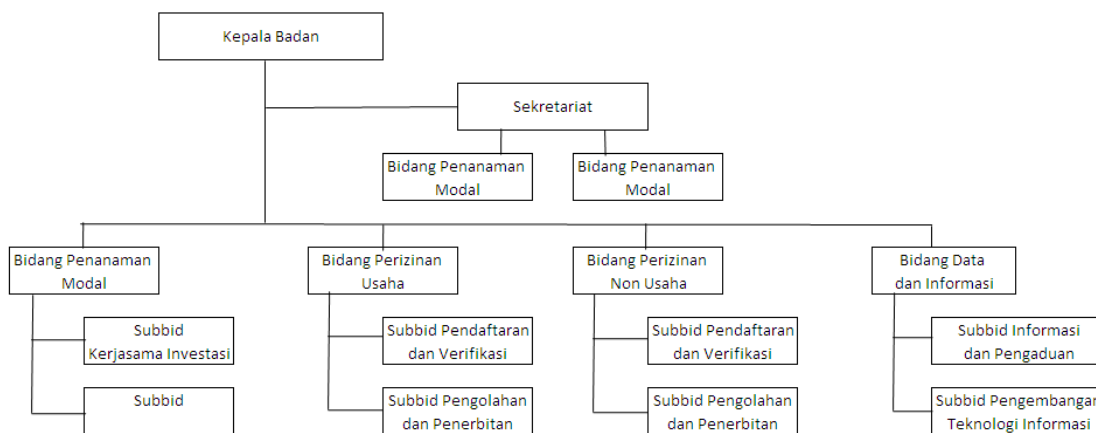
| Tahun | Anggaran |
|--------------|---|
| 2008 | Pengembangan aplikasi perizinan : Rp. 700 juta, aplikasi pendukung Rp. 300 juta, perangkat lunak pendukung Rp. 200 juta. Perangkat keras Rp. 800 juta Total anggaran sebesar Rp. 2 milyar |
| 2009 | Pengembangan aplikasi perizinan Rp.90 juta, aplikasi pendukung Rp.300 juta, perangkat keras Rp.300 juta. Total anggaran sebesar Rp. 690 juta |
| 2010 | Pengembangan aplikasi perizinan Rp. 50 juta, aplikasi pendukung Rp. 50 juta, perangkat keras dan jaringan Rp. 115 juta Total anggaran sebesar Rp. 215 juta |
| 2011 | Pengembangan Aplikasi Rp. 190 juta, Pengembangan basis data Rp. 50 juta, pengadaan perangkat keras Rp. 240 juta Total anggaran sebesar Rp. 480 juta |

Sumber : BPPT, 2010

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa pada tahun 2008, anggaran untuk pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan di BPPT sangat besar. Hal itu dapat dimaklumi karena pada tahun 2008 merupakan tahun pertama pengembangan sistem informasi. Sehingga membutuhkan pengadaan *hardware* dan *software* yang harganya relatif mahal. Sementara untuk anggaran dari tahun 2009 sampai tahun 2010 nilainya semakin kecil, karena digunakan hanya untuk perawatan serta pengadaan yang sifatnya menambah/meng-*upgrade* peralatan yang mengalami kerusakan. Untuk tahun 2011, anggaran yang diajukan untuk pengembangan sistem informasi kembali naik, dikarenakan adanya rencana dari BPPT untuk memaksimalkan peran sistem informasi pelayanan perizinan. Oleh karena itu, untuk tahun 2011 ini, website boss akan mengalami perombakan yang cukup signifikan. Hal yang akan diperbaharui yaitu mengenai database, pengaktifan izin *online*, serta pemutakhiran data yang ada di dalam situs tersebut.

B. PENGORGANISASIAN SISTEM INFORMASI di BPPT

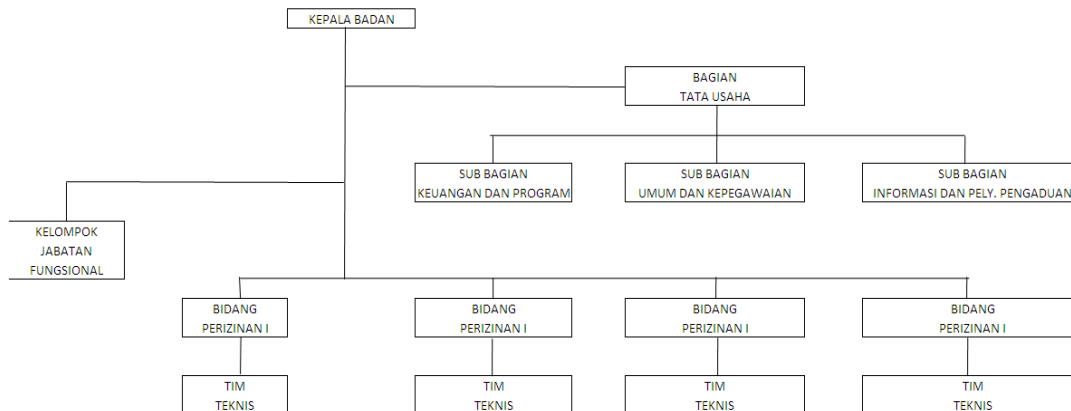
Pengorganisasian dalam pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan di BPPT meliputi perubahan struktur organisasi dan pelaksanaan pengembangan SIM pelayanan perizinan. Untuk struktur organisasi diubah menyesuaikan nomenklatur organisasi. Untuk pengembangan SIM pelayanan perizinan dimulai semenjak BPPT bernama Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPPPT). Pada saat bernama BPMPPPT, pengembangan SIM berada di unit kerja Sub Bidang Data dan Sistem Informasi. Karena ada jabatan khusus yang menangani sistem informasi, sehingga kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki cukup kuat. Oleh karena itu pada awal pembentukan BPMPPPT, pengembangan SIM pelayanan perizinan mendapat perhatian cukup besar dengan diberikannya anggaran dana yang cukup besar. Pada mulanya Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Bandung merupakan gabungan dari Unit Pelayanan Satu Atap (Yantap) dan Kantor Penanaman Modal, dibentuk dengan nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT). Struktur organisasi pada saat menjadi BPMPPPT yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.11
Struktur Organisasi BPMPPPT

Pada saat menjadi BPMPPPT, unit yang bertugas mengelola teknologi informasi adalah Bidang Data dan Informasi. Dengan keberadaan unit tersebut, arah pengembangan teknologi informasi di BPPT lebih jelas dan mendapat dukungan penuh. Akan tetapi setelah Pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja pada Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Salah satu poin dalam kebijakan tersebut adalah ditiadakannya eselon IV untuk jabatan teknis, juga ditariknya Penanaman Modal ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda),

maka nomenklatur BPMPT diubah menjadi BPPT dengan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 4.12
Struktur Organisasi BPPT

Setelah menjadi BPPT, unit kerja yang mengelola TI berada di bawah unit Sub Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Subbag Informasi dan Pengaduan membawahi 3 (tiga) koordinator yaitu Koordinator Loker Informasi, Koordinator Pengaduan, dan Koordinator Teknologi Informasi. Tugas dari Koordinator TI yaitu menangani pemanfaatan, pemeliharaan dan operasional TI BPPT termasuk masalah anggaran TI. Secara kelembagaan, perubahan struktur tersebut memberikan keuntungan karena struktur organisasi menjadi lebih ramping sehingga dapat memangkas kendala birokrasi dalam pelayanan. Selain itu, data yang dikelola oleh koordinator TI menjadi lebih sedikit dibandingkan dulu saat masih bernama BPMPT. Akan tetapi ternyata hal itu juga menjadi kendala tersendiri bagi pengembangan SIM pelayanan perizinan. Kendala tersebut diantaranya yaitu

1. Data yang dulu harus disesuaikan dengan kondisi sekarang. Dengan pergantian nomenklatur, mengharuskan adanya penyesuaian dengan kondisi sekarang yang mencakup penghapusan data yang sudah tidak relevan, penyesuaian nama file, pemilahan data berdasarkan klasifikasi datanya, dan lain sebagainya.
2. Dengan ketiadaan pejabat struktural dalam bidang TI, membuat kewenangan menjadi tidak ada. Sehingga di sini peran bagian TI hanya menjalankan rutinitas pemeliharaan *hardware* dan *software* saja. Tentu saja hal ini kurang efektif karena akan menghambat dalam pengembangan TI itu sendiri. Bagian TI hanya bersifat menjalankan, sementara keputusan dari pihak pimpinan selalu berubah sehingga pengembangan sistem informasi terutama *website* tidak terlaksana secara maksimal.

3. Menurut aparat Sub Bidang Koordinator TI BPPT Bandung (2010), pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi BOSS belum efektif karena sering terjadi perubahan *Standard Operating Procedure* (SOP). Kalau terjadi perubahan SOP, maka akan mempengaruhi juga pengolahan yang dilakukan bagian TI untuk dimasukkan ke dalam sistem informasi.
4. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang TI jumlahnya sedikit sedangkan beban kerjanya cukup banyak. Berdasarkan data sekunder yang didapat, Jumlah total SDM pada Subbag Informasi dan Pengaduan sebanyak 10 orang, 8 (delapan) orang PNS dan 2 (dua) orang tenaga kontrak. Kesepuluh orang tersebut mempunyai peran 1 (satu) orang Kasubbag, 3 (tiga) orang di loket informasi, 3 (tiga) orang di pengaduan, serta 3 (tiga) orang di TI. Tiga orang yang bertugas mengurus TI tersebut mempunyai peran yaitu:
 - a. Koordinator TI
 - 1) Membuat konsep pengembangan, pemeliharaan TI
 - 2) Membuat anggaran kebutuhan TI
 - 3) Membuat laporan, pengembangan, pemeliharaan, dan anggaran TI
 - b. Teknisi *Hardware* dan Jaringan
 - 1) Memelihara *hardware* TI yang ada di kantor
 - 2) Memelihara jaringan fisik di kantor
 - c. Operator pemelihara aplikasi
 - 1) Memelihara aplikasi sistem informasi pelayanan perizinan, sebagai administrator
 - 2) Memelihara konten website

Kondisi saat ini, SDM TI yang ada di BPPT jumlahnya hanya ada 2 (dua) orang. Satu orang lagi sedang menjalani tugas belajar. Dengan jumlah SDM yang semakin sedikit, tugas pengembangan sistem informasi tidak berjalan lancar. Selain itu, karena tugas SDM TI ini bersifat lintas sektoral, jadi bukan hanya untuk unit kerja Sub Bagian Informasi dan Pengaduan saja, melainkan juga untuk unit lain. Hal itu berpengaruh pada kurangnya perhatian untuk mengembangkan sistem informasi yang ada di BPPT. Untuk e-kiosk masih dapat dikendalikan karena tidak memerlukan *updating* data setiap hari. Tetapi untuk website BOSS tidak tertangani dengan baik.

Operator pemelihara aplikasi yang mempunyai tugas memelihara konten *website* tidak dapat secara maksimal mengerjakannya. Selain karena beban kerjanya banyak dihabiskan untuk unit lain, juga karena kebijakan pimpinan yang kurang perhatian dalam pengembangan website tersebut.

Walaupun pengembangan sistem informasi di BPPT belum maksimal, akan tetapi pada kenyataannya mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator TI di BPPT, pada tahun 2008, ketika sistem informasi baru diadakan, aplikasinya masih dianggap

terlalu rumit oleh para pengguna, sehingga tidak terlalu efektif dan akhirnya proses banyak digunakan secara manual. Tahun-tahun berikutnya dilakukan penyederhanaan proses dari sisi aplikasi dan basis data dan hasilnya banyak pengguna dapat menjalankan aplikasi tersebut. Dalam hal pengembangan sistem informasi juga dilakukan kerjasama dengan pihak lain, salah satunya dengan Badan Perpustakaan, Arsip, dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) dalam rangka pengelolaan dan pengembangan sistem informasi di BPPT.

C. PENGAWASAN SISTEM INFORMASI DI BPPT

Pengawasan terhadap sistem informasi manajemen dilakukan secara berkala. Untuk pengecekan *hardware* dan *software* dilakukan setiap hari agar dapat langsung diatasi apabila terjadi kerusakan. Pengawasan juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada di BPPT. Sistem informasi yang digunakan bernama survey kepuasan.

Survey Kepuasan Pelayanan Perizinan terdiri dari 7 (tujuh) tombol atau disebut *7 Button*. Sistem informasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT Pemkot Bandung. Penggunaan *7 Button* ini wajib dilakukan oleh para pemohon. Apabila pemohon tidak menekan tombol yang disediakan pada monitor *touchscreen*, maka izin tidak akan diserahkan. Penggunaan *7 Button* memang lebih ditujukan untuk pelayanan perizinannya bukan terhadap kualitas penunjang pelayanan itu. Selain menggunakan sistem informasi *7 Button*, pengawasan juga dilakukan dengan membuat laporan eksekutif. Laporan eksekutif berisi resume jumlah berkas yang masuk untuk setiap proses, serta data pendapatan. Laporan ini dapat dilihat secara *realtime* melalui internet.

Kedua sarana tersebut, memang lebih ditujukan untuk pelayanan perizinannya. Tetapi dari kedua sistem informasi tersebut, memerlukan pengawasan agar keduanya berjalan optimal, dan dapat memantau perkembangannya demi berjalannya pelayanan perizinan kepada masyarakat. Data yang diperoleh dari kedua sistem informasi tersebut, otomatis tersimpan di dalam server. Oleh bagian TI, data-data tersebut kemudian direkap dan dimunculkan ke dalam bentuk laporan. Selain itu, berdasarkan pengamatan penulis, pengawasan terhadap berjalannya sistem informasi ini dilakukan langsung oleh kepala unit kerjanya, dalam hal ini Kasubbag Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Pengawasan dilakukan dengan menanyakan secara langsung kepada koordinator TI tentang progres yang dilakukan serta masalah yang dihadapi dalam pemanfaatan sistem informasi di sana.

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Sebagai suatu inovasi dalam bidang pelayanan penggunaan Teknologi Informasi (TI) merupakan suatu terobosan dan inovasi yang patut diberikan penghargaan. Usaha untuk memperkecil bahkan meniadakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) melalui pelayanan publik berbasis komputer merupakan langkah maju yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) ini.

Pemerintah Kota Bandung c.q. BPPT telah melaksanakan apa yang diamanatkan oleh Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang *e-government* untuk menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu kelancaran tugas-tugas pelayanan perizinan. Penggunaan alat ini ternyata juga telah mampu mengurangi KKN dan menaikkan pendapatan asli daerah (PAD) Kota Bandung.

Transparansi pelayanan yang di dalamnya termasuk waktu yang diperlukan dan besaran biaya yang harus dikeluarkan para pemohon serta pemantauan yang proses yang dapat dilakukan pemohon, merupakan komitmen yang pasti dan dijalankan dengan penuh tanggung jawab oleh aparat petugas. Para pemohon dapat menggunakan fasilitas TI yang disediakan oleh BPPT mulai dari pendaftaran sampai dengan selesainya permohonan izin. Pengecekan dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor BPPT, tetapi dapat dilakukan di manapun dengan fasilitas internet baik melalui komputer rumah, warnet maupun telepon seluler.

Untuk menghindari terjadinya kecurangan, di ruang pelayanan juga dipasang kamera *Closed Circuit Television* (CCTV). Hal ini dilakukan agar antara petugas dan pemohon merasa tetap diawasi dan menghindarkan diri dari KKN. Hasil rekaman dari alat ini dapat dipergunakan apabila suatu saat dibutuhkan untuk kepentingan jika ada kasus yang memerlukan pembuktian fisik.

Dalam rangka meluaskan dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat, ke depan BPPT juga akan membuka gerai di beberapa tempat strategis agar dapat menjaring dan memudahkan masyarakat untuk melakukan permohonan perizinan. Rencananya gerai akan dibuka di beberapa *mall* di Kota Bandung. Selain itu dipergunakan pula mobil keliling yang akan mangkal di tempat-tempat tertentu seperti halnya SIM Keliling oleh Kepolisian.

Akhirnya, penggunaan Teknologi Informasi berjaringan (internet) merupakan andalan program BOSS yang diluncurkan BPPT khususnya dan Pemerintah Kota Bandung umumnya telah merubah wajah pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dan sederhana serta akuntabel. Sementara itu pelayanan-pelayanan lainpun akan diintegrasikan di waktu mendatang tentu saja dengan menggunakan Teknologi Informasi.

B. SARAN

Sistem Informasi yang dikembangkan di BPPT melalui BOSS dan diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Bandung yang ingin menggunakan fasilitas ini agar menjadi suatu pelayanan yang mudah, murah dan cepat berjalan bukannya tanpa hambatan. Tetapi apa yang sudah ada sekarang dan terus dikembangkan memang memerlukan pemeliharaan yang baik dan didanai juga secara berkesinambungan. Sehubungan dengan hal tersebut penulis memberikan beberapa rekomendasi:

1. Biaya pemeliharaan secara berkesinambungan terus diupayakan untuk tetap secara konsisten disediakan.
2. Para pengelola, khususnya yang menangani Teknologi Informasi diberikan pelatihan yang memadai agar sistem dan pelayanan dapat dijalankan tanpa adanya hambatan baik software maupun hardware. Pendidikan kepada satu orang pegawai untuk menempuh S1 bidang informatika yang saat ini sedang dilakukan diharapkan terus berlanjut. Hal ini untuk mengurangi ketergantungan pihak luar dalam hal penanganan sistem.
3. Adanya integrasi data yang dapat dikaitkan dengan bidang-bidang lainnya, misalkan dengan kependudukan. Ke depan juga BPPT dengan instansi-instansi di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bandung harus dapat saling tukar dan sharing data. Dalam hal ini diperlukan koordinator yang akan menjadi *leading sector*, dan bisa dilakukan oleh Dinas Informasi dan Komunikasi.
4. Agar masyarakat dapat melakukan permohonan melalui fasilitas internet secara penuh maka diperlukan kebijakan/peraturan, khususnya untuk legalitas dokumen yang dimiliki pemohon melalui fasilitas scan. Tingkat kepercayaan yang tinggi sangat diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davidow, William and Utal, Bro. 1989. *Total Customer Service: The Ultimate Weapon*. New York : The Free Press
- Ella, Susy. 2010. *Pemanfaatan E-Government Dalam Menjawab Tantangan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jurnal Wacana Kinerja Volume 13 Nomor 2 2010.
- Nitisemito, Alex S. 1989. *Manajemen : Suatu Dasar dan Pengantar*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor: 55/KEP/M.KOMINFO/12/2003
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJM) Tahun 2009 – 2013
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.
- Silalahi, Ulber. 1999. *Metode dan Metodologi Penelitian*. Bandung : Bina Budhaya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suryanto, Adi. 2008. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah – Lembaga Administrasi Negara
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
www.docs.boss.or.id
www.boss.or.id
www.wikipedia.co.id
<http://bppt.jabarprov.go.id/>
<http://demokratnews.com/?p=4142> (Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)
<http://inkubator-bisnis.com/cetak.php?id=2303> (diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)
<http://news.okezone.com/SP/index.php/ReadStory/2009/11/16/220/276040/galian-kabel-bahayakan-pengguna-jalan> (Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)
<http://birohukum.jabarprov.go.id/?mod=detilBerita&idMenuKiri=&idBerita=31> (Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)



Lembaga Administrasi Negara
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I