BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan sebuah fenomena yang secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar pemerintah dan masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien. Peranan pemerintah di dalam sebuah negara adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi. Salah satu peran pemerintah adalah dengan menciptakan teknologi yang digunakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya.

Negara-negara maju seperti Hongkong, Australia, dan Inggris menciptakan teknologi digital yang melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang disebut *Electronic Government* (*e-Government*). Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi di era globalisasi sekarang ini, pemerintah Provinsi Jawa Barat menyikapi perkembangan era globalisasi ini dengan menerapkan *e-Government. e- Government* merupakan sebuah aplikasi informasi, komunikasi dan teknologi (ICT) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penerapan *e-Government* ini merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Penerapan *e-Government* dalam pelaksanaannya menjadi nilai tambah bagi tercapainya tujuan pembangunan nasional maupun pembangunan daerah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, jumlah investasi, serta perluasan lapangan kerja. Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam menunjang hal tersebut adalah dengan menerapkan *e-Government*.

Pemerintah menerapkan *e-Government* tujuannya agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya. Teknologi informasi yang dibutuhkan dalam penerapan *e-Government* harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dan dapat diakses oleh siapapun termasuk masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah menerapkan pengolahan data secara elektronik. Penerapan pengolahan data secara elektronik dilakukan tidak hanya di tingkat pusat saja, tetapi di tingkat daerah juga perlu diterapkan pengolahan data secara elektronik.

Informasi dan pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan bagi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan informasi sama halnya dengan efektivitas pembangunan daerah, hal ini dapat ditentukan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemerintah daerah dan masyarakat. Informasi dapat diperoleh dengan menggunakan internet yaitu melalui *website.*

Website digunakan sebagai media komunikasi dan informasi yang dapat digunakan sebagai sarana pendukung promosi perijinan pada Badan Pelayanan

Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat mengenai pelayanan perijinan seperti layanan ijin dan non ijin. Perbedaan antara layanan ijin dan layanan non ijin adalah Layanan ijin merupakan layanan untuk membuat surat ijin dengan menerbitkan surat ijin tersebut sedangkan, layanan non ijin adalah layanan yang masih bersifat rekomendasi atau pertimbangan yang artinya, pemberian layanan non ijin ini sebagai tahap adopsi kebijakan yang dapat membantu mengestimasi tingkat resiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas dan akibat ganda, menentukan kriteria dalam pembuatan pilihan, dan menentukan pertanggungjawaban administratif bagi implementasi kebijakan.

Informasi pelayanan perijinan menyangkut pada kepentingan umum, karena informasi pelayanan perijinan berisi tentang kegiatan atau usaha yang bersifat jasa di bidang perijinan. Peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah ini melibatkan seluruh aparatur. Pemerintah dalam hal ini harus meningkatkan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, agar pelayanan dapat meningkat kedudukannya menjadi suatu hak dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan pelayanan. Hak dari warga negara merupakan tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu tugas dari pemerintah adalah pelayanan perijinan yang merupakan wujud dari pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Pemerintah membentuk unit pelayanan perijinan terpadu yang disebut BPPT dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perijinan.

BPPT Provinsi Jawa Barat adalah unsur pelayanan masyarakat di bidang perijinan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah (Perda No. 24 Tahun 2008). BPPT Provinsi Jawa Barat memberikan berbagai pelayanan perijinan yang meliputi semua jenis perijinan dan non perijinan yang terdiri dari 59 layanan ijin dan 52 layanan non ijin (dapat dilihat pada tabel 3.2 di Halaman 81).

Penerapan *e-Government* merupakan sebuah langkah yang merupakan pendukung adanya suatu fasilitas yang dapat mempercepat data, yang diolah menjadi informasi yang tepat dan akurat. BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu badan yang menerapkan *e-Government*, dan memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi.

Website BPPT Provinsi Jawa Barat dibuat pada tahun 2008 sedangkan dalam pembuatan dan pengelolaan *website*-nya BPPT Provinsi Jawa Barat bekerja sama dengan pihak swasta (pihak ke-3) yaitu dengan PT Indotesko Buana yang merupakan salah satu *provider* (bisnis media) yang mengelola informasi dan teknologinya. Proses pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* merupakan wujud aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari BPPT Provinsi Jawa Barat.

Teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* diberikan fasilitas informasi layanan perijinan. Fasilitas layanan perijinan tersebut seperti, permohonan persyaratan teknis perijinan, mekanisme permohonan perijinan (tata cara pelayanan perijinan), mekanisme pengaduan yang terdiri dari tata cara pengaduan yang penyampaian pengaduaannya baik melalui telepon, *e-mail*, *faxsimile*, sms, kotak pengaduan, *website* ataupun dengan cara langsung. Pemohon dapat mengetahui laporan perkembangan izin, mengecek berkas ijinnya melalui *website* *www.bpptjabar.com* dan dalam tampilan *website* *www.bpptjabar.com* disediakan forum dan jajak pendapat tujuannya agar masyarakat dapat memberikan masukan kepada pemerintah dan ikut berpartisipasi.

Informasi pelayanan perijinan yang disajikan melalui *website* *www.bpptjabar.com* merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat agar memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan perijinan. Informasi pelayanan perijinan yang diberikan BPPT Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.bpptjabar.com* belum dapat dilaksanakan dengan baik, dikarenakan masih ada kendala *pertama,* jumlah aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat yang belum memenuhi kebutuhan. Aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat sangat sedikit yang menguasai tentang informasi dan teknologi (IT).

Kedua, informasi yang ditampilkan melalui *website* www.bpptjabar.com sebagian data belum diperbaharui (informasi yang disajikan kurang *up to date*), sedangkan masyarakat pengguna jasa perijinan membutuhkan informasi yang terkini. Informasi pelayanan perijinan dianggap perlu untuk diinformasikan kepada masyarakat, karena dengan adanya informasi pelayanan perijinan tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi mengenai perijinan.

Ketiga, kendala yang dihadapi dalam memperoleh informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com adalah infrastruktur yang tidak merata seperti sarana dan prasana yang belum memadai seperti, peralatan yang menunjang dalam memberikan informasi perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com diantaranya, komputer untuk mengolah data. *Keempat*, belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) seperti, fungsi *front office* yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat belum dapat berjalan dikarenakan, minimnya sumber daya manusia (SDM) serta infrastruktur telekomunikasinya yang sangat terbatas.

Ditambah lagi, fasilitas yang menggunakan internet hanya dapat dtemui di daerah perkotaan dan tempat-tempat pendidikan yang berbasis komputer. Walaupun sudah ada jaringan akses internet melalui modem, tetap saja memerlukan jaringan atau sinyal yang luas untuk menjangkau jaringan internet tersebut. Dengan begitu, tetap saja sebuah alat elektronik seperti modem tidak dapat digunakan, apabila tidak terdapat sinyal atau jaringan internet, sehingga masyarakat tidak semuanya dapat mengakses internet untuk memperoleh informasi pelayanan perijinan melalui *website*

www.bpptjabar.com, meskipun sudah tersedia modem sebagai pengganti jaringan internet.

Masyarakat tidak semuanya mengetahui akan kegunaan dan manfaat *website* *www.bpptjabar.com* sebagai sarana dalam memperoleh layanan informasi perijinan. Permasalahannya dalam hal ini, sosialisasi yang kurang diberikan dari pemerintah terhadap masyarakat mengenai *website* *www.bpptjabar.com* menyebabkan informasi yang diperoleh masyarakat sangat sedikit. Informasi pelayanan perijinan yang sedikit menyebabkan masyarakat terjebak pada percaloan yang menyebabkan biaya pengurusan ijin menjadi tidak jelas dan menyebabkan iklim investasi di suatu daerah menjadi terhambat.

Partisipasi dari masyarakat juga diperlukan karena dengan adanya partisipasi maka terbentuk suatu loyalitas terhadap *website* *www.bpptjabar.com*. Masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam proses berbagi informasi mengenai pelayanan perijinan misalnya dengan mengikuti jajak pendapat *on line*. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas informasi mengenai pelayanan informasi perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

Penggunaan *website* *www.bpptjabar.com* bertujuan untuk memberikan informasi mengenai pelayanan perijinan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan informasi bagi masyarakat. Informasi pelayanan perijinan sangat penting untuk diketahui, karena melalui informasi pelayanan perijinan tersebut masyarakat dapat mengetahui segala macam bentuk perijinan yang dapat diketahui

oleh masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengambil judul ”**Efektivitas Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *input* dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana proses produksi dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana hasil dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana produktivitas dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *input* dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui proses produksi dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui hasil dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui produktivitas dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan penelitian bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dalam bidang *e-Government*, serta dapat juga digunakan sebagai bahan acuan atau dasar untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya di BPPT Provinsi Jawa Barat.

1.5 Kerangka Pemikiran

Efektivitas menjadi suatu pengukuran dalam tercapainya suatu sasaran ataupun tujuan suatu organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut pendapat Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa :

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka

> walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat" (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini :

1. *Input*
2. Proses produksi
3. Hasil *(output)*
4. Produktivitas

(Sedarmayanti, 2009:60).

Input adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007: 23). *Input* disini dapat dijelaskan bahwa *input* sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir.

Menurut R Evans dan William Lindsay bahwa *Input* berupa : 1) Fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan seperti ruang *server*, 2) Material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah

informasi, 3) Modal adalah faktor yang penting sebab tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, 4) Peralatan dinilai sangat penting karena untuk memberikan informasi diperlukan peralatan yang mendukung seperti tower, dan seperangkat peralatan komputer, 5) Sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana (Evans dan Lindsay, 2007:17).

Menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* berpendapat bahwa proses adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya (Sutanta, 2003:5). Proses merupakan unsur yang memiliki peran penting dalam mengolah *input,* agar menghasilkan *output* yang bermanfaat bagi masyarakat. Proses ini dapat dilakukan oleh mesin, orang ataupun komputer. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donelly bahwa proses produksi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari : 1) Adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara organisasi dan lingkungannya, 2) Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya, 3) Sosialisasi merupakan suatu proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta

sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif bagi organisasi, 4) Pengembangan pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi (Gibson, Ivancevich dan Donelly, 1996:19-21).

Menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* berpendapat bahwa hasil *(output)* adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan (Sutanta, 2003:5). Hasil (*output*) merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Menurut Evans dan Lindsay hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), keluaran yang dihasilkan dicapai dari masukan yang melakukan proses kegiatan yang bentuknya dapat berupa produk dan jasa (Evans dan Lindsay, 2007 : 17).

Menurut pendapat Whitmore yang dikutif oleh Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas* bahwa produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (dalam Sedarmayanti, 2009: 58). Produktivitas merupakan suatu perbandingan atas penggunaan sumber daya yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari *output* yang dicapai dengan menggunakan sumber daya dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah.

Menurut Sedarmayanti produktivitas dapat dilihat dari : 1) Pendidikan dianggap penting karena, untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia, 2) Motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat, 3) Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk membeli barang dan jasa sehingga dapat terpenuhi dan kesejahteraan akan lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat pula motivasi kerja akan semakin meningkat (Sedarmayanti, 60-65). Dilihat dari pengertian-pengertian tersebut, bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa :

> ”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut ” (Supriyono, 2000: 29).

Dilihat dari pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Berikut ini adalah definisi pelayanan yang dikemukakan oleh H.A. Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum* memberikan definisi pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1998 : 16-17). Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa Pelayanan dikatakan proses karena pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Arti proses itu sendiri merupakan kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Aktivitas dapat diartikan sebagai suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Definisi lain mengenai pelayanan yang dikemukakan oleh Groonroos dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* mengatakan bahwa :

> "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan" (dalam Ratminto dan Atik Septi W, 2009:2).

Definisi diatas dapat dijelaskan bahwa ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan sebagai bentuk proses dari pemenuhan kebutuhan yang melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan umum. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian

disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"(Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum berupa jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang berupa pelayanan prima. Prinsipnya pelayanan prima menjadi tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan perijinan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peningkatan kualitas pelayanan dibutuhkan kesetaraan hubungan antara masyarakat dengan aparatur yang bertugas memberikan jasa. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan. Menurut pendapat Ratminto dalam bukunya yang berjudul tentang *Manajemen Pelayanan*, ia berpendapat bahwa :

> "Manajemen pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakan di pusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan

> kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa" (Ratminto, 2009:52-53).

Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan adalah untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara dan pengguna jasa pelayanan yang diimbangi dengan berfungsinya media sebagai alat untuk memperoleh informasi. Berikut ini definisi Informasi menurut Wahyono dalam bukunya yang berjudul tentang *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi* bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi dan menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004: 3).

Pengertian informasi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mengatakan bahwa informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat (Susanto, 2007:40). Berdasarkan pengertian tersebut bahwa informasi itu berupa data-data atau berupa fakta-fakta yang diolah. Informasi dapat bermanfaat bagi para pemakainya, khususnya dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan perijinan.

Definisi data yang dikemukakan oleh Wahyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi* bahwa :

> " Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur, simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya. Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan keputusan" (Wahyono, 2004: 3).

Dilihat dari definisi-definisi diatas bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut dapat menjadi informasi. Hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Selain itu, informasi dapat dijadikan sebagai alat untuk membantu pengambilan keputusan bagi suatu organisasi.

Definisi data yang dikemukakan oleh Hanif Al-Fatta dalam bukunya yang berjudul *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi* mengemukakan bahwa data merupakan nilai, keadaan atau sifat yang berdiri sendiri lepas dari konteks apapun (Fatta, 2007: 9). Sedangkan definisi lain yang dikemukakan oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* bahwa data adalah fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai *input* dalam menghasilkan informasi (Susanto, 2007:40). Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa data berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang dapat kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep. Informasi juga dapat disebut sebagai hasil pengolahan ataupun pemrosesan data. Informasi yang diberikan harus jelas, akurat dan terpercaya agar dapat bermanfaat bagi penerimanya. Informasi yang diberikan harus akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap, bahwa perizinan

adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa perijinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang untuk memperoleh suatu ijin tertentu yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan adanya ijin yang tertulis berbentuk dokumen.

Menurut Ratminto dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* mengemukakan bahwa :

> "Pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perijinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi" (Ratminto, 2009: 243).

Berdasarkan pengertian diatas bahwa pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perijinan dilakukan sebagai upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, sebagai upaya BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan perijinan dengan cara menerbitkan surat ijin. Pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perijinan diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa informasi pelayanan perijinan merupakan suatu informasi yang sangat penting untuk diketahui oleh seluruh masyarakat. Pemerintah harus mewujudkan suatu pelayanan sistem informasi, karena dengan adanya sistem informasi dapat meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kinerja para aparatur.

Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapapun, dimanapun secara mudah. Kemajuan teknologi dan informasi pemerintah dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan *e-Government*.

Secara umum istilah yang berawalan "e" biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet untuk memberikan pelyananan terbaik kepada masyarakat sebagai penggunanya. Berikut ini definisi *e-Government* menurut Bank Dunia dalam bukunya Indrajit *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* sebagai berikut :

> "*E-Government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government)*" (Bank Dunia dalam Indrajit, 2006: 2).

Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahawa *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area *network* yang luas, internet dan *mobile* komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan penduduk, pebisnis dan cabang lain dari pemerintah). Munculnya *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang

berkepentingan (*stakeholder)*, dimana melibatkan penggunaan internet dengan tujuan meningkatkan mutu (kualitas) pelayanan perijinan dan meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance*.

Teknologi informasi seperti internet diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini pengertian internet menurut Azhar Sutanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* yaitu :

> "Internet singkatan dari *international network*. Internet merupakan jaringan komputer raksasa yang mengintegrasikan ribuan jaringan komputer dari 200 negara diseluruh dunia dengan 4.000.000 *host* atau induk komputer. Internet merupakan jaringan komputer terbesar yang digunakan saat ini. Jaringan ini bukan saja merupakan jaringan antar komputer tapi juga merupakan jaringan antar jaringan komputer di seluruh dunia " (Susanto, 2007:304).

Saat ini penggunaan internet sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, internet dapat menimbulkan efek yang signifikan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di seluruh dunia, termasuk di Indonesia disusul dengan menjamurnya situs-situs *website* yang menampilkan berbagai informasi. Dengan bertambah banyaknya situs-situs *website* menjadikan internet sebagai wadah penyedia informasi yang bersifat global. *Website* dapat berfungsi menjadi media komunikasi yang sangat ideal bagi orang-perorangan maupun perusahaan.

Berikut ini beberapa pengertian mengenai *website* yang diambil dari beberapa situs internet mendefinisikan *website* sebagai kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain yang tempatnya berada di dalam *world wide web* (*www*) di internet [ramadani. (tanpa tahun)

info/../47-*pengertian website*] [17/03/2010]. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa *website* berupa kumpulan-kumpulan halaman situs dan memiliki sebuah domain yang berada di *world wide web* (*www*) yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Kumpulan halaman situs tersebut dapat berupa informasi-informasi, berita maupun informasi berupa pengetahuan.

Pengertian *website* menurut salah satu situs *website* yang beralamatkan di [deeyan.blogspot.com/2008/03/*pengertian website*] menyatakan bahwa :

> *"Website* atau situs diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)" [deeyan.blogspot.com/2008/03/*pengertian website*] [17/03/2010].

Dilihat dari pengertian diatas, *website* dapat diartikan sebagai sebuah lokasi di internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet. *Website* dapat berfungsi untuk saling tukar menukar dokumen dengan cara, menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang tempatnya berada di dalam *world wide web (web)* di internet.

Definisi *World Wide Web (web)* di internet menurut Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* bahwa :

> *"World Wide Web* (*Web*) merupakan jantung dari meledaknya penggunaan *internet* untuk bisnis. *WWW* merupakan sistem yang secara universal dapat menerima standar untuk membaca, memformat, dan menayangkan informasi berdasarkan arsitektur *client* atau *server"* (Susanto, 2007:310).

Website berfungsi untuk memberikan pelayanan, membuat pengumuman atau pemberitahuan, dan menerima berbagai masukan dari pengunjung *website.* Salah satunya adalah *website* *www.bpptjabar.com* yang merupakan wujud aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat. dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakatnya dan berfungsi memberikan berbagai informasi mengenai pelayanan perijinan kepada masyarakat sehingga dapat berjalan secara efektif.

Menurut Goldschmidt yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *e-Government In Action* bahwa elemen- elemen yang harus dimiliki dalam sebuah *website e-Government* agar tingkat *usability*-nya tinggi sebagai berikut :

a. Sistem pengorganisasian *content* (isi *website*) haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis;
b. Navigasi *web* yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah dalam pengoperasiannya;
c. *Content* atau isi pesan yang ada harus mudah dibaca dan enak dimata dalam arti kata tidak berbelit-belit, bergaya bahasa yang menarik, kombinasi warna yang tidak menusuk mata, pemakaian font yang sesuai, gambar dan animasi yang secukupnya;
d. *Up to date* yaitu selalu diperbaharui sehingga selalu relevan dengan kebutuhan*;*
e. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain *website*;
f. Tampilan *website* haruslah menarik, memiliki desain grafis yang sesuai dengan karakteristik *audience*-nya;
g. Keadilan yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh *website* harus dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat, tidak boleh adanya unsur diskriminasi;
h. *Privacy* harus diperhatikan dalam arti kata pengguna *website* merasa yakin bahwa tidak adanya hal-hal yang akan merugikan dirinya terkait

> dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website* pemerintah.
> (dalam Indrajit, 2005:56-57)

Sistem pengorganisasian *content* (isi *website*) dari *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis. Struktur navigasi yang mudah, isi informasi pelayanan perijinan yang tidak berbelit-belit dan informasi yang disajikan *up to date* dan tampilan *website* yang menarik sehingga pengunjung berniat untuk mengakses kembali *website* tersebut. Pembuat *website* dalam hal ini harus memperhatikan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat sangat beragam, dari yang sederhana sampai ke yang paling canggih sehingga mereka tidak mendapat kesulitan untuk mengakses sebuah *website.*

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demonstrasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, dan sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.

Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan

yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik* pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

(Sinambela, 2008 : 6).

Kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari adanya transparansi (keterbukaan) dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat mengakses sebuah *website* dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang mudah diakses dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang harus dapat dipertanggungjawabkan (akuntabilitas) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan dapat dihubungkan dengan administrasi publik yaitu kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Sinambela, 2008:6). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Informasi pelayanan perijinan yang diberikan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* harus sesuai dengan kemampuan yang memberikan informasi pelayanan perijinan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat pengguna jasa *website* *www.bpptjabar.com*. Informasi pelayanan perijinan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan harapan yang dinginkan oleh masyarakat. Informasi pelayanan perijinan juga diberikan pada semua lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan status, sehingga dapat tercipta pelayanan yang adil dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Efektivitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran

sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Keefektifan dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.

2. Informasi Pelayanan Perijinan adalah suatu aktivitas atau kegiatan layanan perijinan dan layanan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen, yang tahapan prosesnya dapat dilihat melalui *website* *www.bpptjabar.com* dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
3. *Website* *www.bpptjabar.com* adalah wujud aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat dengan cara mengakses *website* *www.bpptjabar.com* melalui internet.
4. BPPT Provinsi Jawa Barat adalah bagian dari perangkat daerah yang berbentuk badan atau kantor pelayanan perijinan terpadu, yang merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah dan mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perijinan.
5. Kualitas pelayanan publik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) dalam memperoleh informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

6. Efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki beberapa indikator yang meliputi:
    1) *Input* adalah dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* dalam informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com berupa :
        a. Fasilitas fisik (sarana dan prasarana) adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas fisik disini adalah sarana prasarana yang dibutuhkan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com seperti ruang *server* yang memadai.
        b. Material (bahan baku) adalah bahan pokok berupa data-data yang diperlukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com.
        c. Modal adalah faktor yang sangat penting dalam pembangunan jaringan komunikasi seperti jaringan internet pada *website* www.bpptjabar.com memerlukan modal yang sangat banyak dalam melengkapi jaringan komputer.
        d. Peralatan adalah unsur yang penting karena untuk membuat sebuah jaringan internet pada *website* www.bpptjabar.com diperlukan peralatan-

peralatan yang mendukung seperti tower dan peralatan komputer, oleh karena itu peralatan diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam memberikan memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* kepada masyarakat.

e. Sumber daya manusia adalah unsur yang penting dalam suatu proses pengolahan data, karena manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

2) Proses adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses produksi pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dapat dilihat dari:

a. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan). Komunikasi menghubungkan antara pemerintah yaitu BPPT Provinsi Jawa Barat dan masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* mengenai informasi mengenai perijinan.

b. Pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan-penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.. Pengambilan keputusan tergantung pada pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya, dengan memberikan informasi pelayanan perijinan yang tepat dan terbuka melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

c. Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. BPPT provinsi Jawa Barat dalam hal ini harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai *website* *www.bpptjabar.com* sehingga informasi yang disajikan di dalam *website* tersebut berjalan dengan efektif.

d. Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

3) Hasil *(output)* adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan

antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dapat dilihat dari:

a. Produk adalah hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang. Salah satu produk yang dikeluarkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat adalah penerbitan dokumen perijinan.
b. Jasa adalah seluruh kegiatan yang meliputi aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk fisik seperti bentuk pelayanan perijinan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam memperoleh informasi pelayanan perijinan.

4) Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya di BPPT Provinsi Jawa Barat yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Produktivitas dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dapat dilihat dari:

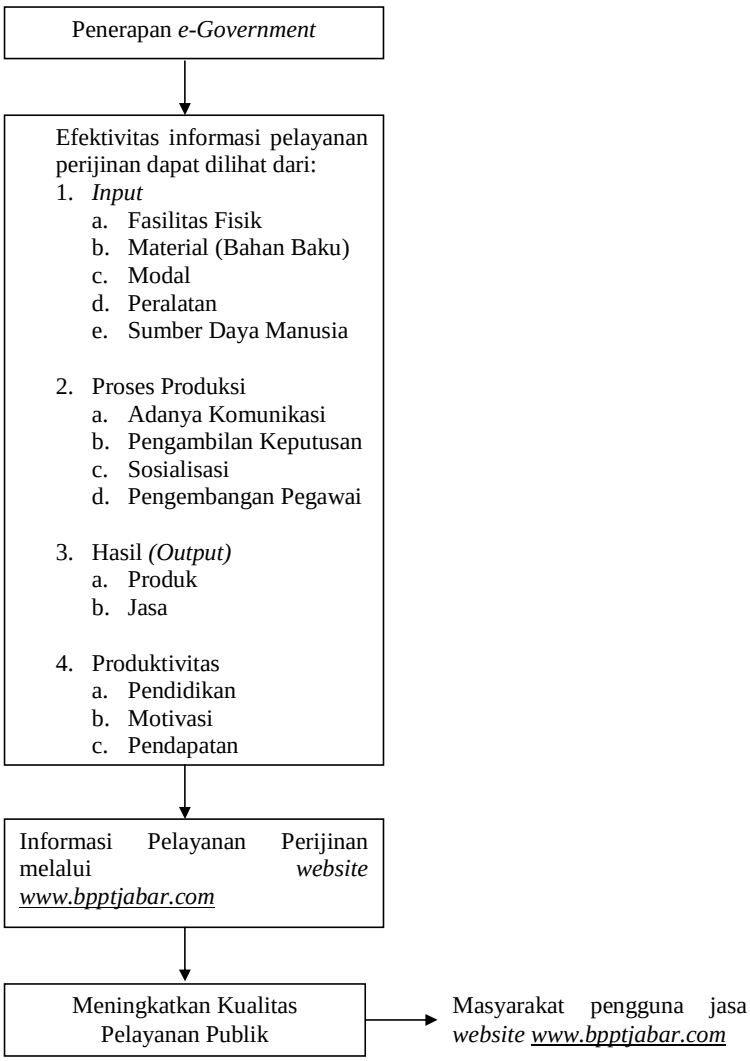
a. Pendidikan adalah landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang.
b. Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktivitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan informasi pelayanan

perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, memberi kepuasan kepada masyarakat atau mengurangi ketidakseimbangan.

c. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalm bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* bertujuan untuk meningkatkan pendapatan apabila pendapatan yang diperoleh meningkat maka dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk membeli barang dan jasa sehingga dapat terpenuhi dan kesejahteraan akan lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat pula motivasi kerja akan semakin meningkat.

Secara singkat, kerangka pemikiran di atas dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Bagan 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian Deskriptif

Metode dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Bagong Suyanto dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif adalah:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci" (Suyanto, 2005:17-18).

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif* adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*" (Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005:3). Penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna. Maksudnya adalah penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada validitas data yaitu kesesuaian antara apa yang dicatat sebagai data dan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan metode penelitian yang telah dijelaskan di atas, dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan adalah:

1. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan (Soehartono, 2004:70). Peneliti dalam hal ini melakukan penelitian di BPPT Provinsi Jawa Barat.
2. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mempelajari serta mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan materi efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.
3. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung untuk pewawancara atau pengumpul data kepada informan dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tape recorder*) (Soehartono, 2004: 67-68). Peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang mengetahui, memahami lebih jauh dan berhubungan dengan pihak-pihak yang terkait dalam informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Manasse Malo,dkk teknik pengambilan sampel *purposive* adalah bahwa peneliti telah menentukan informan dengan anggapan atau pendapatnya (*judgement*) sendiri sebagai informan penelitiannya (Malo, 2003:519). Penarikan informan dengan cara ini membutuhkan kemampuan dan pengetahuan yang baik dari peneliti terhadap populasi penelitian. Dalam menentukan siapa yang termasuk informan penelitiannya, peneliti harus benar-benar mengetahui dan beranggapan bahwa orang atau informan yang dipilihnya dapat memberikan informasi yang diinginkan sesuai dengan permasalahan penelitiannya.

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri informan yang berkaitan dengan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai berikut :

a. Aparatur di BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu :

   1. Bapak Muhammad Muttaqin sebagai staff pelaksana bagian program. Beliau dijadikan narasumber karena beliau yang mengetahui mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat.
   2. Ibu Lili sebagai salah satu staff pelaksana bagian administrasi. Beliau dijadikan narasumber karena beliau yang mengetahui mengenai data pemohon perijinan yang masuk ke BPPT Provinsi Jawa Barat.
   3. Ibu Diah Rakhmawati sebagai salah satu staff pelaksana bagian umum. Beliau dijadikan narasumber karena beliau yang merekomendasikan peneliti dan yang mengetahui mengenai umum yaitu data kepegawaian dari sub-sub yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat.

b. Pengguna Jasa Pelayanan Perijinan yaitu :

   Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dari masyarakat adalah teknik *accidental*, yaitu pengambilan unsur informan secara sembarang sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan (Sudjana, 2005:73). Cara yang akan dilakukan oleh peneliti dalam pengambilan informannya dengan cara meminta data-data tentang masyarakat yang mengakses *website* *www.bpptjabar.com* kepada petugas *server* yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat, mengumpulkan opini dari masyarakat dalam hal ini mungkin dari orang-orang yang berada di lingkungan BPPT Provinsi Jawa Barat. Masyarakat dijadikan sebagai narasumber, karena

sebagai pengguna *website* *www.bpptjabar.com* dan sebagai penilai atas efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat. Berikut ini data-data masyarakat yang peneliti wawancara terdapat 4 orang diantaranya:

1. Ibu Liswaya Haryanti, sebagai pegawai di salah satu perusahaan swasta di Bandung.
2. Ibu Ainun, sebagai masyarakat yang ada di sekitaran BPPT Provinsi Jawa Barat.
3. Bapak Cepi, sebagai masyarakat yang ada di sekitaran BPPT Provinsi Jawa Barat.
4. Bapak Heri, sebagai masyarakat yang ada di sekitaran BPPT Provinsi Jawa Barat.
5. Joko Budiyono, sebagai masyarakat yang ada di sekitaran BPPT Provinsi Jawa Barat.

1.6.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman

kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data (Suyanto, 2005:183). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga teknik yaitu:

1. Reduksi Data
   Reduksi data adalah bagian dari proses analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat dibuat kesimpulan.
2. Sajian Data
   Sajian data adalah susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan sesuatu selanjutnya.
3. Penarikan Kesimpulan
   Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Kesimpulan yang dibuat perlu diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakannya kembali. Meninjau secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

(Sugiyono, 2005:92-99).

Berdasarkan hal tersebut teknik analisa data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan dan menjabarkan data serta memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, setelah itu dibuat suatu kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Peneliti menggunakan teknik analisa data ini supaya dapat mengklasifikasikan data-data yang terkumpul secara efektif dan efisien. Disamping itu data yang diperoleh akan lebih lengkap serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di BPPT Provinsi Jawa Barat, yang beralamatkan di Jl. P.H.H Mustopha No. 22 Bandung Telepon (022) 7217744. Sedangkan waktu penelitian ini berlangsung 6 (tujuh) bulan dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2010					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Observasi awal						
2	Pengajuan Judul U.P						
3	Pengajuan Surat Ijin						
3	Penyusunan U.P						
4	Seminar U.P						
6	Pelaksanaan penelitian						
7	Pengumpulan data						
8	Penulisan skripsi						
9	Sidang skripsi						