BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Pengertian efektivitas menurut 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. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap badan pemerintahan perlu melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. BPPT Provinsi Jawa Barat perlu melakukan aktivitas dalam memberikan informasi pelayanan perijinan lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat.

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. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan pemerintahan itu sendiri.

Menurut Yamit dalam bukunya *Manajemen Produksi dan Operasi*, efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan” (Yamit, 2003:14). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas (keluaran) dari barang dan jasa. Efektivitas adalah ciri yang baik dalam suatu organisasi, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan organisasi yang relatif seperti tercapainya suatu tujuan

organisasi. Kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Pengertian efektivitas informasi menurut Mc Leod yang dikutip oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mengatakan bahwa :

> "Efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan" (Mc Leod dalam Susanto, 2007:41).

Dilihat dari penjelasan diatas, bahwa informsi yang harus diberikan oleh pemerintah itu adalah informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Artinya, informasi pelayanan perijinan yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.bpptjabar.com* perlu diinformasikan kepada masyarakat. Informasi pelayanan perijinan dilakukan agar masyarakat mengetahui segala bentuk perijinan maupun non perijinan

Informasi pelayanan perijinan yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.bpptjabar.com* mempunyai keterkaitan dengan pelayanan publik, dikarenakan informasi pelayanan perijinan merupakan bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal kebutuhan akan informasi. Informasi Pelayanan Perijinan adalah suatu aktivitas atau kegiatan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

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* dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi. Modal adalah faktor yang penting sebab tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* diperlukan peralatan yang mendukung seperti tower, dan seperangkat peralatan komputer dan sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website.*

Proses merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya (Sutanta, 2003:5). 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 dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pengambilan keputusan merupakan salah satu proses produksi dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya. Proses sosialisasi dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dianggap penting, karena untuk mendapatkan sebuah informasi pelayanan perijinan diperlukan sosialisasi. Fungsi sosialisasi disinai agar masyarakat tidak terjebak pada percaloan atau informasi yang tidak akurat dan informasi pelayanan perijinan tersebut dapat berjalan dengan efektif. Pengembangan pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

Hasil *(output)* adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan (Sutanta, 2003:5). Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud

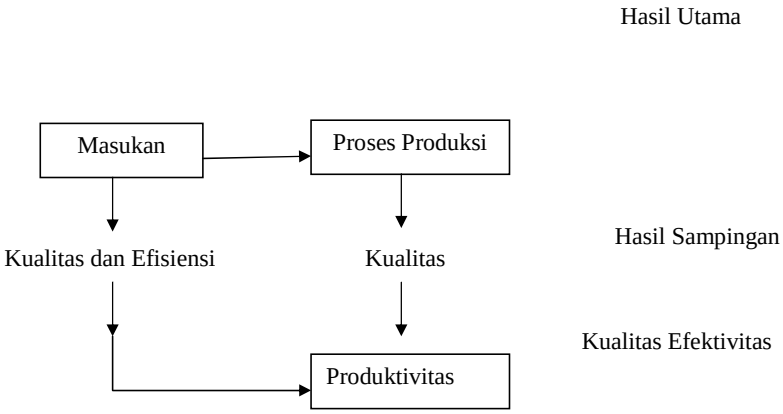
dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

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 dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan dibutuhkan teknologi dan sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website.*

Dilihat dari pengertian-pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan dari informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. 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 keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas yang secara skematis dapat digambarkan pada bagan 2.1 yaitu :

Bagan 2.1
Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas



Sumber : Buku Sedarmayanti yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* Halaman 60.

Berdasarkan bagan diatas, dapat dijelaskan bahwa keterkaitan efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi bahwa efisiensi dapat dikatakan sebagai ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*). Efektivitas ini merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Kualitas ini berpengaruh pada hasil yang akan dicapai. Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian hasil kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu.

Faktor-faktor lain yang mendukung efektivitas menurut Richard M. Steers dalam bukunya yang berjudul *Efektivitas Organisasi,* faktor-faktor pendukung efektivitas yaitu:

1. Ciri Organisasi

   Ciri organisasi dalam suatu organisasi dapat dilihat struktur dan teknologi organisasi yang mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Cara tersebut dapat mempengaruhi efektivitas dengan saling terkait. Mengenai struktur dapat ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formasi. Uraian di atas menjelaskan bahwa faktor pendukung dari ciri organisasi dapat dilihat melalui aspek struktur agar dapat meningkatnya efisiensi perlu dilakukan peningkatan dalam spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formasi suatu organisasi.

   Teknologi yang ada dalam organisasi juga dapat berpengaruh atas tingkat efektivitas, walaupun tidak secara langsung. Bukti-bukti menunjukan bahwa penggunaan variasi teknologi berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi. Efektivitas jelas sangat dipengaruhi struktur organisasi dan penggunaan tekologi. Jika struktur dan teknologi digabungkan maka para pegawai akan menghadapi masalah-masalah dengan mudah sehingga usaha untuk mencapai tujuan dapat diwujudkan.

2. Ciri Lingkungan

   Disamping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal yaitu: (1) Keadaan Lingkungan, (2) Ketepatan Persepsi, (3) Tingkat Rasionalitas Organisasi. Ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap organisasi terhadap perubahan lingkungan. Semakin tepat tanggapannya, semakin berhasil adaptasinya yang dilakukan oleh organisasi.

3. Ciri Pekerja atau pegawai

   Faktor terakhir yang berpengaruh atas efektivitas adalah para pekerja atau pegawai itu sendiri. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena prilaku pekerjalah dalam jangka panjang akan memperlancar atau menghambat tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pegawai yang terdapat diantara pegawai sangat penting, karena pegawai yang berbeda akan memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula. Pentingnya mengetahui perbedaan pegawai maka organisasi dapat menyesuaikan kemampuan dan

kepribadian para pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan.

Pemerintah merupakan organisasi yang menyelenggarakan roda pemerintahan. Kinerja aparatur yang efektif akan dapat menambah rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga pelayanan publik yang dilakukan pemerintah akan berjalan sesuai dengan harapan rakyat.

(Steers, 1985:209).

Berdasarkan faktor-faktor diatas, bahwa perubahan-perubahan komitmen dalam organisasi akan dikuti oleh kegiatan pengembangan organisasi yang langsung maupun tidak langsung merubah pula tradisi-tradisi budaya kerja organisasi yang sudah ada. Keterkaitan semacam ini berhubungan erat dengan perubahan-perubahan struktural, fungsional, finansial, personalia, teknikal maupun perubahan-perubahan dibidang fisikal (tata ruang pelayanan kerja) yang memang diperlukan dalam proses perubahan tersebut. Perubahan dalam organisasi (birokrasi) apapun bentuknya jika tidak dipersiapkan dengan matang justru akan menimbulkan dampak negatif (*dis-consequenses*) daripada dampak positifnya. Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi juga sangat berpengaruh dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik

2.2 *Electronic Government* (*e-Government*)

2.2.1 Pengertian *Electronic Government* (*e-Government*)

Pemerintah dalam hal ini sebagai suatu organisasi kekuasaan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pengertian pemerintah itu sendiri menurut Dr. Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Konsep Dasar : Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*

Informasi mengemukakan bahwa pemerintah merupakan entitas negara yang antara lain bertugas untuk merancang dan mengeluarkan peraturan-peraturan, kebijakan-kebijakan agar setiap komponen dalam negara dapat berfungsi dan berinteraksi dengan baik (Indrajit, 2000 : 243-244).

Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah suatu negara berkewajiban menyusun strategi agar penerapan teknologi informasi di setiap institusi pemerintah di masyarakat tidak bertentangan dengan strategi nasional secara umum dan prinsip-prinsip etika atau hukum internasional. Dilihat dari pengertian diatas pemerintah berfungsi sebagai organisasi dari negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.

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 governmen)*" (Bank Dunia dalam Indrajit, 2006: 2).

Berdasarkan definisi diatas, dapat dijelaskan bahwa *e-Government* merupakan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau dengan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). *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). *e-*

Government ini dapat menciptakan suatu lingkungan baru serta memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah. Penerapan *e-Government* dalam suatu organisasi memberikan peluang-peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya.

Definisi *e-Government* menurut Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* sebagai berikut :

> "*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha" (Sutanta, 2003:150) .

Munculnya *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder)*. Penerapan *e-Government* di BPPT Provinsi Jawa Barat melibatkan penggunaan teknologi informasi pelayanan perijinan terutama internet melalui *website* *www.bppt.jabar.com* dengan tujuan meningkatkan mutu (kualitas) pelayanan perijinan. Penerapan *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance* pada BPPT Provinsi Jawa Barat.

2.2.2 *Website Electronic Government (e- Government)*

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. Bertambah banyaknya situs-situs *website* menjadikan internet sebagai wadah penyedia informasi yang bersifat global. *Website* dapat menjadi media komunikasi yang sangat ideal bagi orang-perorangan maupun perusahaan bahkan pemerintah yang sudah menggunakan *e-Government*.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Mico Pardosi dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Internet : Burst of Energy* bahwa internet adalah suatu alat komunikasi, sumber informasi, serta alat hiburan (Pardosi, 2004 : 7). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa, dengan adanya internet masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi yang ada mulai dari berita, bisnis, *science*, dan

teknologi. Internet memiliki manfaat yang sangat besar, karena dengan adanya internet masyarakat dapat dengan mudah memperoleh berbagai pengetahuan.

Berikut ini beberapa pengertian mengenai *website* yang diambil dari beberapa situs internet mendefinisikan *website* yaitu 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]. Dilihat dari pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa *website* sebagai sebuah lokasi internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet. *Website* dapat berfungsi untuk dapat saling bertukar 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* (www) di internet.

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].

Pembuatan layanan informasi elektronik dalam bentuk *website* oleh pemerintah daerah merupakan ide positif dan sekaligus menggembirakan. Hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, termasuk dalam hal perizinan. Ideal sekali jika yang ditampilkan

dalam *website* tersbut informasi yang akurat dan lengkap. Informasi yang akurat dan lengkap juga memungkinkan berbagai pihak untuk dapat menyampaikan koreksi kepada instansi perizinan apabila dalam melayani masyarakat tidak seperti yang seharusnya.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Mico Pardosi dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Internet : Burst of Energy* bahwa *website* adalah suatu menu yang terdapat di dalam suatu halaman (dan biasa disingkat dengan *site*) (Pardosi, 2004 : 17). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa *website* merupakan sebuah lokasi di internet yang memilki akses ke semua pengguna internet dan dapat saling bertukar dokumen dengan cara menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi seperti kabel telepon ataupun modem.

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.

Salah satu *website e-Government* adalah *website* BPPT Provinsi Jawa Barat yang beralamatkan di *www.bpptjabar.com*. *Website* ini merupakan 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. Informasi yang disajikan dalam *website* ini berbagai informasi mengenai layanan ijin dan non ijin, mulai dari persyaratan teknis perijinan, mekanisme perijinan dan lain-lain.

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government* (*e- Government)*

Jenis-jenis pelayanan pada *e-Goverment* yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu :

1. *Publish*
   Jenis *Publish* adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakatnya dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
2. *Interact*
   Jenis *Interact* adalah sebuah komunikasi yang dua arah terjadi antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
3. *Transact*
   Jenis *Transact* adalah interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu puhak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

(Indrajit, 2006:29-32)

Berdasarkan penjelasan diatas, informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com ini termasuk pada jenis *publish* karena pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses diantaranya, melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat, dan penyediaan brosur. Masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat mengakses informasi pelayanan perijinan melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat, kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan misalnya masyarakat dapat men-*download* berbagai persyaratan dalam mengurus perijinan maupun formulir layanan ijin maupun layanan non ijin.

2.3 Informasi Pelayanan Perijinan

2.3.1 Pengertian Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang. Cara untuk memperoleh informasi diperlukan adanya suatu data yang diolah dan unit pengolah.

Informasi juga dapat dikatakan sebagai hasil dari pengolahan data yang dapat bermanfaat bagi seseorang, berikut ini definisi data yang dikemukakan oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* bahwa data adalah fakta atau apaun yang dapat digunakan sebagai *input* dalam menghasilkan

informasi (Susanto, 2007:40). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa data dapat berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep.

Informasi dapat disebut sebagai hasil pengolahan ataupun pemrosesan data. Informasi yang diberikan harus jelas, akurat dan terpercaya supaya dapat bermanfaat bagi penerimanya. Begitu pula dengan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* yang diberikan harus jelas, dan akurat supaya terhindar dari percaloan perijinan yang dapat merugikan masyarakat.

Definisi lain mengenai data yang dikemukakan oleh Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mengemukakan bahwa data dapat didefinisikan sebagai bahan keterangan tentang kejadian-kejadian nyata atau fakta-fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lambang tertentu yang tidak acak yang menunjukkan jumlah, tindakan atau hal (Sutanta, 2003 : 9-10). Definisi tersebut dapat dijelaskan, bahwa data akan menjadi bahan dalam suatu proses pengolahan data, oleh karenanya, suatu data berasal dari kejadian-kejadian atau fakta-fakta yang diolah menjadi sebuah informasi.

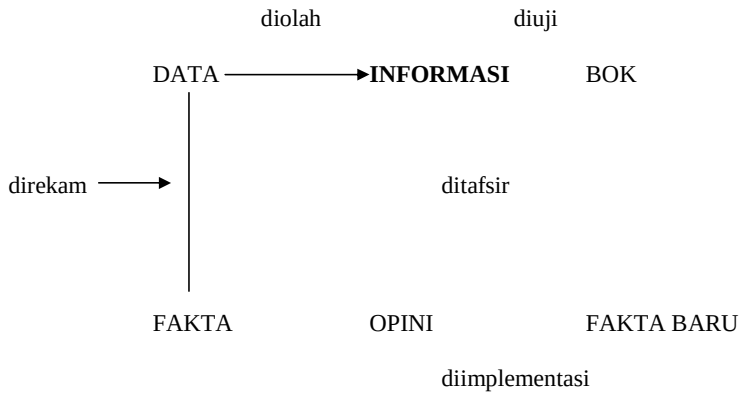
Berikut ini definisi Informasi menurut Wahyono dalam bukunya yang berjudul tentang *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi* bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata

dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004: 3). Berdasarkan penjelasan tersebut, informasi dapat dijelaskan kembali sebagai sesuatu yang dihasilkan dari pengolahan data menjadi lebih mudah dimengerti dan bermakna yang menggambarkan suatu kejadian dan fakta yang ada.

Menurut Davis yang dikutif oleh Haniff Al Fatta dalam bukunya yang berjudul *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi* bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang (dalam Fatta, 2007: 9). Dilihat dari definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa informasi merupakan sesuatu yang dihasilkan dari pengolahan data. Data yang sudah ada dikemas dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah informasi yang berguna bagi masyarakat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan.

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 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. Informasi adalah pengetahuan yang diperoleh dari data, berikut ini adalah proses informasi yang dapat dilihat pada gambar 2.1 :

Gambar 2.1
Proses Informasi



BOK, *Body Of Knowledge*
Sumber : Taliziduhu Ndraha dalam bukunya Kyebernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Halaman 538.

Gambar 2.1 Menunjukan ruang lingkup kompetensi IT. Melalui teknologi yang canggih dapat menghasilkan informasi yang berkualitas dan akurat. Sistem informasi meliputi beberapa komponen, antara lain *hardware* (alat) dan *software* (cara, prosedur). Berdasarkan gambar 2.1 dapat dijelaskan, bahwa informasi merupakan suatu hasil dari pemrosesan data menjadi sesuatu yang bermakna bagi yang menerimanya dan memberikan suatu pengetahuan (*Body of Knowledge*) bagi pemakainya, selain merupakan hasil dari pengolahan data, informasi juga menggambarkan sebuah kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) dengan lebih

berguna dan lebih berarti sehingga menjadikan sebuah informasi yang bermanfaat bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan.

2.3.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranan pelayanan di bidang pemerintahan menyangkut pada kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Berikut ini definisi pelayanan menurut 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). 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. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen, meskipun demikian proses juga menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. 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 diberikan oleh Groonroos yang 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). Pelayanan sebagai bentuk proses dari pemenuhan kebutuhan yang melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan. Pelayanan memiliki peranan yang menyangkut kepentingan umum, yang melibatkan antara pegawai negeri sipil dan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

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).

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).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa manajemen pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila (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. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik BPPT Provinsi Jawa Barat harus memandang produk dan jasa layanan sebagaimana konsumen memandang produk dan jasa tersebut.

Salah satu faktor yang harus ada supaya dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Nilai budaya ini dapat dilihat dari profesionalisme aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat misalnya komitmen dan

konsistensi terhadap visi, misi dan tujuan dari BPPT Provinsi Jawa Barat, kedisplinan dan hal yang terpenting penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Faktor yang terakhir adalah faktor sumber daya manusia, pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila manajemen sumber daya manusia dilakukan dengan mengedepankan kepentingan pengguna jasa yaitu dengan cara mengatur aparatur, karena aparatur sebagai penyelenggara jasa pelayanan. 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.

Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat dalam bukunya yang berjudul *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik* berpendapat bahwa :

> "Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat " (Ridwan dan Sudrajat, 2009: 19).

Berdasarkan pendapat diatas pelayanan publik sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal yang harus dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan merancang model pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.3.3 Pengertian Perijinan

Pengertian ijin menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M. ten Berge dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Hukum Perijinan* yang disunting oleh Philipus M. Hadjon

bahwa, ijin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (Spelt dan Berge, 1993: 2-3). Berdasarkan hal tersebut dalam ijin dapat dipahami bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan sesuatu kecuali diijinkan. Artinya, kemungkinan untuk seseorang atau suatu pihak tertutup kecuali diijinkan oleh pemerintah, sehingga pemerintah mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo pengertian ijin yang dikutif oleh Sri Pudyatmoko dalam bukunya yang berjudul *Perijinan : Problem dan Upaya Pembenahan* bahwa, ijin (*vergunning*) adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi pada suatu larangan oleh undang-undang (Pudyatmoko, 2009:7). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa dalam keputusan pemerintah, yang dapat mengeluarkan izin ternyata tidak selalu organ pemerintah. Ijin tidak sama dengan pembiaran artinya, suatu aktivitas dari anggota masyarakat yang sebenarnya dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi ternyata tidak dilakukan penindakan oleh aparatur yang berwenang, pembiaran seperti itu bukan berarti diijinkan. Ijin harus ada keputusan yang kontitutif dari aparatur yang berwenang menerbitkan izin agar dapat dikatakan ijin.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah bahwa pengertian izin adalah sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah

daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lain yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakuakan usaha atau kegiatan tertentu (PERMENDAGRI No. 20 Tahun 2008). Berdasarkan pengertian tersebut bahwa, ijin tersebut menunjukkan adanya penekanan pada ijin yang tertulis, yaitu berbentuk dokumen, sehingga yang disebut sebagai ijin tidak termasuk yang diberikan secara lisan.

Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat dalam bukunya yang berjudul *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik* mengatakan bahwa ijin adalah suatu keputusan administrasi negara yang memperkenankan suatu perbuatan yang pada umumnya dilarang, tetapi diperkenankan dan bersifat konkrit (Ridwan dan Sudrajat, 2009: 90). Ijin disini dimaksudkan sebagai hal yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas ekonomi terutama dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mendorong laju investasi. Suatu ijin yang diberikan oleh pemerintah memiliki maksud untuk menciptakan kondisi yang aman dan tertib agar setiap kegiatan sesuai dengan kebutuhannya. Disisi lain tujuan dari perijinan bagi pemerintah sering dikaitkan dengan PAD. Pendapatan merupakan hal yang penting dalam rangka mewujudkan otonomi daerah, dengan adanya pendapatan yang memadai, otonomi daerah dapat terwujud.

2.3.4 Informasi Pelayanan Perijinan

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pengertian informasi, pelayanan, dan perijinan dapat dikatakan bahwa informasi pelayanan perijinan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan perijinan dan 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.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Kualitas

Pelayanan dapat dihubungkan dengan administrasi publik yaitu kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang demi kebutuhan pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah perusahaan atau pun pada suatu instansi pemerintahan. Menurut pendapat Tjiptono dalam bukunya *Manajemen Jasa*:

> "Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan"(Tjiptono, 2004: 42).

Berdasarkan pendapat tersebut, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk memuaskan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan

yang bebas dari kerusakan atau cacat. Kualitas harus memiliki sejumlah keistimewaan terutama pada produk yang dihasilkan, baik keiswtimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

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). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa kualitas sebagai pengukuran yaitu berhasil atau tidak berhasilnya suatu organisasi tergantung pada kualitas yang diberikan oleh organisasi tersebut dalam memenuhi keinginan masyarakat.

2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparaturnya. Pelayanan yang diberikan dari aparatur merupakan sebagai kewajiban bukan sebagai hak, karena aparatur diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang pelayanan yang lebih kreatif, efektif dan efisien.

Berikut ini adalah definisi pelayanan publik menurut 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 pengertian diatas bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. Tujuan dari pelayanan publik ini adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* berpendapat bahwa :

> "Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" (Sinambela, 2008 : 5).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) masyarakat. Pelayanan publik disini bertujuan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Pemerintah, dalam hal ini BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara

pelayanan perijinan dan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan perijinan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan pelayanan perijinan.

2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyararakat dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Parasuraman, mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perseived Service).* Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan (Parasuraman, 1985 : 48-50). Baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan cara – cara dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pengertian berbeda mengenai kualitas pelayanan menurut pendapat Supranto, yaitu :

> "Kualitas pelayanan merupakan sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi organisasi (perusahaan) dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar (pemerintah) ataupun sebagai strategi untuk terus berkembang" (Supranto, 2001 : 228).

Berdasarkan penjelasan diatas, kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana atau penggerak roda pemerintahan, yang memiliki tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan tersebut adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan adil dan makmur tanpa membeda-bedakan status atau golongan, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

2.4.4 Ukuran Kualitas Pelayanan Publik

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)

Transparansi atau keterbukaan sangat penting dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama hal-hal yang menyangkut mengenai informasi pelayanan perijinan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Informasi pelayanan perijinan yang disajikan harus dapat dipertanggunggung-jawabkan baik kepada publik atau instansi pemerintahan terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prinsip dalam pelayanan harus mengacu pada efektif dan efisiensi dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Partisipasi masyarakat juga sangat penting untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan publik misalnya dengan memberikan kritik dan saran pada instansi pemerintahan terkait. Aparatur diharapkan tidak membeda-bedakan status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan baik kaya maupun miskin aparatur harus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, sehingga dapat tercipta pelayanan yang adil yang dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Perlunya

keseimbangan hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan artinya aparatur dan masyarakat harus mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.