BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Produksi Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.

Produksi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, untuk mempermudah masyarakat supaya tidak antre dalam pembayaran tersebut PT. Pos (Persero) Kota Bandung telah bekerja sama dengan PT. PLN (Persero) Kota Bandung supaya meningkatan pelayanan publik, dan mempermudah akses pembayaran rekening listrik secara *On-Line* melalui PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu sistem elektronik adalah penggunaan sistem komputer secara luas yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta data elektronik. Sistem ini adalah suatu sistem yang terpadu antara manusia dan mesin yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, prosedur standar, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang mencakup fungsi input, proses, output, penyimpanan dan komunikasi.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan efisiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Komunikasi

merupakan syarat pertama bagi keberhasilan aparatur pelayanan, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses produksi antar aparatur di PT. Pos (Persero) Kota Bandung khususnya aparatur pembayaran rekening listrik secara *on-line* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Produksi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, produksi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif.

Dalam meneliti proses produksi, yang diteliti adalah siapa yang menjadi aparatur dan siapa yang menjadi masyarakat. Produksi merupakan proses yang terus berkesinambungan dimana dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, Dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai serta pengetahuan aparatur dan semua unsur yang mengandung maksud dan tujuan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya

konsistensi penyampaian informasi. Komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungarn antar aparatur.

Produksi pelayanan publik di dalam strategi komunikasi sangatlah penting, strategi komunikasi harus luwes sedemikian rupa Sehingga produksi sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu, faktor-faktor yang mempengaruhi bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan, sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai. Hambatan yang sewaktu-waktu datang seperti tidak kehadirannya aparatur yang menjadi komunikan dan terkadang dipengaruhi oleh kompenen media sebagai alat bantu dalam mengkomunikasikan sebuah kebijakan kepada aparatur khususnya aparatur di loket pembayaran.

Produksi akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat, dan tingkah laku komunikasi melalui mekanisme daya tarik jika pihak aparatur merasa ikut serta dengannya, dengan kata lain pihak aparatur merasa adanya kesamaan antara komunikator dengannya. Disinilah pentingnya komunikasi yang efektif dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, pelaksana kebijakan harus bisa memberi kenyamanan kepada seluruh aparatur di loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Produksi menggambarkan suatu Proses yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Produksi Pelayanan Publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dimaksudkan untuk memudahkan

aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya masyarakat yang melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Hal ini penting mengingat pembayaran di PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan Sub Bagian yang bertugas mengurusi dan melayani administrasi pasien. Dalam proses komunikasi, setiap unsur yang ada dalam pembayaran pembayaran rekening listrik secara *On-Line* merupakan penentu produksi sehingga dapat tepat sasaran. Produksi yang dilaksanakan dengan sasaran kepada objek aparatur loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line* untuk memberikan pemahaman tentang pembayaran rekening listrik dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Produksi pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *on-line*, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasn dan konsistensi. Adanya mekanisme yang dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada aparatur, diharapkan terdapat perubahan pada akselerasi pelayanan terhadap masyarakat. Dengan produksi yang baik tersebut aparatur mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi. Produksi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Tugas inti dari aparatur adalah produktivitas dengan baik, supaya objek Produksi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di produksi. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses produksi dapat berjalan

lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Produksi dapat berjalan dengan efektif bila proses komunikasi yang dilakukan oleh bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada aparatur di loket pemabayaran dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi. Pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* atau penyampaian informasi kepada aparatur di loket pembayaran PT. Pos (Persero) Kota Bandung, kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Produksi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Pertanyaan yang sering timbul di lingkungan PT. PLN (Persero) Kota Bandung berkaitan pemanfaatan data elektonik adalah permasalahan hukum yang terkait dalam hal pembuktian, informasi apa saja yang boleh diakses oleh masyarakat serta bagaimana menjamin keamanan data elektronik.

Dalam mengefektifkan Pelayanan Publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. dibuat untuk memberi kemudahan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diinginkan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik baik dalam data Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Memberikan jawaban terhadap kebimbangan banyak kalangan di PT. PLN (Persero) Kota Bandung mengenai pengelolaan data melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* secara digital dan juga memberikan arah jelas bagi PT. PLN (Persero) Kota Bandung dalam pemanfaatan, penggunaan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan

efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional untuk mewujudkan kesejahteraan bangsa.

Terobosan ini adalah pembuktian yang merupakan faktor yang sangat penting, mengingat data elektronik bukan saja belum terakomodasi dalam sistem hukum acara Indonesia, tetapi dalam kenyataannya data dimaksud juga ternyata sangat rentan untuk diubah, disadap, dipalsukan dan dikirim ke berbagai penjuru dunia dalam waktu hitungan detik. Terobosan elektronik (*digital signature*) yang digunakan dalam memenuhi perkembangan transaksi secara elektronik yang dikenal dengan e-commerce yang juga telah menjadi bagian dalam hal berbisnis baik secara nasional maupun international.

Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, supaya bisa diketahui oleh masyarakat Kota Bandung dan bisa berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam hal ini aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung harus sosialisasi kepada masyarakat Kota Bandung.

Sosialisasi yang dilakukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pemberitahuan kepada masyarakat tentang Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* baik secara elektronik atau media cetak. Dengan diadakannya Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung masyarakat dapat mengetahui pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* secara langsung efektif dan efisien.

Pelayanan yang dilakukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada masyarakat dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos

(Persero) Kota Bandung, masyarakat sangat antusias dengan diadakannya Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung karena menurut masyarakat Kota Bandung dengan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sangat membantu karna tidak lama-lama mengantre untuk membayar rekening listrik.

Pengaruh terhadap masyarakat Kota Bandung dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, lebih efektif dan efisien karena masyarakat mudah untuk melakukan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung walaupun masyarakat itu sendiri rumahnya ada diluar kota sekali pun masyarakat bisa melakukan Pembayaran Rekening Listrik melalui PT. Pos (Persero) di seluruh Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung masyarakat dapat membayar Rekening Listrik melalui PT. Pos (Persero) dan lebih efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri dalam melakukan pembayaran rekening listrik hanya mencari kantor Pos terdekat bisa melakukan transaksi pembayaran rekening listrik dan tidak lama-lama untuk menunggu giliran.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk produksi pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan dengan baik dan benar. Dari masyarakat itu sendiri dalam melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah mengetahui

pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur PT. Pos Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.

Pengembangan aparatur oleh suatu organisasi dapat dilakukan dengan berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan SDM merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan SDM. Pengembangan SDM perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh SDM yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi. Diperlukan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan aparatur dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sunber daya manusia aparatur juga diperlukan karena sumber daya manusia aparatur merupakan subyek dalam setiap aktivitas

organisasi sunber daya aparatur selain sebagai pelaku dalam organisasi juga merupakan penggerak proses mekanisme dalam sistem organisasi.

Penyaluran sumber daya manusia aparatur yang baik akan dapat menghasilkan suatu pelayanan yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdirtorsi di tengah jalan.

Penyaluran sumber daya manusia aparatur oleh Bagian keuangan kepada subbagian keuangan pendapatan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* akan dapat menghasilkan suatu pelaksanaan yang baik apabila penyampaian informasi tersebut dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Keberhasilan sumber daya manusia aparatur dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada seluruh aparatur. Proses penyampaian pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *on-line* di PT. Pos Kota Bandung sudah jelas dan dapat dimengerti oleh tiap aparatur terutama aparatur di pelayanan.

Sumber daya manusia aparatur PT. Pos Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, hal tersebut dilakukan agar kebijakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dapat tertransformasikan secara tepat kepada tiap aparatur. Penyampain informasi tersebut dilakukan dengan cara memberitahukan kepada tiap individu melalui kepala bagiannya bahwa pelaksanaan pembayaran rekening

listrik secara *On-Line* dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan Komputerisasi dan terkoneksi dengan bagian-bagian di PT. Pos Kota Bandung yang Saling berkaitan. Penyampaian informasi juga dilakukan dengan memberikan penjelasan-penjelasan secara jelas kepada aparatur pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Kota Bandung.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian keungan kepada aparatur pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Kota Bandung, ini tidak terbatas dari tatap muka antar aparatur saja, penyampaian informasi dilakukan juga dengan penyebaran surat edaran yang ditujukan kepada seluruh aparatur pembayaran pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Kota Bandung, Komunikasi secara Vertikal antara Kepala bagian keuangan terhadap aparatur pembayaran dalam menyampaikan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Kota Bandung. Proses komunikasi ini berupa instruksi, petunjuk, penjelasan, perintah yang harus aparatur pahami dan dijalankan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia aparatur PT. Pos Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, ini dibuktikan dengan banyaknya upaya yang dilakukan oleh pihak pelaksana kebijakan dalam menyampaikan informasi tentang penggunaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* baik dari petunjuk penggunaan ataupun diberikan penjelasan langsung mengenai pembayaran rekening listrik secara *On-Line* kepada aparatur di PT. Pos Kota Bandung.

Pemberian Intruksi kepada aparatur di loket pembayaran berupa surat perintah mengenai pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, sedangkan petunjuk dan penjelasan mengenai pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, sedangkan perintah berbentuk tugas pelaksanaan yang jelas mengenai pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya manusia aparatur PT. Pos Kota Bandung pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Pemberian intruksi yang diberikan oleh bagian keuangan kepada loket pembayaran berupa surat perintah yang dikeluarkan dari kepala bagian keuangan dan akuntansi dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* diharapkan membantu kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Penjelasan yang diberikan oleh aparatur PT. Pos Kota Bandung terkadang menjadi tidak efektif karena pemahamannya aparatur pembayaran yang kurang, kurangnya pemahaman apartur sendiri dikarenakan rasa khawatir dalam menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Ketakutan aparatur pembayaran takut hilangnya data masyarakat yang akan dimasukan ke rekening listrik secara *On-Line.*. Meskipun tidak efektif dalam memberikan penjelasan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.,* pusat informasi selalu tiap per 3 bulan selalu memberikan pelatihan dan pemahaman terhadap pengunaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*.

Pemberian informasi yang dilakukan oleh pusat informasi kepada aparatur pembayaran berupa pendidikan kilat dalam pemahaman mengenai pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*. Pendidikan kilat berupa tata cara

penggunaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*dari awal pengoperasian dan bagaimana cara memasukan data masyarakat ke dalam aplikasi pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*dan menjelaskan hasil dari memasukan data masyarakat berupa pencetakan surat tagihan kepada masyrakat.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan efisiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Komunikasi merupakan syarat pertama bagi keberhasilan aparatur pelayanan, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses produksi antar aparatur di PT. Pos (Persero) Kota Bandung khususnya aparatur pembayaran rekening listrik secara *on-line* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Produksi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, produksi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi

yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif.

Dalam meneliti proses produksi, yang diteliti adalah siapa yang menjadi aparatur dan siapa yang menjadi masyarakat. Produksi merupakan proses yang terus berkesinambungan dimana dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, Dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai serta pengetahuan aparatur dan semua unsur yang mengandung maksud dan tujuan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungarn antar aparatur.

Produksi pelayanan publik di dalam strategi komunikasi sangatlah penting, strategi komunikasi harus luwes sedemikian rupa Sehingga produksi sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu – waktu, faktor – faktor yang mempengaruhi bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan, sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai. Hambatan yang sewaktu-waktu datang seperti tidak kehadirannya aparatur yang menjadi komunikan dan terkadang dipengaruhi oleh kompenen media sebagai alat bantu dalam mengkomunikasikan sebuah kebijakan kepada aparatur khususnya aparatur di loket pembayaran.

Produksi akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat, dan tingkah laku komunikasi melalui mekanisme daya tarik jika pihak

aparatur merasa ikut serta dengannya, dengan kata lain pihak aparatur merasa adanya kesamaan antara komunikator dengannya. Disinilah pentingnya komunikasi yang efektif dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, pelaksana kebijakan harus bisa memberi kenyamanan kepada seluruh aparatur di loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Produksi menggambarkan suatu Proses yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Produksi Pelayanan Publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dimaksudkan untuk memudahkan aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya masyarakat yang melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Hal ini penting mengingat pembayaran di PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan Sub Bagian yang bertugas mengurusi dan melayani administrasi pasien. Dalam proses komunikasi, setiap unsur yang ada dalam pembayaran pembayaran rekening listrik secara *On-Line* merupakan penentu produksi sehingga dapat tepat sasaran. Produksi yang dilaksanakan dengan sasaran kepada objek aparatur loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line* untuk memberikan pemahaman tentang pembayaran rekening listrik dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Produksi pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *on-line*, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasn dan konsistensi. Adanya mekanisme yang dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada aparatur, diharapkan terdapat perubahan

pada akselerasi pelayanan terhadap masyarakat. Dengan produksi yang baik tersebut aparatur mengetahui nilai-nilai dalam proses komunikasi. Produksi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Tugas inti dari aparatur adalah produktivitas dengan baik, supaya objek Produksi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di produksi. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses produksi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Produksi dapat berjalan dengan efektif bila proses komunikasi yang dilakukan oleh bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada aparatur di loket pemabayaran dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi. Pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* atau penyampaian informasi kepada aparatur di loket pembayaran PT. Pos (Persero) Kota Bandung, kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Produksi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Sumber daya manusia aparatur yang handal dan kreatif akan tercipta apabila adanya kondisi lingkungan yang baik. Meliputi tempat kerja maupun lingkungan budaya (pergaulan, keadaankehidupan keluarga). Selain itu sistem pendidikan yang baik dapat juga menciptakan kreativitas sumber daya manusia aparatur selain adanya linkungan yang baik. Sumber daya aparatur dalam sebuah

organisasi meliputi kemampuan atau keterampilan sumber daya manusia aparatur dalam sebuah organisasi meliputi kemampuan atu ketetampilam sumberdaya aparatur dan kepemimpinan. Dengan adanya kemampuan atau keterampilan sumber daya manusia aparatur maka pencapaian tujuan dari organisasi tersebutakan menjadi lebih mudah kemimpinan dalam sebuah organisasi selain berfungsi sebagai pemberi motivasi kepada aparatur.

Kekuatan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line***.** Jika dilihat dari segi sumber daya manusia aparaur yang meliputi kekuatan kemampuan atau ke ahlian aparatur dan kepemimpinan. Kemampuan dan keahlian aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Kemampuan dan keterampilan aparatur merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi, hal tersebut dikarenakan dengan adanya kemampuan dan keterampilan dalam diri sumber daya manusia aparatur maka dapat menciptakan kinerja yang baik dalam sebuah organisasi. Umtuk menciptakan hal tersebut aparatur perlu di bedayakan. Pemberdayaan terhadap aparatur dikembangakan dalam rangka peningkatan kompotensi dan propesionalisme atau kemampuan aparatur sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Dengan adanya pemberdayaan terhadap aparatur dapat meningkatkan kuaitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, baik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* maupun pelayanan lainnya yang selama ini belum optimal. Kemampuan dan keterampilan sumberdaya aparatur

dapat ditingkatkan melalui pemberian pendidikan atau pelatihan-pelatihan dan pembinaan.

1. **Pemberian pendidikan dan pelatihan aparatur**

   Pemberian pendidikan dan pelatihan-pelatihan kepada aparatur dilakukan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya aparaturnya. Jenis pendidikan yang diberikan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada aparaturnya, berupa pendidikan kilat (diklat) atau seminar-seminar. Diklat yang dilakukan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung diadakan dalam rentan waktu yang tidak tetap dengan lokasi yang berbeda-beda. Materi yang yang disampaikan dalam diklat tersebut disesuaikan dengan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam rentan waktu tersebut.

   Pelatihan-pelatihan yang diberikan PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada aparaturnya tidak selalu dilaksanakan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung sendiri. Ada beberapa pelatihan yang dilakukan oleh pihak lain, baik PT. Pos (Persero) Kota Bandung maupun PT. Pos (Persero) Indonesia (pusat), dimana PT. Pos (Persero) Kota Bandung mengirimkan beberapa aparaturnya sebagai peserta diklat tersebut. Diklat yang dilakukan oleh pihak lain misalnya, diklat yang dilakukan oleh Departemen Dalam Negeri. Tujuan yang diselenggarakan diklat tersebut yaitu untuk meningkatkan kemampuan atau keahlian aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dibidang pelayanan komputerisasi.

Adapun yang disampaikan pada diklat tersebut yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan teknologi komputerisasi jaringan *internet*, seperti;

1. Pengenalan jaringan komputer
2. Pengenalan masalah-masalah yang ada dalam jaringan
3. Kiat-kiat atau cara-cara mengatasi permasalahan yang ada didalam jaringan
4. Teknik *Cramping* kabel.

Berdasarkan hasil wawancara denagn aparatur bagian pelayana, selain empat hal tersebut, mereka juga diajarkanuntuk mengaplikasikan dan membuat suatu sistem. Hasil akhir yang diperoleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pelaksanaan diklat tersebut, yaitu dengan hasil yang baik diman aparatur yang mengikuti diklat tersebut dapat memahami materi yang disampaikan dan dapat mengaplikasikannya alam melaksanakan tugasnya. Berkaitan dengan potensi pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah mampu mengoprasiakan komputer, karena mereka telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tersebut.

2. Pembinaan

Selain memberikan pendidikan dan pelatihan-pelatihan kepada aparaturnya, PT. Pos (Persero) Kota Bandung meningkatkan kualitas aparaturnya juga melakukan pembinaan rutin. Adapun peserta dari pembinaan itu terdiri dari aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dan aparatur-aparatur yang menjadi lingkup PT. Pos (Persero) waktu pembinaan tersebut dilaksanakan dalam

kurun waktu 1 (satu) minggu sekali. Materi yang disampaikan dalam pembinaan tersebut berkaitan dengan peningkatan kinerja guna terwujudnya aparatur yang berwibawa dan bertanggung jawab dan mengenai hal-hal yang ada dimasyarakat.

Apabila pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* diterapkan, pembinaan rutin dapat juga dilakukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dengan materi yang berkaitan dengan hal tersebut. Selainitu pembinaan rutin ini dapat juga digunakan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung sebagai media sosialisasi jika ada program baru yang akan dilaksanakan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung, baik sosialisasi secara internal kepada aparatur maupun secara ekternal kepada masyarakat. Hal ini termasuk sosialisasi tentang Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* apabila PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Adanya pemberian diklat dan pembinaan tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu faktor pendukung dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Kepemimpinan yang mendukung untuk Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Kepemimpinan merupakan setiap perbuatan yang dilakukan individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan dan memberi arah kepada individu atau kelompok lain yang bergabung dalam sebuah organisasi tertentu. Koordinasi dan arah diberikan oleh pemimpin bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya kepemimppinan yang baik proses menajemen dalam sebuah organisasi akan

berjalan dengan baik. Selain itu dengan adanya kepemimpinan yang baik juga dapat meningkatkan motivasi aparatur organisasi.

Cara atau gaya pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya tidak selalu sama. Hal tersebut disebabkan oleh latar belakang dari pemimpin dan organisasi, serta lingkungan. Gaya kepemimpinan pada saat ini banyak diterapkan oleh pemimpin adalah gaya kepemimpinan demokratis berusaha lebih banyak melibatkan anggota kelompok dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan PT. Pos (Persero) Kota Bandung guna mendukung Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, baik yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai pimpinan maupun oleh kepala seksi merupakan gaya kepala kepemimpinan yang demokratik. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur sumber daya manusia hal tersebut dikarenakan PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan organisasi yang berkaiatan erat dengan denagn masyarakat, dimana dimana masyarakat memiliki sifat yang majemuk. Dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan pada saat ini maka, masyarakat diharapkan untuk dapat memberikan masukan-masukan atau ide-ide yang berkaitan dengan pelayanan yang di berikan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung khususnya tentang Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk sumber daya manusia aparatur pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah melakukan dengan baik dan benar. Dari masyarakat

itu sendiri dalam melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah puas melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.1.2 Pelaksanaan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Pelaksanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* merupakan tata cara dalam pemanfaatan pelayanan dengan pendekatan secara konventional yang sudah relevan. Terobosan ini adalah pembuktian yang merupakan faktor yang sangat penting, mengingat data elektronik bukan saja belum terakomodasi dalam sistem hukum acara Indonesia, tetapi dalam kenyataannya data dimaksud juga ternyata sangat rentan untuk diubah, disadap, dipalsukan dan dikirim ke berbagai penjuru dunia dalam waktu hitungan detik. Terobosan elektronik (*digital signature*) yang digunakan dalam memenuhi perkembangan transaksi secara elektronik yang dikenal dengan *E-Commerce* yang juga telah menjadi bagian dalam hal berbisnis baik secara nasional maupun international.

Pelaksana yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats)* harus jelas dan tidak membingungkan. Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line* merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Penyampaian pembayaran rekening listrik secara *On-Line* itu sendiri dilakukan oleh bagian Keuangan kepada aparatur pembayaran, bentuk penyampaiannya melalui

penjelasan bahwa pembayaran rekening listrik secara *On-Line* adalah aplikasi yang akan memudahkan akselerasi pelayanan masyarakat yang datang ke PT. Pos (Persero) Kota Bandung sehingga dapat membantu proses administrasi masyarakat disaat mendaftar atau akan melakukan pembayaran lebih cepat dan akurat.

Kejelasan pelaksanaan merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pelaksanaan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam kejelasan Kebijakan yang dibuat oleh bagian keuangan PT. Pos Persero Kota Bandung dalam implementasi pelayanan publik pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, penyampaian informasi sudah cukup jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung, pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti. Dalam memberikan kejelasan informasi tentang kebijakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Pihak pelaksana kebijakan dalam hal ini Bagian keuangan PT. Pos Persero Kota Bandung melalui Pusat Informasi telah

menjalankan langkah-langkah yang baik dalam mengupayakan kejelasan penyampaian informasi dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* diantaranya adalah dengan membuat buku panduan teknis pelaksanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan memberikan pelatihan-pelatihan agar lebih paham dalam menjalankan pembayaran rekening listrik secara *on-line*.

Kejelasan informasi dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* melalui penjabaran secara menditail tentang buku panduan teknis agar bisa dimengerti dan dipahami oleh aparatur dalam menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* kejelasan informasi tidak hanya mengenai buku panduan teknis akan tetapi kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Kejelasan Kebijakan yang dibuat oleh bagian keuangan PT. Pos Persero Kota Bandung dalam implementasi kebijakan *e-Government* melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line,* kejelasan dalam menyampaikan informasi ini cukup, karena beberapa aparatur pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung masih ada yang belum paham tentang pembayaran rekening listrik secara *On-Line* itu sendiri akan tetapi paham akan tujuan tentang pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

Kejelasan Biaya pelayanan pembayaran cukup jelas karena selain dari bukti pembayaran tentang biaya pelayanan ada juga penjelasan mengenai biaya layanan yang ditempel di papan informasi loket pembayaran. Kejelasan biaya

pelayanan terkadang menjadi kendala karena keluarga pasien atau masyrakat tidak membaca di papan informasi dan sering tidak melihat dari bukti pembayaran.

Keterbukaan di loket pembayaran menjadi sangat penting karena dengan banyaknya masyarakat akan menjadi kendala apabila terjadinya pilih-pilih terhadap masyarakat yang akan melakukan pembayaran dengan tidak terbukanya aparatur dalam memberikan pelayanan menjadi tidak maskimalnya pelayanan yang efektif dan efisien.

Keterbukaaan aparatur di loket pembayaran sangan baik karena aparatur dalam memberikan pelayanan tidak pilih-pilih dan sangat terbuka, dengan keterbukaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan dengan standar unggulan.

Pelaksanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* akan baik apabila pemahaman akan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* oleh aparatur di loket pembayaran, akan tetapi ketidakpahaman para Aparatur mengenai penggunaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* karena para aparatur yang berada di loket pembayaran masih masih kebingungan apabila harus menggunakan komputer dengan alasan takut menghilangkan data-data yang penting oleh karena itu beberapa aparatur tidak paham dalam menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Ketidak pahaman para aparatur juga dikarenakan perpindahanan pegawai baru dari PT. Pos Persero Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung bahwa Pelaksanaan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sangat baik.

masyarakat sudah merasakan manfaat yang di berikan oleh aparatur dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, terlihat dengan cekatannya aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melayani masyarakat yang akan membayar listrik di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* merupakan dokumen Elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan.

Pelaksanaan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah baik dalam hal pelayanan terhadap masyarakat Kota Bandung yang sudah dirasakan oleh masyarakat Kota Bandung itu sendiri. Pelaksanaan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah sudah baik karena dalam pelasanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam pelaksanaannya sebagaima mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk pelaksanaan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri dalam pelaksanan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.1.3 Kepemimpinan PT. Pos Persero Kota Bandung kepada bawahannya dalam menjalankan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Kepemimpinan menjadi salah satu faktor kunci dalam kehidupan bermasyarakat, termasuk pada sektor pelayanan publik. Suatu institusi pemerintah akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh faktor kepemimpinan. Begitu pentingnya masalah kepemimpinan ini, menjadikan pemimpin selalu menjadi fokus evaluasi mengenai penyebab keberhasilan atau kegagalan organisasi.

Kepemimpinan merupakan hubungan yang erat antara seorang dan kelompok manusia karena ada kepentingan yang sama. Kepemimpinan akan melibatkan unsur pemimpin (*influencer*) yakni orang yang akan mempengaruhi tingkah laku pengikutnya (*influencee*) dalam situasi tertentu. Seorang pemimpin memiliki kemampuan di dalam mempengaruhi sekelompok orang untuk bersama-sama mencapai tujuan.

Konsistensi kepemimpinan PT. Pos Persero Kota Bandung yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-rubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan dalam menjalankan suatu kebijakan.

Kebijakan kepemimpinan PT. Pos Persero Kota Bandung yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya pembayaran rekening listrik

secara *On-Line* sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Surat keputusan Direktur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam penggunaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan–peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tersebut, dimana konsistensi yang dimaksud adalah dengan diadakannya secara terus menerus perbaikan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* untuk memberikan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat yang akan melakukan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* .

Peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam kebijakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* menjadi tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, peraturan yang ditetapkan oleh bagian keuangan menjadi pegangan aparatur di loket pembayaran agar sesuai tujuan yang ditetapkan dan mencapai pelayanan yang efektif dan efisien seusai dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh PT. Pos Persero Kota Bandung.

Konsistensi penggunaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* bisa dilihat dari perbaikan terus menerus dari segi aplikasi oleh Pusat Informasi sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan atau perbaikan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* supaya lebih baik dari segi aplikasi dan mudah dipahami oleh aparatur yang melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Dalam melaksanakan pelayanan bublik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line,* sebagai pelaksana kebijakan sudah berkonsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aparatur dalam menjalankan tugasnya tersebut tidak menyimpang dari ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku. Pihak pelaksana kebijakan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud konsistensi yang dilakukan oleh aparatur Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* adalah dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang akan mendaftar untuk pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Peraturan-peraturan yang berlaku dan ditetapkan oleh bagian keuangan harus sesuai dengan visi dan misi PT. Pos Persero Kota Bandung dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, peraturan yang berlaku selain harus sesuai dengan visi dan misi harus pula sesuai tugas pokok dan fungsi bagian keuangan dimana loket pembayaran adalah sub bagian pendapatan yang sering berhadapan langsung dengan masyarakat dalam hal administrasi.

Ini dibuktikan dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung ke PT. Pos Persero Kota Bandung dan perbaikan dalam segi aplikasi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* supaya lebih baik dan cepat dalam memproses suatu data atau kebutuhan akan administrasi masyarakat agar lebih tepat, cepat dan akurat. Adapun kekuatan hukum dalam pelaksanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* keluar dari surat keputusan direktur PT. Pos

Persero Kota Bandung guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal dan efisien.

Konsistensi dalam kebijakan PT. Pos Persero Kota Bandung dalam pengembangan *apliksai* pembayaran rekening listrik secara *On-Line* agar lebih mudah mengopersioanalkan oleh aparatur pembayaran, baik dari segi tampilan *aplikasi* dan proses dalam operasioanl tidak rumit dan dapat dipahami. Pengembangan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* bertujuan agar memaksimalkan kinerja aplikasi pembayaran rekening listrik secara *On-Line* guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam suatu pelayanan publik, pemimpin harus mampu membawa organisasi publik memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada hakekatnya dibentuknya organisasi publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Efektivitas dari pelayanan publik tersebut merupakan produk dari sebuah sistem yang salah satu unsurnya adalah sumber daya manusia. Sebagai bagian dari suatu sistem, meningkatnya profesionalitas sumber daya manusia tidaklah otomatis kinerja dalam pelayanan publik akan meningkat.

Suksesnya suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu para aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Pada dasarnya para petugas tersebut bekerja membutuhkan pemimpin yang memimpin mereka dalam bekerja. Kepemimpinan sebagai bagian dari sub sistem sumber daya manusia sangat menentukan berjalannya keseluruhan sub-sub sistem yang terintegratif dan saling berkaitan menjadi sistem yang mampu menggerakkan roda organisasi secara efektif dan efisien. Tanpa kepemimpinan yang baik, akan sulit bagi organisasi publik untuk mencapai tujuannya, yaitu memenuhi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsinya yang strategis dalam pelayanan publik.

Tuntutan akan perbaikan atas kualitas pelayanan publik semakin besar dan menjadi agenda utama dalam kehidupan bermasyarakat. Seorang pemimpin harus mampu melakukan perubahan-perubahan menuju perbaikan secara sistematis dan terukur. Kepercayaan publik tumbuh dari pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu *strategic issue* bagi aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang harus diaktualisasikan dalam kerangka membangun kepercayaan publik. Dalam upaya perwujudan hal-hal tersebut, pemimpin merupakan faktor yang signifikan.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung bahwa kepemimpinan General Manager Pelayanan PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada bawahannya dalam menjalankan pembayaran rekening listrik secara *on-line* sudah sangat baik. Dimana peran pemimpin General Manager Pelayanan telah memberikan kontribusi yang sangat baik kepada bawahannya. Dengan memberikan motifasi kepada aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung

sehingga pelayanan pun bisa di rasakan oleh masyarakat. Dengan mengharuskan memberikan senyuman kepada masyarakat merupakan kunci utama dari kontri busi General Manager Pelayanan yang telah di berikan kepada bawahannya.

Peran pemimpin dalam membangun kepercayaan publik mencakup lingkup internal yang berkaitan dengan upaya menggerakkan dan memastikan seluruh sumberdaya petugas berkinerja tinggi, dan lingkup eksternal organisasi dalam upaya mencermati harapan masyarakat dan komunikasi eksternal baik menyangkut ukuran-ukuran kinerja pelayanan (*public service measures*) yang ditetapkan maupun kinerja pelayanan yang telah dihasilkan. tidak semuanya mengetahui adanya metode tersebut yang dikarenakan kurangnya sosialisasi. Setelah sosialisasi telah dilakukan masyarakat banyak yang turut berpartisipasi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik dengan cara metode tersebut.

Bahwa antara perumusan strategi dengan implementasi strategi khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung masih sudah sesuai sehingga hasil yang diperoleh sudah cukup optimal. Kunci kepercayaan masyarakat terhadap aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung adalah terletak pada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Karena itu, tuntutan terhadap kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diupayakan. Perwujudan pelayanan yang berkualitas dapat dilalukan melalui perubahan visi dan orientasi pelayanan yang lebih berfokus kepada kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk kepemimpinan aparatur pelayanan melalui pembayaran rekening listrik secara *On-*

Line sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri dalam melakukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.1.4 Tanggung Jawab Aparatur PT. Pos (persero) Kota Bandung Dalam Menjalankan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* .

Tanggung jawab aparatur dilakukan agar masyarakat menerima sesuatu yang di namakan hak dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Tanggung jawab aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung merupakan perbuatan yang sangat penting dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, karena tanpa tanggung jawab aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menjalankan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, maka semuanya akan menjadi kacau.

Implementasi kebijakan Tidak menjadi masalah, jelas dan konsisten pelayanan program dan akuratnya komunikasi dikirim. Jika aparatur yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah *staff*, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yamg diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas

pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya kebijakan, merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya manusia aparatur dalam menjalankan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* diarahkan kepada pembentukan birokrasi bermartabat. birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, Makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taatdalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, Bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya aparatur bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Dalam pelaksanaannya Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Dalam kebijakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, terdapat sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan tersebut antara sumber daya manusia, Informasi, Fasilitas (sarana dan prasarana) dan wewenang.

Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam sumber daya manusia aparatur dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di pembayaran cukup baik, karena beberapa hal bagian masih dalam tahap perbaikan dikarenakan penambahan baik dari segi sumberdaya manusia ataupun sarana dan prasarana dalam mendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat.

Sumber daya manusia aparatur yang dimiliki PT. Pos Persero Kota Bandung belum merata dari segi pendidikan dan kemampuan aparatur dalam menjalakan aplikasi pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, kemampuan aparatur dalam menyerap perkembangan teknologi masih kurang, karena aparatur pemahaman mereka tentang teknologi yang sangat rumit dan beranggapan akan menghambat kinerja aparatur.

Sumber daya manusia aparatur yang ada pembayaran rekening listrik secara *On-Line* belum dapat dikatakan memadai, karena belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer yang dapat menunjang pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Oleh karena itu pelaksanaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah terlaksana dengan baik tetapi belum maksimal, untuk mengatasi permasalahan akan penggunaan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam

bidang komputer yang dapat mendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Tanggung jawab aparatur yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi di loket pembayaran. Oleh karena itu, adanya pelatihan dan pendidikan sedikitnya dapat mengatasi kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Upaya yang dilakukan oleh bagaian keuangan memaksimalkan aparatur yang sudah paham dalam pengoperasionalan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* agar adanya pemahaman secara langsung bagi aparatur di loket pembayaran. Pendidikan yang tidak merata dikarenakan belum terspesialisanya kemampuan aparatur sesuai dengan pendidian yang ditempuh, tidak meratanya pemahaman dalam menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* terkadang menjadi sebuah kendala dan terkadang menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan.

Sumber daya manusia aparatur yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh bagian keuangan di loket pembayaran disaat melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa aparatur dalam melaksanakan tugasnya bukan hanya didorong oleh uang, barang atau keinginan akan kepuasan, kebutuhan akan pencapaian kerja adalah hal yang sangat berarti

aparatur bukanlah berprestasi baik karena merasa puas melaikan karena memotivasi oleh rasa tanggung jawab yang lebih luas membuat keputusan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Perilaku tanggung jawab aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sumber daya manusia dilaksanakan berdasarkan tugas dan fungsi berdasarkan struktur organisasi pengembangan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada *Good Governance.* Hal ini yang mendasari tanggung jawab aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melasanakan pelayanan. Konsistensi yang diterapkan aparatur dalam bekerja akan berdampak pada pemberian tanggung jawab yang meningkat. Hal ini akan meningkatkan kedudukan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Kompotensi yang didapatkan untuk aparatur yang dilaksanakan kerja dengan penuh tanggung jawab adalah mempercepatnya kenaikan pangkat bagi pegawai.

Tanggung jawab yang diberikan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sangat besar. Tanggung jawab ini berdasarkan hasil kerja yang berkenan langsung dengan pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Tanggung jawab aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung akan mendapatkan penilaian dari aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dan masyarakat pengguna Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Peningkatan kualitas tanggung jawab aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung diikuti dengan peningkatan pelatihan-pelatihan yang diterima aoleh paratur.

Pelatihan-pelatihan tersebut dimaksudkan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pelatihan dan

pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kemampuan pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, oleh bagian sumber daya manusia dapat juga mengubah sikap aparatur kepada pekerjaannya. Hal ini disebabkan pemahaman pegawai terhadap pekerjaanya juga berubah, kerena pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* berhubungan langsung dengan masyarakat. Secara tidak langsung kualitas tanggung jawab aparatur dalam pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* akan semakin besar.

Kemampuan dan kesediaan aparatur dalam menghadapi pekerjaan yang berbasis teknologi informasi, yaitu melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* memang belum sepenuhnya optimal. Hal ini berkaitan dengan penyesuaian pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* belum begitu menyeluruh dilakukan. Pengoperasian pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tidak hanya membutuhkan kemampuan yang dimiliki oleh para aparatur, faktor sarana juga menentukan kelancaran pengoperasian pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Jumlah pegawai yang menguasai teknologi informasi masih sangat terbatas. Hanya ada beberapa aparatur yang bekerja sebagai operator pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi informasi sangat banyak dan berat, serta membutuhkan konsentrasi yang besar. Besarnya kompensasi yang harus diberikan jika bekerja sama dengan organisasi yang bergerak di bidang teknologi informasi pun menjadi pertimbangan dalam pengaplikasian teknologi informasi ke dalam pekerjaan para aparatur.

Penyesuaian pekerjaan dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* menuntut kewajaran aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Sikap wajar aparatur tidak terlihat secara langsung di depan masyarakat, akan tetapi perilaku kewajaran menentukan keseimbangan hak dan kewajiban yang bersentuhan dengan masyarakat. Perilaku wajar aparatur berkenaan dengan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang ditampilkan kepada masyarakat melalui situs pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Tampilan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang mencolok akan menyebabkan tanggapan lain dari masyarakat.

Aparatur dalam melaksanakan kerjanya dituntut bersikap wajar. Perilaku aparatur yang menyimpang akan menimbulkan persepsi negatif dari aparatur lain. Aparatur lain akan terganggu apabila ada aparatur lain yang berperilaku tidak sesuai dengan kewajaran etika yang berlaku. Perilaku kewajaran aparatur dapat dilihat dari penampilan aparatur dalam keseharian bekerja. Penampilan yang berlebihan akan menimbulkan kecemburuan sosial antar aparatur.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam tanggung jawab aparatur pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri dalam pelaksanan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.2 Efesiensi PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Efisiansi secara sederhana dapat dikatakan adalaha efektif tetapi sebenernya bahwa efisiensi merupakan indikator efektifitas karena cakupan efektifitas sangat luas dari pada pengukuran efisiensi tetapi pada dasarnya efektif memppuanyai arti hampir sama dalam mengukur edektifan semua yang diterapkan pada sebuah organisasi efisiensi adalah menjadi suatu tolak ukurtersebut sepertihalnya pada pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, maka aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utlilitas. Arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong PT. Pos (Persero) Kota Bandung maupun organisasi publik untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Konseksuensinya, PT. Pos (Persero) Kota Bandung dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi

kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable)*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Bandung, pemberian pelayanan publik yang dilakukan lebih berperilaku kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan. Petugas pelayanan mampu membedakan antara *urgen* dan yang sia-sia apabila dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, upaya menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik yang tidak membebani mereka.

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar biaya pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi. diketahui bahwa dilihat dari sisi efisiensi dan besar kecilnya rente birokrasi sudah dapat dipangkas, dan secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah adanya Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Adanya anggaran penyediaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang dapat dipangkas sudah menunjukkan efisien. Beberapa masyarakat menilai dengan adanya Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tersebut sudah efisien, karena tidak perlu mengantre untuk melakukan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh PT.

Pos (Persero) Kota Bandung dengan kondisi pelayanan publik, tampaknya apa yang telah dilakukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung cukup memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Dapat dikatakan penggunaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Masyarakat sebagai pengguna jasa mendapat dampak yang baik dengan adanya Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tersebut. Peningkatan kualitas dalam pelayanan publik ditandai oleh peningkatan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang dilakukan dengan berbagai cara seperti perbaikan efisiensi. Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, maka akan didapatkan peningkatan produksi yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri dalam pelaksanan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.2.1 Biaya Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Di PT. Pos Persero Kota Bandung.

Biaya, dalam hal ini Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang ada di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak

didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian alat-alat komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasana yang memadai membutuhkan modal yang cukup agar Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan.

Efisiensi secara sederhana dapat dikatakan atau disama artikan dengan efektif tetapi sebenarnya bahwa efisiensi merupakan merupakan indikator dari efektivitas karena cakupan untuk mengukur efektivitas lebih luas dari pada pengukuran efisiensi tetapi pada dasarnya efektif dan efisien mempunyai arti yang hampir sama. Dalam mengukur kefektifan sesuatu yang ditetapkan pada sebuah organisasi efisiensi menjadi salah satu tolak ukur tersebut. Seperti halnya pada pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan tujuan umum dapat membantu dalam pembangunan PT. Pos (Persero) Kota Bandung sesuai dengan visi dan misi merupakan sebuahkebijakan yang cukup berani dari PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* karen dalam pelaksanaannya memerlukan biaya dan waktu yang tidak sedikit. Hal ini disadari oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung tetapi Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Merupakan sebuah kewajiban dan tuntutan yang aharus segera dilaksanakan karena dianggap mempunyai manfaat yang baik.

Melalui Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam pelaksanaannya biaya tersebut banyak digunakan untuk membayar

operator. Setelah Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tersebut dengan baik dari anggaran yang dikeluarkan dan waktu percobaan yang telah dilakukan apabila dikaitkan dengan keuntungan yang telah diberikan yang selama ini berjalan. Bahwa keuntungan yang telah diberikan dalam Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* fungsinya dengan baik karena melalui Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dapat mempermudah akses Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Sumber Daya Manusia PT. Pos (Persero) Kota Bandung, bahwa Sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan kinerja aparatur dalam pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero), karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana.

Modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internal. Selama ini kinerja aparatur dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) masih mengalami sedikit kendala dan pelaksanaannya pun belum maksimal, hal tersebut

dikarenakan adanya keterbatasan modal sehingga pelaksanaan belum maksimal dilaksanakan.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja aparatur karena tanpa adanya modal yang banyak maka kinerja aparatur tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) diperlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet dan juga perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) sehingga memerlukan modal yang tidak sedikit. Melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bahwa besarnya biaya pelayanan cukup terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi membayar tagihan rekening listrik ke PT. PLN (Persero) Kota Bandung. Biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menjangkau loket pembayaran tagihan rekening listrik PT. PLN (Persero) Kota Bandung dapat meminimalisir. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat membayar tagihan rekening listrik di ke PT. PLN (Persero) terdekat. Dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* belum optimal dimana masih banyak sarana-prasarana yang kurang karena keterbatasan biaya menjadi hal utama dalam proses pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk biaya dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara

On-Line sudah dapat dikatakan berhasil karena biaya sesuai dengan keuntungan yang diberikan PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.2.2 Waktu Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung.

Waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang. Banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisiten Manager Unit Pelayanan pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung, mengenai wawasan waktu pada penggunaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan Pembayaran Rekening, lebih cepat, tepat, akurat, efektif dan efisien.

Dalam Pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang sudah mendaftarkan dirinya melalui PT. Pos (Persero) Kota Bandung, akan dikirim melalui *e-mail* kepada PLN Kota Bandung . Jika syarat-syarat Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sesuai yang dibutuhkan oleh PLN Kota Bandung, maka Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tersebut akan memanggil langsung Customer melalui Teller yang sudah dikirimkan oleh Customer.

Selain secara langsung diberitahukan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada Customer melalui Teller, juga bisa dilakukan secara langsung atau melalui PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Suatu pembayaran tentunya akan menemukan Customer sesuai dengan kebutuhan pembayaran.

Dengan Pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung para Customer bisa mendapatkan informasi tentang Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, informasi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dengan cepat. Para Customer Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bisa mendapatkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan demikian, diharapkan melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung atau tuntutan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih baik. Waktu penyelesaian pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* membutuhkan waktu 5 menit untuk proses pembayaran rekening listrik, dimana aparatur lebih cekatan dalam pemprosesan pembayaran rekening listrik, dikarenakan aparatur telah mengalami pelatiha-pelatihan penggunaan sitem pelayanan tersebut.

Waktu yang dihasilkan dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada masyarakat sangat singkat karena dalam pelayanan kepada masyarakat PT. Pos (Persero) Kota Bandung lebih meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan yang melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung waktunya

lebih singkat bahwa pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah ada peningkatan dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* kerjasama antara aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melakukan pelayanan lebih singkat.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk waktu pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri waktu dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* lebih sedikit waktu pembayaran rekening listrik.

4.3 Kepuasan masyarakat setelah melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Tingkat kepuasan menjadi indikator dalam menentukan tingkat efektivitas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf yaitu: taraf pertama memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; taraf kedua memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi dan taraf ketiga yaitu melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan disini adalah seberapa besarnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung setelah melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Kepuasan

tidak bersifat materi, tetapi lebih pada perasaan. Hubungan antara aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dengan masyarakat menjadi kunci utama kepuasan meskipun seluruh aparatur di berikan kebebasan dalam menjalankan pekerjaannya, namun tidak ada yang meninggalkan tanggung jawab yang telah di berikan kepada mereka. Bahkan aparatur tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung tidak terlalu ketat, umumnya mereka melakukan rapat koordinasi setiap satu minggu sekali, yang dilaksanakan setiap hari Jum'at.

Hal lain yang menunjukan kepuasan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung adalah tidak adanya aparatur yang absen dari pekerjaannya. Aparatur yang tidak masuk umumnya karena ada pekerjaan lain dan keperluan pribadi. Masalah kehadiran menunjukan dapat menjadi indikator kepuasan pegawai. Kehadiran aparatur ke tempat kerja berarti ada sesuatu yang ingin di dapatkan dari pekerjaannya pada hari itu. Hal lain yang menunjukan kepuasan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung terkait masalah kehadiran adalah rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan pun mempengaruhi tingkat kehadiran aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung Semua hal tersebut berpengaruh pada tingkat kepuasan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung terhadap pelayanan yang telah di berikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Sumber Daya Manusia PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah optimal. Dalam proses pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Sudah dirasakan sangat memuaskan dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur PT. Pos (Persero)

Kota Bandung. Dan penyelesaian pembayaran rekening listrik pun sangat cepat hanya memerlukan waktu 5 menit proses pembayaran rekening listrik sudah selesai. Tingkat kepuasan masyarakat lebih diutamakan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dari masyarakat Kota Bandung lebih nyaman dalam melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. masyarakat merasa puas untuk melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk masyarakat merasa puas melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4.3.1 Tingkat Kinerja Aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Kinerja yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, dan mengembangkan, serta mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung perlu di wujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada masyarakat.

Pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung aparatur adalah untuk meningkatkan kualitas dan optimalisme kinerja aparatur, tujuannya adalah terciptanya pelayanan aparatur yang berkualitas. Sehingga pelayanan kepada publik dapat dimaksimalkan. Artinya mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik, akurat, tepat waktu, dan relevan. PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada publik, telah menggunakan teknologi komputerisasi sebagai mana media kinerja aparaturnya.

Sumber daya manusia yang tidak memadahi (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah *staff* pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidak mampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai komputer.

Kurangnya keterampilan-keterampilan pengelolaan merupakan masalah besar yang sering dihadapi oleh pemerintahan daerah begitu juga dengan PT. Pos (Persero) Kota Bandung, hal ini disebabkan oleh minimnya sumber daya manusia yang dapat digunakan atau untuk dilatih secara professional. Faktor lain adalah kesulitan dalam merekrut dan mempertahankan administrator yang kompeten

khusus dalam menjalankan administrator atau pengelola pembayaran rekening listrik secara *On-Line* hanya beberapa orang yang lebih mengetahui, terlebih karena dengan sedikit orang yang bisa mengaplikasikan akan bisa lebih menjaga kerahasian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Tingkat pendidikan aparatur di loket pembayaran bermacam-macam mulai dari tamatan jenjang SLTA sampai dengan jenjang Strata 1, belum ratanya tingkat pendidikan tidak menjadi kendala karena Tingkat pemahaman aparatur dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah cukup baik karena aparatur yang berada di pembayaran memahami dan mengetahui kebijakan pelayanan publik dalam upaya memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan para aparatur khususnya aparatur bagian keuangan kepada aparatur di loket pembayaran dalam menyampainkan program kebijakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan mengarahkan para aparatur dalam pemahaman pelayanan publik sudah sangat baik karena itu sudah menjadi tuntuan bagi aparatur di bagian keuangan dalam memberikan pemahaman kepada aparatur di loket pembayaran.

Aparatur yang berada di loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tidak semua bisa menguasai aplikasi (*standar operating procedures* atau SOPP), tercatat hanya ada dua (2)aparatur yang mampu menjalakan aplikasi (*standar operating procedures* atau SOPP) dari lima (5)aparatur yang bertugas di loket pembayaran. Namun disisi yang lain kurangnya aparatur yang menguasai (*standar operating procedures* atau SOPP) juga akan menimbulkan persoalan yang pelik menyangkut pelayanan kepada pasien disaat akan mengurus administrasi karena

aparatur yang menjadi operator tidak hadir maka proses pelayanan akan terhambat.

Karena di loket pembayaran menyangkut mengenai data dan uang maka semakin sedikit aparatur maka akan lebih efektif dan mengurangi resiko untuk melakukan kecurangan-kecurangan yang bisa dilakukan aparatur. Meskipun begitu ada sedikit permasalahan dengan aparatur yang mampu menguasai pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dengan sedikit orang yang bisa menjalankan pembayaran rekening listrik secara *on-line* secara tidak langsung belum meratanya kemampuan para aparatur dalam penguasaan aplikasi pembayaran rekening listrik secara *on-line,* apabila aparatur yang mampu menguasai pembayaran rekening listrik secara *on-line* tidak masuk kerja maka bisa disimpulkan akan berhentinya pelayanan melalui pembayaran rekening listrik secara *on-line* karena aparatur yang lain tidak mampu menjalankan aplikasi tersebut akan tetapi dari segi pemahaman pembayaran rekening listrik secara *on-line* para aparatur sudah sangat paham dan mampu menjalankan sesuai tujuan dari pembayaran rekening listrik secara *on-line* itu sendiri.

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang dapat menentukan keberhasilan pembayaran rekening listrik secara *on-line* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses pendaftaran di loket pembayaran dapat dijelaskan sebagai berikut : *pertama*, adanya kemampuan untuk mengelola data masyarakat yang daftar, *kedua* mempunyai keahlian untuk memasukan data masyarakat disaat menggunakan pembayaran rekening listrik secara *on-line,*

ketiga mempunyai pengetahuan untuk menyajikan data akhir dari pembayaran rekening listrik secara *on-line* disaat masyarakat membereskan administrasi.

Oleh karena itu, aparatur di loket pembayaran adalah unsur penggerak dan pelaksana pembayaran rekening listrik secara *on-line*. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan PT. Pos (Persero) Kota Bandung adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang PT. Pos (Persero) Kota Bandung tersebut.

Potensi yang handal tersebut di atas dapat dilihat berdasarkan kriteria yang diperlukan, kriteria yang utama diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalisasikannya serta ahli dalam pelayanan informasi. Masih banyak para aparatur di loket PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang kurang menguasai komputerisasi, dan banyak juga yang sudah menguasai dan ahli dalam mengoperasionalisasikan komputer.

Sumber daya manusia yang ada di loket pembayaran belum memadai, karena sebagain dari aparatur yang mampu menguasai bidang komputer yang dapat menunjang keberhasilan PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Oleh karena itu terkadang pelaksanaan belum maksimal, untuk mengatasinya bagian keuangan melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang diterapkan di tiap Cabang/Perwakilan

umumnya bersifat *offline* yang bersifat manual. Dengan adanya pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, diharapkan setiap Cabang/Perwakilan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan bagian Asisiten Manager Unit Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Bandung. ini telah mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Hal ini karena pelayanan yang di gunakan sudah memiliki data-data yang lengkap, sehingga apartur PT. Pos (Persero) Kota Bandung tidak perlu susah-susah mencari data. Kinerja pelayanan ini hanya digunakan untuk media penyimpanan data Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sedangkan untuk Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah bisa di lakukan di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang telah di tunjuk oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Sehingga masyarakat yang melakukan pembayaran tidak merasa khawatir saat akan melakukan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Hal lain yang menunjukan tingkat kinerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung adalah tidak adanya aparatur yang absen dari pekerjaannya. Aparatur yang tidak masuk umumnya karena ada pekerjaan lain dan keperluan pribadi. Masalah kehadiran dapat menjadi indikator kinerja pegawai. Kehadiran aparatur ke tempat kerja berarti ada sesuatu yang ingin di dapatkan dari pekerjaannya pada hari itu. Hal lain yang menunjukan kinerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung terkait masalah kehadiran adalah rasa tanggung jawab terhadap

pekerjaan. Semua hal tersebut berpengaruh pada tingkat kinerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Tingkat kerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah meningkatkan pelayanan bagi masyarakat Kota Bandung dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) jadi masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) masyarakat tidak perlu khawatir dalam melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung karena sudah terkomputerisasi dalam pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung untuk tingkat kinerja apratur dalam pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero).

4.3.2 Tingkat Publik/Masyarakat Dengan Adanya Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Dampak merupakan pengaruh baik yang positif maupun yang negatif yang sangat berarti. Dampak *(Impact)* ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya dalam suatu kegiatan. Indikator-indikator tersebut secara langsung atau tidak langsung dapat mengindikasikan sejauhmana keberhasilan pencapaian sasaran. Strategi yang diterapkan oleh setiap

organisasi mempunyai dampak yang ditimbulkan baik dampak positif maupun dampak negatif.

Informasi merupakan sumber daya manusia penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggung jawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan efisien pelayanan publik membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Informasi yang relevan dan cukup tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan khususnya dalam efektivitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, selain tentang kesanggupan aparatur dari berbagai pihak yang terlibat dalam efektivitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** tersebut. Hal itu dimaksudkan agar para pelaksana khususnya aparatur di loket pembayaran tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam menginterpretasikan bagaimana cara mengimplemtasikan atau melaksanakan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** tersebut. Disamping itu informasi penting menyadarkan aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik melalui pembayaran

rekening listrik secara *On-Lin**e*** agar diantara mereka mau melaksanakan dan mematuhi apa yang menjadi tugas dan kewajiban.

pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** sudah cukup baik, para aparatur telah menjalankan Informasi disini berupa tindakan nyata dalam menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** dalam peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien dan aparatur telah berusaha memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung sendiri yang terkadang pemerintahan daerah belum tentu mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan. Melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** sendiri aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sendiri yang dituntut mampu mengatasi permasalahan yang sering muncul disaat dilapangan, permasalahan itu diatasi dengan kemampuan dalam menghadapi permasalahan dilapangan khususnya di loket pembayaran permasalahan yang terjadi sering berbenturan dengan program yang dijalankan dimana aparatur melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** hanya sedikitt, sejauh ini permasalahan masih biasa diatasi oleh aparatur pembayaran.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh aparatur seperti kebutuhan pendukung sarana dan prasaran yang layak, aparatur pembayaran sering menghadapi situasi banyaknya masyarakat yang mendaftar dan membayar tanpa diberikan ruang tunggu yang besar bagi masyarakat yang berada di loket pembayaran. Permasalahan yang lain disaat berhadapan dengan masyarakat yang

sering marah-marah karena pemahaman meraka akan kelengkapan administrasi yang masih kurang.

Melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** diperlukan waktu yang cukup lama agar kebijakan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan manusia dan modal juga penting. Oleh karena itu ketiga faktor ini sangat mendukung keberhasilan melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** apabila dapat dipenuhi. Waktu merupakan suatu penentuan agar kebijakan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** juga perlu diperhatikan

Informasi yang ada diberikan oleh bagian keuangan merupakan suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan masyarakat melalui pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** disampaikan kepada masyarakat secara: *pertama* akurat, pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Lin**e*** harus benar mengenai syarat-syarat daftar administrasi, biaya administrasi dan hasilnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Kedua* yaitu tepat waktu, bahwa aparatur pembayaran memberikan informasi waktu mengenai proses disaat administrasi. *Ketiga* aparatur pembayaran

didalam memberikan informasi mengenai administrasi pasien dan disaat pembayaran mulai syarat-syarat yang diberitahukan secara lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung, bahwa dampak yang ditimbulkan dari penggunaan pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mempunyai dampak positif maupun negatif.

pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mempunyai dampak yang positif karena pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* bisa langsung diakses lewat PT. Pos (Persero) dimanapun, kita membutuhkannya. Berbagai pelayanan bisa didapat dengan mudah, cepat, tepat dan efisien. pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bisa dirasakan manfaatnya oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung dan masyarakat.

Manfaat pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bagi perusahaan, yaitu dapat memperoleh Pembayaran Rekening Listrik yang cepat, dan efisien menghemat biaya trasfortas. Pada pelayanan publik melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Melalui pelayanan publik Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung biaya trasfortasi menjadi semakin hemat, murah dan efisien. Berbeda dengan cara manual (konvensional).

Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik melalui pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung

dalam hal pembayaran memerlukan waktu yang cepat. Sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar dan waktu yang lama.

pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pembayaran Rekening Listrik pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung mempunyai dampak yang positif. Manfaat pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bagi pemerintah yang pertama yaitu memperoleh data potensi jumlah kesempatan kerja yang tersedia dan gambaran profil nyata tentang pencari kerja. Setiap pembayaran rekening listrik mempunyai kesempatan yang sama tanpa diskriminasi untuk memperoleh suatu Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Pemerintah dapat mengetahui dan mengontrol data potensi jumlah kesempatan kerja. Jika jumlah kesempatan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* banyak, maka banyak pula peluang bagi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* untuk mendapatkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Bagi masyarakat lebih mepersingkat waktu dalam Pembayaran Rekening Listrik sengan cepat.

Manfaat Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bagi Pembayaran Rekening Listrik yaitu memperoleh informasi yang jelas dan langsung mengenai bidang-bidang Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang tersedia, menghemat biaya dalam proses Pembayaran Rekening Listrik. Menurut peneliti, selain memiliki dampak yang positif, Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung juga mempunyai dampak yang negatif. Dampak

negatif dalam penggunaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Melihat dampak dan manfaat Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung di atas, bahwa Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mempunyai dampak yang positif maupun dampak yang negatif. Bagi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tentunya mempunyai dampak yang positif. Pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat memperoleh berbagai informasi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang cepat, tepat dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung efektivitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *on-line* sudah berjalan dengan cukup baik. Dimana para aparatur telah menjalankan informasi disini berupa tindakan nyata dalam menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

4.4 Keunggulan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Keunggulan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* diperlukan oleh pelaksana pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, karena dengan adanya Keunggulan para pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keunggulan juga dapat mempengaruhi sikap

pelaksana pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya, karena apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut.

Kewenangan yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lemabaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengaharuskan mereka mengambil suatu keputusan.Manakala lembaga itu tidak diberikan kewenangan untuk membuat keputusan itu sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi bukan saja wibawa lembaga itu saja yang merosot di mata masyarakat yang dilayani.

Dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang dilaksanakan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung, wewenang yang dimiliki oleh bagian keuangan khususnya pembayaran harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para pelaksana tidak terlegitimasi sehingga dapat mengagalkan proses pelaksanaan itu sendiri.

Tetapi, dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Tetapi disisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang

diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

PT. Pos (Persero) Kota Bandung meningkatkan pelayanan Publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* masih kurang baik, wewenang yang diberikan oleh bagian keuangan kepada aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* itu sendiri masih mengalami kendala. Diantaranya adalah aparatur tidak bisa mengeluarkan keputusan yang diluar tugasnya seperti pasien yang menolak harga obat yang terlalu mahal disaat akan melakukan pembayaran Pembayaran tidak bisa merubah. Kewenangan yang dimiliki oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung disaat ada masyarakat yang masih kekurangan persyaratan-persyaratan yang diharuskan maka aparatur bisa meminta utnuk dipenuhi terlebih dahulu kelengkapan yang diperlukannya dan aparatur di loket pembayaran tidak serta merta merubah data masyarakat seijin bagian yang berwenang utnuk mengubah data masyarakat karena itu sudah melanggar kewenangan dari aparatur pembayaran.

Kewenangan yang dimiliki oleh aparatur di loket pembayaran harus sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan dan disahkan, kewenangan aparatur juga harus sesuai visi dan misi PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Sumber daya kewenangan di loket pembayaran dilaksanakan berdasarkan tugas seksi-seksi bagian masing-masing dan setiap seksi-seksi bertanggung jawab atas tugasnya. Sumber daya kewenangan dapat terlaksana jika didukung oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana, sumber daya aaparatur untuk

pembiayaannya memadai untuk penunjangnya. Penyebaran kewenangan melalui seksi-seksi bagian berdasarkan kebutuhan yang diperlukan melihat kondisi lapangan pekerjaan, penyebaran kewenangan dibutuhkan untuk lebih memaksimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efektif demi tercapainya tujuan sesuai visi dan misi yang telah ditentukan.

PT. Pos (Persero) Kota Bandung sebagai pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung selalu memperhatikan Keunggulan atau aturan yang berlaku, karena mereka juga menginginkan pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat berhasil dicapai. Selain itu juga dengan adanya Keunggulan dapat menciptakan kedisipilinan di antara mereka, mereka juga akan bekerja dengan disiplin demi mencapai keberhasilan pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Sumber Daya Manusia PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Keunggulan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tersebut berasal dari peraturan yang berlaku di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, dan sudah pasti sesuai dengan Peraturan dan Tata Tertib Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan aturan tersebut mereka melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, sehingga aturan tersebut dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pengaruh dari adanya norma atau aturan tersebut adalah sikap dari pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat tercapai, walaupun pada kenyataannya pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung belum berhasil secara maksimal karena belum terintegrasinya secara keseluruhan. Akan tetapi sebagai pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mereka tetap menjalankan kedisiplinan tersebut demi terciptanya akselerasi pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang efektif dan efisien.

Aturan yang berlaku di lingkungan PT. Pos (Persero) Kota Bandung, sebagai pelaksana Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan langkah pemerintah untuk memberikan peringatan kepada pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya. Maksud dari peringatan tersebut bertujuan agar pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya tidak menyimpang dari ketentuan hukum yang berlaku, dengan adanya norma-norma tersebut pihak pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung akan dibatasi sikapnya mereka

tidak dapat bertindak sesuai dengan keinginan pribadinya melainkan menjalankan tugas guna kepentingan pemerintah dan negara.

Norma-norma yang berlaku tidak hanya berasal dari peraturan-peraturan yang bersifat lebih tinggi kedudukan hukumnya, melainkan ada juga norma-norma yang berasal dari PT. Pos (Persero) Kota Bandung juga wajib di perhatikan oleh pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Norma-norma tersebut merupakan kedisiplinan dalam bekerja, saling menghormati antara pelaksana pelayanan dan tentunya tetap konsisten dalam pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Norma-norma yang ada bukan menjadi kendala, melainkan mereka tetap konsisten dan tetap jujur dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Melalui norma atau aturan tersebut, akselerasi pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas – tugas aparatur yang dilakukan dengan menggunakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung seperti pengumpulan data masyarakat, pengolahan data masyarakat, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala, akan tetapi pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang dilakukan sudah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang cukup

efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, bahwa norma atau aturan dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan.

Kinerja Aparatur dalam pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung antara lain dilihat dari: komitmen, yaitu dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai berdasarkan petunjuk teknis prosedur pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Kejujuran yaitu yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Pendidikan, hampir dapat dikatakan memadai karena sering diadakannya latihan- latihan kedinasan. Demokratis, Semua kritik dan aspirasi dari aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sebagai pengguna Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tetap akan ditanggapi sebagai masukan. Norma-norma yaitu aturan-aturan bagi para pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah di taati dengan baik.

Karakteristik atau sikap pelaksana pelayanan dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan kewenangan. Aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan. Sruktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung memiliki manfaat sebagai berikut: Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data pasien untuk penyempurnaan proses. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan pelaksanaan tugas. Membantu aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang terlibat dalam proses pelayanan menjadi lebih mandiri. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar dan memberikan informasi kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung Keunggulan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tersebut berasal dari peraturan yang berlaku di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Berdasarkan aturan tersebut mereka melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, sehingga aturan tersebut dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung berjalan dengan baik.

4.4.1 Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung belum terpenuhi, karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, mampu dalam mengaplikasikan komputer dan mengelola sistem informasinya. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) adalah diadakannya pendidikan dan pelatihan pada semua aparatur atau pegawai PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Karakteristik atau sikap aparatur terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat melalui tingkatan Kinerja aparatur merupakan acuan dasar bagi pelaksana pembayaran mengenai pembagian tugas dan kewenangan. Aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat.

Lembaga Pemerintahan memerlukan fasilitas-fasilitas yang lengkap. Sumber daya manusia aparatur pembayaran rekening listrik secara *On-Line* terdiri dari: peralatan umum yang dibutuhkan oleh suatu lembaga dan peralatan khusus untuk kepentingan tertentu. Penyiapan peralatan umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja, seperti: adanya kenyamanan untuk bekerja di loket pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Kondisi kerja yang nyaman harus ditunjang oleh peralatan yang lengkap dan terpelihara dan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarkat disaat berada di loket pembayaran.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan. Infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. infrastruktur pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bersumber dari anggaran PT. PLN (Persero). Ini merupakan salah satu usaha PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan.

Fasilitas fisik mungkin merupakan sumber penting dalam pelayanan suatu pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Seorang pelaksna mungkin memiliki staff yang handal dan memahami pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tetapi tanpa bangunan/ kantor untuk melaksanakan pekerjaannya tidak memadai kemungkinan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tidak akan terlaksana dengan baik terlebih tidak maksimal disaat memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Falisitas-fasilitas yang berada di PT. Pos (Persero) Kota Bandung pada umumnya cukup baik karena beberapa kebutuhan seperti perkantoran sudah memadai, karena setiap bagian telah memiliki perkantoran yang memadai dan mendukung Aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Fasilitas yang berada di Loket pembayaran sendiri memiliki sebuah kantor ruangan yang cukup memadai dengan posisi paling depan di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dengan diberikan fasilitas ruang tunggu kepada masyarakat yang menunggu di loket pembayaran. Peralatan yang dibutuhkan di loket pembayaran

menurut aparatur sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mendaftar atau melakukan pembayaran.

Pendukung lainnya dari fasilititas adalah dukungan dari segi Sistem informasi baik dari segi *Hardware* maupun *Sofware* masih belum maksimal karena dalam perkembangan ini menyangkut dana pengembangan sistem Informasi masih sangat kecil karena dana yang dialokasikan harus terbagi-bagi dengan program kebijakn lainnya meskipun dari segi pengembangannya telah memiliki satu unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi.

Dukungan dari segi *Harware* dan *sofware* dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sendiri masih perlu banyak perbaikan, karena menyangkut pendanaan yang besar yang mengakibatkan dukungan *Harware* dan *sofware* menjadi tidak maksimal dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* itu sendiri.

Kendala lain yang sering menjadi penghambat dari pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sendiri adalah sering rusaknya jaringan *Local area network (LAN)* yang menghubungkan ke berbagai bagian dalam mendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Rusaknya atau tidak berfungsinya jaringan tersebut menjadi penghambat bagi aparatur khususnya di Loket pembayaran, karena dengan kerusakan jaringan maka *infut* data masyarakat menjadi terlamabat yang harusnya langsung terhubung ke pembayaran rekening listrik secara *On-Line* menjadi manual dan mengakibatkan pekerjaan yang berat di bagian loket pembayaran yang harus *Infut* data masyarakat kembali.

Mengenai kepuasan masyarakat Fasilitas dalam pelayanan yang berbasis *e-Government* melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah cukup baik, dari segi fasilitas secara umum sudah cukup baik karena dalam mendukung melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* telah mempunyai kantor yang memadai dan ruang tunggu bagi masyarakat di loket pembayaran, terkadang masyarakat yang sedang melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sedikit mengeluhkan ruang tunggu yang kurang besar karena Ruang tunggu saat ini dianggap belum cukup baik karena ruang tunggu yang terlalu dekat dengan pintu masuk utama yang terlalu banyak lalu lalang orang.

Adapaun dari pendukung Sistem Informasi masih sangat kurang karena peralatan yang mendukung baik dari segi *Harware* dan *sofware* belum mendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Perangkat keras atau *Harware* yang dipakai masih perlu peremajaan dikarenakan sudah tidak layak dipakai terlebih dari segi perangkat lunak atau *sofware* masih banyak mempergunakan *sofware* bajakan dan bukan *yang* original, ini dikarenakan kurangnya modal/dana dalam pembelian *harware* atau *sofware.*

Sumber daya peralatan yaitu perangkat *hardware* komputer tidak saja sebagai sumber daya peralatan bagi aparatur tetapi digunakan sebagai penunjang kerja aparatur di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Peralatan komputer diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Peralatam *Hardware* atau komputer disini harus ditunjang dengan perangkat yang lebih baik dan terbaru, dengan *Hardware* yang paling baru akan membantu juga kinerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan menjadi sangat vital peranannya karena menjadi alat bantu utama aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap merupakan salah satu dari budaya pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero), sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai atau aturan-aturan bersama dalam kehidupan bersosialisasi dan mengikat semua pelaksana pelayanan. Penerapan norma-norma atau aturan-aturan, sudah dilakukan sesuai prinsip pelayanan publik. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Pimpinan PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Norma atau aturan menentukan batas-batas normatif perilaku anggota atau aparatur PT. Pos (Persero), menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan bagian Asisiten Manager Unit Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) memiliki manfaat sebagai berikut. Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan oleh aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data masyarakat untuk penyempurnaan proses. Meningkatkan responsivitas dengan

melakukan kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Bandung dengan adanya Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung masyarakat lebih puas mendapatkan pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mengenai kepuasan masyarakat Fasilitas dalam pelayanan yang berbasis *e-Government* melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah cukup baik, masayarakat merasa puas dengan pelayana yang diberikan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pembayaran listrik secara *On-Line.*

4.4.2 Konsistensi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung.

Penyampaian Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang jelas, mudah dimengerti dan mudah di pahami yang ditunjukan pada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat atau organisasi-organisasi lain. Keberhasilan suatu proses dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai, oleh karena itu, proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung kurang berhasil, karena sebagian masyarakat belum mengetahui mengenai

pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, karena dari masyarakatnya juga untuk mengetahui pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* masih kurang dan juga masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengerti akan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pengaruh Disposisi atau Kecenderungan pelaksana dalam konsistensi pembayaran rekening listrik secara *On-Line* menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam peningkatan pelayanan publik di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Hambatan-hambatan yang sering muncul adalah maksud umum dari suatu standar dan tujuan suatu kebijakan ketika para pelaksana khususnya aparatur tidak sepenuhnya menyadari dan memahami terhadap tujuan umum dari suatu standar dan tujuan sautu kebijakan diterapkan. Arah pemahaman pelaksana terhadap maksud dari suatu standard dan tujuan kebijakan merupakan hal penting. Pemahaman terhadap standard dan tujuan pelayanan merupakan sebuah potensi yang besar dalam keberhasilan PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Tingkat komitmen dan kejujuran aparatur dalam Konsistensi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* adalah hal terpenting dari Pengaruh Disposisi atau Kecenderungan- kecendurangan, karena dalam melaksanakan suatu kebijakan dapat mempengaruhi keinginan dan kemauan untuk melaksankan suatu kebijakan, keinginan dan kemauan seorang aparatur bisa dilihat dari pengetahuan dari suatu kebijakan dijalankan, pemahaman dan pendalaman suatu kebijakan dan

penerimanan aparatur dalam kebijakan apakah menerima, menolak atau kah netral.

Konsistensi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang dipegang oleh bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 13 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis, mengatakan bahwa Dalam rangka meningkatkan produktivitas dan efisiensi di lingkungan internal setiap instansi pemerintah, perlu diaplikasikan suatu sistem yang terintegrasi dengan penerapkan teknologi komunikasi dan informasi pada setiap unit yang ada dalam lingkungan operasionalnya sehingga menjadi sarana utama media pertukaran data di lingkungannya. Salah satu alat yang digunakan dalam penerapan sistem informasi di instansi pemerintah adalah perkantoran elektronis. Perkantoran elektronis mempunyai komponen utama, antara lain persuratan elektronis, pengarsipan elektronis, penelusuran surat, penelusuran disposisi, agenda harian, sistem basis data, dan sistem pengamanan. Untuk dapat menggunakan aplikasi perkantoran elektronis diperlukan pendukung sebagai berikut: perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan komputer.

Konsistensi Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen dia dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa meyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Dalam melaksanakan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di

loket pembayaran tersebut, sepenuhnya mengacu pada dasar hukum tersebut. Hal tersebut dilakukan karena agar pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Disposisi dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* meningkatkan pelayanan Publik di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah baik, karena telah melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sesuai dengan surat keputusan direktur PT. Pos (Persero) Kota Bandung mengenai pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, walaupun dalam pelaksanaannya masih menemukan adanya kendala dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* seperti belum terintegrasinya secara keseluruhan untuk setiap bagian-bagian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung karena kendala sering rusaknya jaringan yang mendukung pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* oleh bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menjalankan kinerjanya sesuai dengan komitmen yang mereka pegang teguh. Komitmen tersebut adalah sebagaimana yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e – Government* yang di dalamnya memuat beberapa strategi bagaimana memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, diantaranya adalah :

1. Standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.

2. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta standarisasi meta – data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami strutur informasi pemerintah.
3. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentifikasi dan *public key infrastucture* untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak – pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
4. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e – billing, e – procurement, e – reporting* yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan, dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
5. Pengembangan jaringan intra pemerintahan untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Apabila kelima standarisasi Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang telah dikemukakan diatas, diharapkan akan terbangun suatu aplikasi informasi yang berkualitas dapat diterapkan di semua instansi pemerintahan.

Konsistensi pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah dapat cukup baik, ini dikerenakan aparatur sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai tugas pokok dan fungsi meskipun disaat menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* belum sesuai dengan harapan karena faktor pendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang sering mengalami gangguan.

Gangguan yang sering dialami oleh aparatur sering mengganngu pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, gangguan yang sering terjadi ketika Jaringan penghubung antar bagian dalam mendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sering mengalami gannguan, seringnya gangguan tidak merubah komitmen para aparatur di loket pembayaran dalam kebijakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Para aparatur menjalankan konsistensinya dengan didasari memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara, menurut sumber untuk saat ini respon masyarakat terhadap pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung masih minim, karena sosialisasinya masih kurang, jadi banyak masyarakat belum tahu dengan adanya pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, selain itu dari masyarakatnya juga untuk mengetahui pembayaran rekening listrik secara *On-line* seperti pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung masih kurang baik terutama dalam hal pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sedangkan untuk hal-hal games mereka lebih meningkat

atau lebih menyukai dibandingkan dengan hal-hal pengetahuan seperti pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Menurut aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung lama kelamaan masyarakat akan mengetahui mengenai Pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Perlu dijelaskan lagi disini nama masyarakat disini adalah tidak keseluruhan masyarakat tetapi masyarakat yang melakukan pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Sebenarnya pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung bukan untuk pemasukan ke PT. Pos (Persero) Kota Bandung tetapi ke PT. PLN (Persero) Kota Bandung supaya pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat mengendalikan masyarakat, misalnya untuk membuat pembayaran cicilan motor, bayar pajak, karena setiap pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang datang ke PT. Pos (Persero) Kota Bandung diberikan pemberitahuan bahwa PT. Pos (Persero) Kota Bandung memiliki Pembayaran rekening listrik secara *On-line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kota Bandung masarakat tidak hanya melakukan pembayaran rekening listrik melainkan pembayaran cicilan motor, bayar pajak.

Berdasarkan penelitian PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Konsistensi pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah dapat cukup baik, hal ini terlihat dari aparatur sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa

yang menjadi tugasnya sesuai tugas pokok dan fungsi meskipun disaat menjalankan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* belum sesuai dengan harapan karena faktor pendukung pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang sering mengalami gangguan.

4.4.2.1 Struktur Birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung Dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung di tuntut untukmengerjakan tugasnya dengan keberhasilan mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian tidak hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya manusia aparatur penilaian juga untuk mengukur tingkat efisiensi pengguna sumberdaya yang adadan mengidentifikasi hal-hal yang perlu di perbaiki, penilaian terhadap struktur birokrasi dalam pembayaran rekening listrikk secara *On-Line* merupakan faktor penting yang meningkatkan kinerja dan kepuasan struktur birokrasi, bagian-bagian yang menunjukan kaemampuan aparatur yang kurang dapatmengidentifikasi dan diketahui sehingga dapat ditentukan startegi dalam meningkatkan kinerja struktur birokrasinya.

Struktur birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung cenderung yang ada pelaksana melalui dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* oleh pelayanan publik melalui keuntungan-keuntungan atau biaya-biaya akan membuat pelaksana melaksanakan perintah dengan baik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Merubah aparatur dalam

birokrasi pemerintahan merupakan pekerjaan tersulit dan terkadang tidak menjamin proses pelayanan publik berjalan sesuai tujuan. Umumnya para aparatur bertindak bertindak menurut kepentingannya sendiri dengan menambah keuntungan-keuntungan atau biaya tertentu akan mendorong pelaksanaan menjadi lebih baik meskipun itu diluar peraturan yang telah ditetapkan dimana para aparatur tidak diperbolehkan meminta sesuatu kepada masyarakat diluar administrasi dengan alasan untuk mempercepat proses pekerjaan.

Aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung memiliki sifat keterbukaan karena pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* berhadapan langsung dengan masyarakat disaat akan mendaftar atau menyelesaikan pembayaran terlebih sifat demokratis aparatur di loket pembayaran ketika mencari solusi dari masalah pada saat administrasi masyarakat ada kekurangan. Para aparatur terkadang menangguhkan suatu keputusan yang mereka setujui dalam rencana peningkatan tujuan yang ingin dicapai. Terkadang para aparatur menghindari dampak sepenuhnya dari suatu kebijakan dengan memandang selektif persyaratan-persyaratan, mengabaikan beberapa persyaratan yang bertentangan dengan pandangan mereka.

Sikap aparatur pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk akselerasi pelayanan masyarakat yang efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat umumnya. Melalui sikap terbuka atau jujur tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang baik terhadap proses kerja para

aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut terlihat melalui sikap keterbukaan pada saat masyrakat disaat akan mendaftar dan masyarakat akan melakukan pembayaran, dalam penyampaian informasi dokumen -dokumen pribadi setiap masyarakat kepada aparatur pelayanan sebagai pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan selanjutnya akan dilakukan *data entry*. keterbukaan atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik yang dirasakan oleh pelaksana kebijakan, dalam hal ini sikap keterbukaan yang dilakukan oleh apatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sikap keterbukaan sebagai pelaksana kebijakan yang dimiliki oleh apatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan wujud nyata Pemerintah dalam kinerjanya melalui kebijakan-kebijakan *E-Government*, bersikap jujur dengan menginformasikan segala sesuatu yang berhubungan mengenai tindakan pelayanan pembayaran, pelayanan yang diberikan dan jenis pelayanan yang dimiliki dan data tersebut sudah ada pada saat melakukan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar tidak menimbulkan penyimpangan terhadap pengelolaan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dan menimbulkan kecurigaan masyarakat.

Aparatur di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* juga dapat menerima masukan atau

aspirasi dari setiap masyarakat apabila dalam pelaksanaan kebijakan dinilai menyimpang dari kebijakannya. Sikap tersebut merupakan sikap demokratis yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang mampu menerima masukan dari pihak lain, karena pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan pihak lain.

Sifat demokratis yang dimiliki apatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari pihak lain dalam hal masyarakat yang melakukan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, apabila dalam melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan komitmen yang sudah ditetapkan. Selain itu juga masyarakat dapat memberikan kritik kepada operator pelayanan pembayaran rekening listriksecara *On-Line*, apabila kebijakan yang mereka terapkan tidak memberikan perubahan yang berarti dalam hal menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah cukup baik, karena sikap keterbukaan atau kejujuran merupakan salah satu ciri-ciri yang dimiliki oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Melalui sikap tersebut juga melaksanakan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, sehingga akselerasi pelayanan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan menjadi lebih baik. Dalam menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan

efisien. Semua kritik dan aspirasi sebagai pelaksana pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tetap akan ditanggapi sebagai masukan untuk lebih menciptakan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

Mengenai keuntungan-keuntungan yan akan didaptkan oleh aparatur loket pembayaran akan mendapatkan bonus yang akan diberikan oleh pemerintah dimana bonus yang diberikan untuk menghindari aparatur bertindak diluar aturan dengan meminta kepada masyarakat diluar dana yang telah ditentukan oleh. Pos (Persero) Kota Bandung.

Keuntungan yang akan didapat oleh aparatur pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sesuai dengan indeks kinerja aparatur sesuai dengan ketetapan yang baru dari pemerintahan daerah, pendapatan yang didapat oleh aparatur akan dimiliki apabila kinerja aparatur dalam mengerjakan suatu pekerjaan baik pula.

Struktur birokrasi aparatur didukung oleh perilaku tepat waktu oleh setiap aparatur. Perilaku tepat waktu adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang brlaku kesadaran adalah sikap pegawai yang secara suka rela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan kewajiban sebagai aparatur, kesediaan aparatur adalah suati sikap tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Perilaku tepat waktu aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung didasarkan kepada waktu pegawai PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Perilaku tepat waktu

dapat diartikan bilaman pegawai selalu datang dan pulang tepat waktu pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematihi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku tapat waktu harus di tegakan tepat waktu dalam suatu instansi untuk mewujudkan tujuannya jadi perilaku tepat waktu adalah kunci keberhasilan suatu insatansi dalam mencapai tujuan.

Perilaku tepat waktu memegang peran yang amat penting bagi pelaksana struktur birokrasi aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung, seorang aparatur yang mempunyai tingkat kedisiplinan tinggi yang tidak mencuri waktu bekerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaannya demikian juaga aparatur struktur birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung memiliki kedisipilinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya aparatur yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi baik karena waktu kerja yang dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang aka ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara denagan aparatur struktur birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung tepat waktu aparatur merupakan capaian kerjayang harus dilaksanakan. Hal ini berkaitan dengan timbal balik yang didapatkan oleh apatur kepadamasyarakat Kota Bandung, aparatur yang tepat waktu dalam melaksanakan kerjanya akan mendapatkan tunjangan kompotensi kerja yang maksimal tanpa ada potongan. Sebaliknya bagi aparatur yang tidak melaksanakan kerja seperti yang telah ditentukan maka akan ada rasionalisasi tunjangan kompotensi kerja.

Kompotensi kerja yang ada di struktur birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* adalah sebagai berikut:

Untuk Pembayaran Rekening Listrik, customer mengambil formulir dan menulis data, dan untuk identitas pembayaran rekening listrik, ambil antrian lalu masuk ke teller menyodorkan formulir ke teller dari teller menulis data yang didepan komputer Customer, verifikasi berkas dan jumlah uang lalu antri data aplikasi dan mencetak bukti setoran/resi, setelah mencetak bukti setoran/resi ada bukti setoran/resi/buku tabungan dalam akhir layanan cetak laporan harian untuk menyetorkan ke bagian Supervisor, Backsheet, (SOPP-1).

Sistem On-Line Payment Point tahap satu setelah (SOPP-1) Backsheet dengan View (SOPP-2) lalu ke Validasi Transaksi, lalu kebagian cetak laporan PerMitra/Loket (SOPP-2) kebagian Akuntansi setelah bagaian Akuntansi masuk ke laporan dari Manajemen Pelayanan (SOPP-2) masuk lagi ke bagian Validasi Data lalu cetak ke untuk (SOPP-6) masuk lagi kebagian PRD Laporan Perkantor dan Permitra (SOPP-6A) lalu masuk lagi kebagian Rekomendasi Data dari Sistemi dan mengirimkan kebagian Texfile Data Generate ke Biller Bank dan sampailah ke Daken PLN atau ke PLN di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, Struktur Birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung Dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat terlihat dari gambar 3.1 setiap aparatur sudah menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan posisi aparatur.

4.4.2.2 Penerapan prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOPP) mengenai Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung.

Kemampuan dan kesedian aparatur dalam menghadapi pekerjaan mengenai Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung, hal ini berkaitan dengan penyesuaian pekerjaan yang dilakukan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sudah dilakukan pengoprasian membutuhkan kemampuan yang dimiliki oleh para aparaturnya.faktor sarana juga menentukan kelancaran pengoprasian Pembayaran rekening listrik secara *On-Line,* pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi informasi sangat banyak dan berat serta membutuhkan konsentrasi yang besar, besarnya kompotensi yang harus dengan diberikan kerja sama organisasi yang bergerak dibidang teknologi informasi menjadi pertimbangan dalam pengaplikasian teknologi informasi kedalam pekerjaan para aparatur.

Penerapan prosedur operasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peran penting dalam pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line,* salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya (*standar operating procedures* atau SOPP). SOPP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan loket pembayaran untuk mencapai tujuan. SOPP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOPP bagian keuangan PP. Pos (Persero) Kota Bnadung berpedoman kepada: *pertama*, rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan

sasaran strategis bagaian keuangan khususnya di loket pembayaran. *Kedua*, rencana kinerja bagian keuangan terhadap aparatur di loket pembayaran.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Penerapan prosedur operasi yang sudah ada di bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bnadung sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan. Mereka dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan, kalau pun ada yang melakukan tugas di luar kewenangannya hal tersebut sudah ada penjelasan dan konfirmasi terlebih dahulu.

Penerapan prosedur operasi merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOPP). Maksud dari aspek tersebut yaitu suatu prosedur standarisasi yang dilakukan oleh bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam , karena melalui struktur pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* birokrasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line*.

Penerapan prosedur operasi bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat peringatan terlebih dahulu sebelum diberikan sanksi yang tegas. Hal tersebut dilakukan agar aparatur bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan. Penerapan prosedur operasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line,* walaupun dalam pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* ini mengalami adanya kendala.

Penerapan prosedur operasi dalam pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* tersebut antara lain, *Pertama* Kepala bagian Keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang bertugas memberikan masukan dalam proses PT. Pos (Persero) Kota Bandung, *Kedua* adalah Kepala Sub bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana yang mempunyai wewenang untuk meminta laporan Hard Copy dari masing – masing modul aplikasi yang ada di dalam PT. Pos (Persero) Kota Bandung itu sendiri, *Ketiga* adalah personil Sub Bagian pendapatan di loket pembayaran yang mempunyai tugas mengoperasilkan dan melaporkan seluruh Aplikasi yang ada di dalam pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* kepada Kepala Sub bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana.

Penerapan prosedur operasi dalam kebijakan *e-Government* melalui pembayaran listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik melalui

pembayaran listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sangat baik, karena Penerapan prosedur operasi bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung bertugas sudah sesuai dengan ketentuannya masing-masing. Mereka menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan pembayaran listrik secara *On-Line* dalam menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien.

Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di PT. Pos (Persero) Kota Bandung harus sesuai penerapan prosedur operasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Aparatur pelayanan PT. Pos (Persero) Kota Bandung telah sesuai visi dan misi dalam menjalankan pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line* guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Pekerjaan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Penerapan prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOPP) mengenai Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung adalah sebagaiberikut:

Kantor Pos cabang menginput data pelanggan yang akan melakukan pembayaran listrik secara *On-Line* kemudian kantor Pos pemeriksa melakukan pemeriksaan melakukan pemeriksaan terhadap data tersebut melalui jaringan internet menggunakan VPN (Virtuan Pivate Network), adapun jenis jaringan yang digunakan adalah MPLS, FRAME RELAY, RADIO LINK, GPRS. Kemudian Data tersebut masuk ke data center Pos dan dilakukan reconcilation

dan Settlement ke Bank. Lalu proses selanjutnya data tersebut dimasukan ke data center PLN melalui Host Gateway Provider.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan kerjanya dituntut bersikap wajar perilaku aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat akan tetapi perilaku kerja menentukan keseimbangan hak dan kewajiban yang bersentuhan dengan masyarakat. Perilaku wajar aparatur dalam menggunakan jaringan internet menggunakan VPN (Virtuan Pivate Network).

4.4.2.3 Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung .

Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung sangat menentukan peningkatan pelayanan. Kualitas pelayanan aparatur merupakan aktor yang memegang peran penting dalam menerapkan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung, tata cara bekerja yang ditetapkan peran aparatur sebagai pedoman aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung. Proses dalam bekerja merupakan rangkaian pelaksanaan tanggung jawab yang dilaksanakan aparatur. Pelaksanaan kerja tersebut pada akhirnya akan menghasilkan kerja pencapaian merupakan tujuan dari PT. Pos Persero Kota Bandung, peningkatan peran kepala PT. Pos Persero Kota Bandung dilaksanakan dengan cara penguatan kualitas sumber daya menusia aparatur tidak dipungkiri bahwa proses penguatan kualitas sumber daya manusia aparatur PT. Pos Persero

Kota Bandung mengalami kendala-kendala yang tidak sedikit. Orientasi kerja aparatur yang masih mengarah kepada bekerja untuk mendapakan penghasilan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor pendidikan yang memiliki pendidikan tinggi dapat dengan mudah menerapkan teknologi dalam melasanakan kerja. Kemampuan setiap aparatur akan berbeda berdasarkan pengalaman dan kualitas pendidikan yang dimiliki.

Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung, merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung. Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para aparatur untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bagian Keuangan PT. Pos Persero Kota Bandung. Salah satu aspek struktur birokrasi yang penting dari organisasi adalah standar operasional, maksud dari aspek tersebut adalah prosedur standarisasi yang dilakukan oleh Bagian Keuangan PT. Pos Persero Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* oleh pelayanan pembayaran untuk menciptakan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien. dengan adanya standar operasioal pelayanan, maka pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* akan tercapai sehingga dapat menciptakan pelayanan kepegawaian yang efektf dan efisien dan akurat.

Pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung, mempunyai standar operasioal dalam Pelayanan pembayaran

rekening listrik secara *On-Line* di bagian keuangan PT. Pos Persero Kota Bandung sejalan dengan meliputi serangkaian proses mulai dari pencatatan, pendokumenan sampai dengan pelaporan dalam rangka pengadaan rekap data masyarakat dengan menggunakan sistem komputerisasi.

Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung dalam Pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* sangat bermanfaat bagi terciptanya pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa dalam Pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dibutuhkan standar operasioal untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya, dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dalam Pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan menurut peraturan yang ada. Aparatur pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* juga menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

Aparatur di bagian keuangan dalam (*standar operating procedures* atau SOPP) dalam kebijakan *e-Government* melalui pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik di PT. Pos Persero Kota Bandung sudah dapat dikatakan baik. Ini terlihat dari banyaknya aparatur yang sudah mentaati standar operasional *procedur* dalam pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatan pelayanan publik dan masyarakat.

Aparatur di bagian keuangan dalam (*standar operating procedures* atau SOPP) memiliki manfaat sebagai berikut. Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas.

PT. Pos Persero Kota Bandung sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Bagian keuangan dalam peningkatan kinerja aparatur dan mengefektifkan pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Hasil pekerjaan yang dihasilakan oleh aparatur PT. Pos Persero Kota Bandung melalui pembayaran berupa data masyarakat selama PT. Pos Persero Kota Bandung dan data keuangan secara keselurahan hasil transaksi disaat pembayaran administrasi disaaat pembayaran.

Peran Kepala PT. Pos Persero Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung. Sudah masuk ke dalam kategori pelayanan yang baik. Penilaian kualitas pelayanan ini berdasarkan tanggapan masyarakat. Aparatur tidak akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur itu sendiri. Aparatur telah bekerja dengan maksimal dalam menerapkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung.

Akan tetapi tanggapan masyarakatlah yang akan menentukan tingkat kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan menerapkan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos Persero Kota Bandung, didukung oleh sarana-sarana yang memadai di PT. Pos Persero Kota Bandung peningkatan perangkat komputer dan jaringan internet akan sangat membantu aparatur dalam meningkatkan kinerjanya.

Penggunaan *Software-software* terbaru akan memudahkan aparatur dalam mengoprasikan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* proses pelaksanaan kerja yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai akan membuat pencapaian kerja dapat mudah tercapai, peningkatan kinerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui penerapan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line*, peningkatan pelasanaan pengembangan untuk kepentingan pelayanan kepada masyarakat luas melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung kualitas pelayanan aparatur dalam meningkatkan kinerja dikatakan baik karena sifat pelayanan yang diberikan sangat terbuka.

Peran Kepala PT. Pos (Persero) Kota Bandung dilakukan untuk memberikan keseluruhan balas jasa yang diterima oleh aparatur. Balas jasa ini dimaksudkan sebagai kompensasi dari pelaksanaan pekerjaan di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam bentuk uang atau lainnya. Hak yang diterima aparatur berupa penghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Pembayaran kompensasi di atas ada yang dikaitkan langsung dengan kinerja seperti upah atau gaji, bonus, dan komisi.

Kompensasi ini sering disebut dengan kompensasi langsung. Kompensasi lain adalah kompensasi yang tidak dikaitkan langsung dengan kinerja aparatur. Kompensasi ini sebagai upaya meningkatkan ketenangan dan kepuasan kerja pegawai. Kompensasi tidak langsung diberikan kepada aparatur berbentuk tunjangan-tunjangan.

Bertindak atas nama Direksi sebagai wakil perusahaan dalam maupun diluar pengadilan dan melakukan segala tindak atau perbuatan, baik yang berkaitan dengan kepengurusan maupun kepemilikan, serta mengikat kinerja sama dengan pihak lain.

Mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas direktur, kepada satuan pengawasan intern, sekretaris perusahaan, kepala pusat, dan Kepala Wilayah Usaha Pos serta mengusulkan dan memimpin rapat direksi.

Berdasarkan hasil hasil penelitian PT. Pos (Persero) Kota Bandung Peran Kepala PT. Pos (Persero) Kota Bandung, merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan terhadap masyarakat melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos Persero Kota Bandung.

4.5 Pengembangan Memanfaatkan Proses Kelompok Pada Budaya Organisasi Secara Menyeluruh.

Pengembangan pegawai bertujuan agar para pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur melalui Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung

merupakan diterapkan supaya para pegawai mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, karena membutuhkan pegawai yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam *server database.*

Penanganan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung telah selesai dilakukan melalui kerja sama dengan PLN Kota Bandung, selanjutnya para aparatur pun diberikan pelatihan khusus pegawai yang berada di sub bagian Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Pengembangan aparatur melalui Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos ((Persero)) Kota Bandung merupakan salah satu alternatif teknik pengembangan pegawai. Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat digunakan untuk memantau perkembangan keterampilan dan kemampuan pegawai Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Pengembangan sumber daya manusia melalui Pelayanan Publik sangat membantu untuk mewujudkan profesional pegawai, sehingga bentuk pengembangan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat efektif dan efisien.

Teknis pengembangan aparatur dengan menggunakan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat dilihat dari pelatihan dan pendidikan tentang penggunaan dan pemeliharaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Alasan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam meningkatkan keterampilan pegawai karena dapat merubah pola pikir ke arah lebih maju dan adanya pelatihan pegawai dalam Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan bagian Asisten Manager Unit Pelayanan SDM PT. Pos (Persero) Kota Bandung Sub bagian Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung pertama kali menggunakan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. PT. Pos (Persero) Kota Bandung telah mengadakan kerja sama dengan PLN Kota Bandung.

4.5.1 Strategi Intervensi Aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung Dalam Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Penilaian merupakan hal, cara atau hasil kerja menilai, penilaian dan bentuk pengambilan keputusan yang merupakan pertimbangan pokok dalam pelaksanaannya.

Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelayanan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan. Pola hubungan pelayanan yang terjadi di dalam lingkungan bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

Penyebaran tanggung jawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Para pelaksana pelayanan khususnya pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Penyebaran tanggung jawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan yaitu antara Pusat Informasi dengan Bagian keuangan tentang pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Mereka

bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya sub Bagian perencanaan, pelaporan dan pemasaran melalaui Pusat informasi berkewajiban untuk menambah aplikasi yang sudah ada melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* bila merasa perlu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, Bagian keuangan melalui sub bagian pendapatan pembayaran berkewajiban untuk mengelola aplikasi tersebut dengan penuh rasa tanggung jawab dari setiap masing-masing personil.

Penyebaran tanggung jawab para pelaksana kebijakan di bagian keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bandung saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dapat berhasil dilaksanakan. Akan tetapi pola hubungan yang baik belum cukup dijadikan faktor pembayaran rekening listrik secara *On-Line* itu sendiri, karena modal yang tersedia belum mencukupi dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

E-Government melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan Publik di PT. Pos (Persero) Kota Bndung sudah baik, bahwa Penyebaran tanggung jawab yang terjadi di dalam lingkungan Bagian Keuangan PT. Pos (Persero) Kota Bndung dalam menjalankan tugas saling bekerjasama, mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya akan tetapi berkompetisi dengan cara sehat dan positif. Kompetisi tersebut menjadikan mereka lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya, oleh karena itu walaupun mereka berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya tetapi pola hubungan mereka

sebagai pelaksana kebijakan tetap terjaga dengan baik dan penuh dengan kerjasama diantaranya.

Penyebaran tanggung jawab tersebut telah sesuai dengan stukttur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bndung kepada bagian Keuangan melalui aparatur pelayanan pembayaran pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Penyebaran tanggung jawab yang berada pada pelayanan pembayaran bisa dilihat dari tugas masing-masing aparatur mulai dari aparatur yang memasukan data dan mengecek kembali persyaratan-persyaratan masyarakat disaat melakukan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Berdasarkan wawancara dengan Asisten Manager Unit Pelayanan pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung, bahwa penilaian terhadap Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam proses Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, yaitu apabila sasaran dan tujuan dari Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung terealisasikan.

Bahwa keputusan dilihat dari program yang telah disusun dan hasil dari pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) tersebut sudah diketahuinya, dan PT. Pos (Persero) Kota Bandung itu sendiri sudah jelas dalam artian, apakah untuk mempercepat atau untuk Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung saja, kenyataan yang ada dalam proses Pembayaran Rekening Listrik memerlukan waktu.

Penelitian menunjukan bahwa program yang telah dilaksanakan oleh PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah efektif, hal ini jelas terlihat bahwa keberadaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung membantu dalam mempercepat Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam prosesnya memerlukan waktu sedikit, disamping itu faktor SDM aparatur yang profesional.

Berdasarkan hasil penelitian di Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dengan adanya Penyebaran tanggung jawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksanaan terhadap masyarakat yaitu antara Pusat Informasi dengan Bagian keuangan tentang pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line*.

4.5.2 Pencapaian tujuan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pencapaian tujuan aparatur dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan pencapaian aparatur juga mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, secara singkat dapat dikatakan bahwa pencapaian aparatur ini mengukur daya tanggap aparatur terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.*

Pencapaian tujuan sangat diperlukan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk

mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan aparatur dalam mengembangkan program-program Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik . Sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pencapaian tujuan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi Sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Birokrasi yang diperankan oleh aparatur untuk mensejahterakan masyarakat. Pasang surut kinerja aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sangat ditentukan oleh dinamika eksternal dan internalnya. Pencapaian kebijakan dan strategi pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* bergantung pada dukungan dari aparatur yang menjalankan birokrasi PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pencapaian tujuan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik PT. Pos (Persero) Kota Bandung hal ini dilihat melalui aplikasi tersedia tidak disediakannya sarana langsung dengan masyarakat pengguna Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* masyarakat dapat memberikan tanggapan akan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line.* Penyelenggaraan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* mengalami hambatan-hambatan kondisional diluar perhitungan tidak berfungsinya Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* secara tiba-tiba kondisi ini sangat sensitif dan mampu menimbulkan persepsi buruk masyarakat dengan beranggapan bahwa kinerja aparatur sangat lamban.

Aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang mampu menghadapi perubahan adalah aparatur yang adaptif dengan perubahan itu sendiri. Aparatur

yang dapat menghadapi perubahan adalah aparatur yang mempunyai komitmen yang tinggi, mempunyai kompotensi dan responsivitas berdasarkan prinsip-prinsip *governance.* Hal ini dibuktikan melalui kepribadian yang tangguh serta karakter yang tahan uji aparatur yang demikian yang dapat memainkan strategi menghadapi perubahan.

Pelaksanaan Aparatur dalam Pencapaian tujuan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* yang inovatif dan kreatif. Kreatif merupakan penyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide baru yang lebih baik. Apabila kreatifitas merupak pengembangan ide baru, maka inovasi merupakan proses penerapan ide tersebut secara aktual.

Perbaikan Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Dalam proses Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, bahwa perbaikan hanya dilakukan apabila efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tidak sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah digariskan, sedangkan perbaikan tersebut mengacu pada hasil apa yang telah dihasilkan dalam Pelayanan Publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Sumber Daya Manusia PT. Pos (Persero) Kota Bandung, bahwa perbaikan dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung ini berguna untuk melihat

kembali hasil-hasil yang dihasilkan dalam penggunaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung khususnya menyangkut masalah Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, artinya bentuk hasil dari Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang tidak sesuai akan dievaluasi kembali untuk dijadikan bahan acuan, sehingga pelaksanaan ke depannya dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan fasil wawancara dengan masyarakat Kota Bandung dalam pencapaian tujuan penbayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung banyak perubahan yang dihasilkan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mengenai efektivitas Pelayanan publik dalam Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam hal ini mengenai PT. Pos (Persero) Kota Bandung penelitian menunjukan, bahwa Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam proses Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung belum terlaksana dengan baik, karena Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung belum dapat secara keseluruhan khususnya dalam pelaksanaan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam proses Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Pelaksanaan untuk menciptakan Efektifitas Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, masih mengalami hambatan, seperti strategi yang diterapkan yang meliputi wawasan waktu, dampak, pemusatan upaya, penyediaan SDM yang masih perlu dikembangkan, insfrastruktur yang belum tersedia sebagaimana mestinya. Dengan demikian efektivitas Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung masih perlu ditinjau kembali demi tercapainya tujuan dari PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat mengenai Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pencapaian tujuan sangat diperlukan melalui Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* kepada masyarakat karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan aparatur dalam mengembangkan program-program Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.