BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Input dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* www.bpptjabar.com Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Penerapan *e-Government* adalah sebuah langkah yang merupakan pendukung adanya suatu fasilitas yang dapat mempercepat data, yang kemudian akan diolah menjadi suatu informasi. Penggunaan teknologi merupakan perwujudan dari kebijakan pemerintah melalui keputusan bersama dalam mewujudkan manfaat dan pembangunan di segala bidang dan dalam penggunaan teknologi ini pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam bidang perijinan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi BPPT Provinsi Jawa Barat untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan kemudahan, dalam memperoleh informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat, dalam penggunaan teknologinya BPPT Provinsi Jawa Barat membangun sebuah *website* yang beralamatkan di www.bpptjabar.com yang digunakan sebagai sarana untuk memperoleh informasi pelayanan perijinan sehingga masyarakat mudah dalam memperoleh informasi terutama dalam mencari informasi mengenai perijinan.

Perijinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu baik dalam bentuk ijin maupun tanda daftar usaha. Informasi pelayanan perijinan menyangkut kepentingan umum, karena informasi pelayanan perijinan bersifat jasa di bidang perijinan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang memadai. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas mendukung bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun *input* dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah berupa fasilitas fisik (sarana dan prasarana), material (bahan baku), modal, peralatan, dan sumber daya manusia (SDM). Berikut ini adalah penjelasan mengenai *input* dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

4.1.1 Fasilitas Fisik (sarana dan prasarana) dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* www.bpptjabar.com Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Ketersediaan fasilitas dan sarana bagi kelancaran pekerjaan juga sangat penting, supaya iklim kerja di kantor akan menjadi baik sehingga efektivitas pelayanan meningkat.

Maksud dari fasilitas fisik disini adalah sarana dan prasarana atau infrastruktur yang dibutuhkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com dalam mencapai tujuannya. Penyediaan sarana dan prasarana atau infrastruktur dalam penggunaan teknologi informasi melalui *website* www.bpptjabar.com merupakan pendukung guna terwujudnya penerapan *e-Government*. Penyediaan infrastruktur sangat penting terutama dalam hal sarana pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan fungsi pelayanan yang pertama, fasilitas pelayanan seperti fasilitas ruangan pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang cukup aman dan tertib.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa di BPPT Provinsi Jawa Barat fasilitas ruangannya belum memadai seperti, loket yang untuk penerimaan surat

atau berkas permohonan, ruang tunggu seperti tempat duduk untuk pemohon yang ingin mengajukan permohonan perijinan masih kurang, belum optimalnya *front office* sebagai sarana untuk memberikan informasi umum dilengkapi dengan bahan-bahan informasi perijinan yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan seperti orang-orang yang ingin membangun usaha, untuk menghindari hal yang timbulnya kesalah pahaman terutama kelainan pada bahasa, *front office* ini digunakan sebagai ruang informasi umum mengenai perijinan atau berbagai hal mengenai BPPT Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada salah satu staff pelaksana bagian program, penyediaan fasilitas fisik (sarana dan prasarana) pelayanan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.bpptjabar.com* belum berjalan secara optimal karena *website* BPPT Provinsi Jawa Barat masih standar di bandingkan *website* dari instansi pemerintah lainnya. Penyediaan fasilitas fisik (sarana dan prasarana) pelayanan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara optimal terutama pada bagian *front office*. Bagian tersebut berfungsi untuk memberikan informasi umum yang berkaitan dengan perijinan termasuk mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat. Bagian pelayanan tersebut terkadang tidak ada yang melayani alasannya, dikarenakan aparatur disana pada sibuk, yang disebabkan karena aparatur yang sedikit, sehingga terkadang tidak ada penjagaan dari petugas *front office.*

Pelaksanaan penerapan *e-Government* di BPPT Provinsi Jawa Barat belum dapat terwujud, karena penyediaan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi yang belum memadai seperti, peralatan-peralatan pendukung teknologi informasi dan komunikasi, yang terdiri dari jaringan komputer dan perangkatnya. Penyediaan sarana dan prasarana yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat ini dibutuhkan modal atau biaya yang cukup banyak untuk merealisasikannya. Anggaran yang diberikan pemerintah kepada BPPT Provinsi Jawa Barat sendiri sangat minim, sehingga *website* BPPT Provinsi Jawa Barat masih di bawah standar dibandingkan dengan *website* institusi atau lembaga lainnya.

BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan suatu informasi pelayanan perijinan memerlukan data yang akurat dan tepat. Data-data tersebut kemudian diolah menjadi suatu informasi. Data-data tersebut diperoleh dari data-data yang dimiliki oleh BPPT Provinsi Jawa Barat untuk informasi yang dibutuhkan masyarakat seperti dasar hukum BPPT Provinsi Jawa Barat, persyaratan teknis perijinan, profil BPPT Provinsi Jawa Barat sampai dengan berita-berita terkini yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat. Data-data tersebut kemudian disimpan dalam komputer dan diolah menjadi suatu informasi kemudian diinformasikan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com*. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menyalurkan informasi melalui *website* dibutuhkan tower, tujuannya untuk mendapatkan jaringan yang luas, dan diperlukan sebuah ruang *server* untuk mengendalikan jaringan tersebut.

Fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat sangat penting terutama menyangkut fasilitas pelayanan, karena fasilitas fisik (sarana dan prasarana) bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat. Penyediaan infrastruktur dan kebutuhan infrastruktur di BPPT Provinsi Jawa Barat sangat penting untuk dipersiapkan, karena merupakan alat yang dapat membantu dalam pelaksanaan tugas aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*. Alat tersebut berupa alat-alat yang menunjang pelaksanaan tugas aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat, contohnya penyediaan seperangkat komputer dan jaringan yang mendukung dalam pengembangan *internet*.

Infrastruktur yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat masih terbatas, karena tidak setiap aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat disediakan komputer hanya pada bagian-bagian tertentu saja, seperti pada bidang program, untuk setiap aparaturnya disediakan satu unit komputer, untuk keseluruhannya pada bagian program terdapat empat unit komputer untuk empat orang pegawainya. Terbatasnya SDM yang ada di bagian program memperlambat dalam pengolahan data yang disajikan ke dalam *website* *www.bpptjabar.com.*

SDM yang dimiliki oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dengan tidak tersedianya tenaga ahli yang mampu di bidang tugas tertentu, hal tersebut dapat terlihat pada struktur organisasi dari BPPT Provinsi Jawa Barat dengan rata-rata

pegawai yang berlatar pendidikan S1 tetapi para pegawai tersebut yang ahli pada bidang sosial, sedangkan keahlian yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi adalah berlatar pendidikan yang menguasai di bidang komputer. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menghadapi kendala tersebut, hal yang dapat dilakukan adalah dengan berkerjasama dengan lembaga-lembaga yang mampu dan dapat membantu dalam pembuatan sistem informasi. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan dan pemeliharaan *website*-nya bekerjasama dengan pihak ke-3 yaitu dengan perusahaan Indotesko Buana.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa fasilitas fisik dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan belum berjalan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak faktor yang menghambat, seperti faktor sarana dan prasarana yang tidak memadai, anggaran yang diberikan oleh pemerintah minim, dan faktor SDM yang ahli di bidang komputerisasi sanagat sedikit sehingga dapat menghambat dalam proses pengolahan data yang disajikan ke dalam *website* *www.bpptjabar.com.*

4.1.2 Material (Bahan Baku) dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* www.bpptjabar.com Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Material (bahan baku) dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat berupa bahan pokok yang diperlukan adalah berupa data-data yang lengkap serta bahan baku lainnya yang mengacu pada kebutuhan informasi mengenai pelayanan perijinan. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil observasi, BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinannya melalui *website* www.bpptjabar.com material atau bahan baku yang diperlukan adalah data-data yang bersumber pada peraturan-peraturan daerah mengenai perijinan seperti pada Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2009 mengenai perijinan. Material (bahan baku) dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com adalah berupa datadata yang lengkap dan akurat. Data-data ini diolah kemudian diolah menjadi suatu informasi yang siap untuk diinformasikan kepada masyarakat.

Material (bahan baku) untuk informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com berupa data-data yang diperoleh dari peraturan daerah yaitu berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2009 mengenai perijinan diantaranya dasar hukum dari pelayanan perijinan, latar belakang pembentukan BPPT Provinsi Jawa Barat, persyaratan teknis perijinan, tata cara permohonan perijinan dan

pengaduan serta profil dari BPPT Provinsi Jawa Barat seperti visi dan misi, struktur organisasi, profil pejabat yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat, dan sub-sub jenis dari layanan perijinan dan *stakeholder* yang berkaitan langsung dengan BPPT Provinsi Jawa Barat. Material (bahan baku) inilah yang akan dijadikan sebuah informasi.

Material (bahan baku) dalam suatu informasi pelayanan perijinan sangat diperlukan. Data-data yang dijadikan informasi pelayanan perijinan diperoleh dari berbagai data seperti, data-data yang bersumber dari peraturan Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2009 mengenai perijinan, data-data juga diperoleh dari masukan-masukan dan berbagai opini dari masyarakat. Baik berupa saran, pendapat mengenai BPPT Provinsi Jawa Barat maupun dari tanggapan masyarakat. Data-data untuk informasi pelayanan perijinan diperoleh dari pengaduan masyarakat, yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perijinan dari BPPT Provinsi Jawa Barat baik itu dari segi pelayananannya seperti pelayanan jasanya maupun dari segi standar durasi waktu seperti penyelesaian perijinan.

Pengaduan masyarakat ini dapat melalui beberapa cara, diantaranya pengaduan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat maupun pengaduan yang ada di *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dengan mengisi *form* pengaduan, yang nanti oleh pihak BPPT Provinsi Jawa Barat dikirim melalui *e-mail*. Pengaduan-pengaduan dari masyarakat tersebut

akan ditampung dan dijadikan sebagai ukuran untuk memperbaiki kesalahan atau kualitas dari pelayanan perijinan yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat.

BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan yang diolah menjadi suatu informasi mengenai informasi pelayanan perijinan sesuai dengan motto dari BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu "PANTAS" (Profesional, Akuntabel, Normatif, Transparan, Andal dan Santun). Bahan baku juga diperoleh melalui masukan masyarakat, baik berupa informasi, saran, pendapat, tanggapan, opini dan pengaduan yang disediakan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.bpptjabar.com.* Hendaknya dapat ditindak lanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Material atau bahan baku seperti data-data tersebut untuk BPPT Provinsi Jawa Barat sangat penting, karena data-data tersebut akan dimasukan kedalam *database* yang kemudian diolah menjadi suatu informasi mengenai pelayanan perijinan. Data-data pelayanan perijinan tersebut setelah diolah menjadi informasi, dapat langsung dinikmati oleh masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* berupa, menu-menu yang ditampilkan dalam *website* tersebut seperti informasi mengenai macam-macam layanan perijinan, persyaratan perijinan dari masing-masing sub layanan, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi, informasi pelayanan perijinan yang ada pada *website* BPPT Provinsi Jawa Barat tersebut masih belum lengkap, diantaranya rincian

untuk pembiayaan permohonan ijin tidak di tampilkan. Alasannya, dikarenakan biaya permohonan perijinan ini tidak menentu karena biaya perijinan itu ada biaya retribusi nya dan PNBP (dana kompensasi), sehingga untuk rincian pembiayaan permohonan ijin ini tidak ditampilkan dalam *website* BPPT Provinsi Jawa Barat. Padahal apabila dilihat dari motto BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu "PANTAS" (Profesional, Akuntabel, Normatif, Transsparan, Andal dan Santun).

Salah satu motto BPPT Provinsi Jawa Barat adalah transparan itu artinya ada keterbukaan dalam melayani masyarakat. Tetapi, pada kenyataannya BPPT Provinsi Jawa Barat tidak memberikan keterbukaan atau transparansi kepada masyarakat mengenai informasi biaya pelayanan perijinan. Pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel di setiap pelayanan pemerintah seperti di BPPT Provinsi Jawa Barat. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat. Mulai dari proses kebijakan, perancangan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi, terutama mengenai rincian biaya dari pelayanan perijinan. Kepastian dan rincian biaya dari pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa material atau bahan baku dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan cukup efektif, hal ini dapat dilihat dari penyediaan data-data yang tepat dan akurat yang

berupa data-data mengenai pelayanan perijinan. Hanya saja, material (bahan baku) data yang masih kurang dari informasi pelayanan perijinan adalah berupa rincian biaya permohonan perijinan yang belum ditampilkan pada *website* BPPT Provinsi Jawa Barat. Data-data tersebut diinformasikan kepada masyarakat melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dengan mengaksesnya di alamat *www.bpptjabar.com*.

Data-data mengenai perijinan tersebut diperoleh dari data-data yang dimiliki oleh BPPT Provinsi Jawa Barat seperti dasar hukum atau diperoleh melalui opini-opini dan masukan dari masyarakat. Data-data ini sangat penting, artinya data-data tersebut digunakan untuk melengkapi informasi yang disajikan melalui website *www.bpptjabar.com* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan perijinan dapat terpenuhi.

4.1.3 Modal dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Layanan *e-Government* seperti *website* *www.bpptjabar.com* akan membuat efisiensi dan efektivitas dari proses bisnis pemerintahan seperti layanan perijinan, disamping itu dapat menurunkan biaya-biaya saat orang berhubungan dengan pemerintahan. Efisiensi juga dapat terasa melalui berbagai kemudahan yang dirasakan oleh kalangan bisnis atau masyarakat dengan layanan yang mudah dan

tidak berbelit-belit. Penerapan *e-Government* di BPPT Provinsi Jawa Barat bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat melalui berbagai saluran yang selama ini ada, ditambah dengan saluran akses baru melalui internet dan berbagai teknologi lainnya.

Penerapan *e-Government* yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat juga bertujuan untuk memberikan rentang pelayanan yang luas dengan kualitas terbaik dengan biaya yang murah. Pelaksanaan *e-Government* tentu saja membutuhkan modal atau biaya yang sangat besar. Sumber daya finansial atau modal sangat diperlukan untuk keberhasilan dari efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, karena semua program memerlukan modal yang mencukupi. Sumber daya finansial, perlu mendapatkan perhatian karena menunjang keberhasilan efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Modal adalah dana yang digunakan untuk membiayai aktivitas dan operasi dari suatu organisasi. Biaya modal dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat adalah bagian yang harus dikeluarkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat untuk memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan. Modal atau biaya merupakan faktor terpenting dalam kehidupan manusia, dalam pemenuhan setiap kebutuhan kita tidak dapat lepas dari uang atau biaya. Begitu juga dalam sektor pemerintahan biaya merupakan faktor penentu dalam setiap rencana

pembangunan yang akan direalisasikan, sehingga sangat wajar sekali apabila suatu rencana program kerja juga disertakan rencana pembiayaan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan program tersebut.

BPPT Provinsi Jawa Barat juga telah melakukan perencanaan terhadap perkiraan pembiayaan yang dibutuhkan, anggaran tersebut diperoleh dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Modal atau biaya ini digunakan untuk pembangunan jaringan komunikasi seperti jaringan internet pada *website* *www.bpptjabar.com* memerlukan modal yang sangat banyak dalam melengkapi pengadaan sarana dan prasarana seperti jaringan komputer. Modal juga diperlukan untuk perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga memerlukan modal yang banyak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff bagian program, dalam pembuatan sebuah *website* memang diperlukan modal atau biaya yang sangat besar. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memperoleh biaya pembuatan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat diperoleh Pemerintah Daeran yang bersumber dari Anggaran Pengeluaran Belanja Daerah (APBD) untuk tahun 2010, dari hasil wawancara dengan salah satu staff bagian program biaya pengelolaan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat cukup besar sehingga untuk pembuatan dan pengelolaannya dilelangkan dan penunjukan langsung kepada pihak ke-3 yaitu perusahaan yang menangani. Modal yang tersedia dalam untuk biaya pembuatan dan pemeliharaan Rp.100.000.000.-

(seratus juta rupiah) dari biaya APBD untuk tahun 2010. Menurut staff pelaksana program anggaran atau biaya ini untuk lebih rincinya, anggaran tersebut tidak dapat dipublikasikan ke umum atau masyarakat dikarenakan, anggaran atau biaya ini bersifat *intern* bagi BPPT Provinsi Jawa Barat. Artinya, rincian biaya APBD ini masih dalam tahap pemrosesan sehingga belum dapat dipublikasikan kepada masyarakat.

Keterbatasan modal pada pembuatan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini menyebabkan informasi yang disajikan di dalam *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini menjadi kurang menarik perhatian masyarakat. Hal ini dikarenakan, tampilan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat yang sangat standar dibandingkan dengan *website* dari institusi-institusi pemerintah lainnya. Modal atau biaya yang diperlukan untuk biaya pengelolaan, pemeliharaan pada *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dibutuhkan biaya yang sangat besar.

Modal atau biaya yang sedikit dapat berpengaruh pada tampilan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat. Ketersediaan anggaran yang terbatas menyebabkan informasi yang disajikan oleh *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini menjadi kurang up to date dikarenakan, kurangnya pemeliharaan dan pengelolaan *website* yang disebabkan oleh keterbatasan biaya. Akibatnya informasi pelayanan perijinan yang disajikan melalui *website* *www.bpptjabar.com* menjadi kurang diperbaharui, karena biaya pemeliharaan dan pengelolaannya yang mahal. Informasi pelayanan perijinan yang tidak diperbaharui ini menyebabkan masyarakat menjadi jenuh, sehingga

website ini kurang merespon dan tidak tertarik untuk mengakses *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini, sehingga penyajian informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* menjadi tidak efektif.

Sumber daya anggaran sangat penting terutama pada penerapan *e-Government*. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, karena dalam pelaksanaannya memerlukan modal atau dana yang cukup besar untuk dapat merealisasikannya, seperti untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis *database* dan tentunya pengadaan jaringan internet memerlukan dana atau modal yang cukup besar. Informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* sudah berjalan tetapi pelaksanaannya belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal atau anggaran.

Terbatasnya masalah anggaran menjadi kendala utama yang dihadapi oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, apabila anggaran dapat terpenuhi maka dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang baik. Anggaran menjadi hal yang penting, karena dapat berhubungan dengan peningkatan SDM dan penyediaan infrastruktur. Anggaran atau biaya, perencanaan yang matang terhadap *budget* yang ada merupakan hal yang sangat penting, karena hal ini akan berpengaruh terhadap keberhasilan program yang akan dilaksanakan selain itu biaya merupakan kebutuhan paling pokok dalam setiap sendi-sendi kehidupan manusia juga sama dengan kebutuhan yang lainnya seperti sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelaksanaan sumber daya anggaran BPPT Provinsi Jawa Barat berasal dari *pertama*, anggaran pendapatan hanya diperoleh dari dana APBD saja. *Kedua*, sumber daya anggaran belanja yang harus dikeluarkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat untuk melengkapi sarana dan prasarana kantor, guna meningkatkan pelayanan dan kinerja aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat. Anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan Informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena tanpa adanya anggaran yang banyak, informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com tersebut tidak terlaksana dengan baik dan tidak akan tersampaikan kepada masyarakat.

4.1.4 Peralatan dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* www.bpptjabar.com Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Perkembangan Teknologi Informasi sampai dengan saat ini berkembang dengan pesat seiring dengan penemuan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam bidang Informasi dan Komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan Teknologi Informasi, mulai dari sistem komunikasi sampai dengan alat komunikasi yang searah maupun dua arah (*interaktif*). Pelayanan yang ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi

modal yang dapat mewujudkan setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi pada saat sekarang ini maka pemerintah seharusnya mampu mengaplikasikan teknologi untuk diterapkan sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. 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, *software* dan *hardware*, oleh karena itu peralatan diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam memberikan memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* kepada masyarakat. Komputer dan jaringan internet adalah peralatan yang harus dimiliki oleh bagian program, karena bagian tersebut berkaitan dengan peralatan dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

Hardware atau perangkat keras ini merupakan peralatan yang digunakan untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, memproses data dan menghasilkan data, sedangkan *software* atau perangkat lunak ini merupakan peralatan yang digunakan untuk memprogram yang berupa aplikasi-aplikasi dari program komputer. *Hardware* dan *software* ini digunakan sebagai alat penunjan untuk memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

Peralatan yang *pertama,* untuk pemroses data adalah komputer alat ini merupakan salah satu alat atau mesin yang mampu menerima data, memproses data,

menyimpan data, dan menghasilkan bentuk keluaran berupa teks, gambar, simbol, angka dan suara dapat dikategorikan sebagai komputer. Pengoperasian, bentuk, sistem dan fungsinya komputer dapat dibagi menjadi dua (2) bagian yaitu *hardware* dan *software*. BPPT Provinsi Jawa Barat saat ini belum menggunakan laptop sebagai alat penunjang pemrosesan data, hal tersebut dikarenakan terbatasnya anggaran atau biaya yang diberikan pemerintah, oleh sebab itu untuk alat pemroses data BPPT Provinsi Jawa Barat masih menggunakan komputer.

Peralatan *kedua*, CPU (*Central Processing Units*) alat yang berfungsi sebagai pemroses data. Yang berisi rangkaian sirkuit yang menyimpan instuksi-instruksi pemrosesan, penyimpanan data. Monitor adalah alat yang mampu menampilkan teks maupun gambar dari data yang sedang diproses dalam CPU. *Ketiga*, *Keyboard* adalah alat untuk memasukan data maupun perintah ke CPU, biasanya terdiri dari rangkaian huruf dan angka. *Keempat*, *Mouse* adalah alat bantu untuk memberikan perintah dalam memproses data berbentuk gambar atau grafik dan printer adalah alat yang memproduksi keluaran data (*output*) berbentuk cetak, baik itu berupa teks maupun gambar atau grafik. Berikut ini adalah data-data sarana dan prasarana serta jumlah peralatan untuk memberikan informasi pelayanan perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Daftar Sarana dan Prasarana serta Peralatan Informasi Pelayanan Perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat Pada Tahun 2010

Sasaran	Indikator	Jumlah
Terwujudnya peningkatan pelayanan perijinan	1. Ketersediaan sarana atau media pengaduan	2 Buah
Pelayanan perijinan jelas mudah, cepat, transparan dan memberikan kepastian hukum serta adanya partisipasi dari masyarakat	1. Jumlah unit kendaraan operasional pelayanan perijinan (*mobile service*) untuk *outlet* di daerah potensial.	4 *Outlet*
Terpeliharanya sarana dan prasarana kantor BPPT Prov. Jabar	1. Jumlah unit pengembangan pelayanan perijinan (*outlet*) di daerah potensial 2. Frekuensi pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana kantor	4 Unit 1 Tahun
Teraksesnya layanan informasi dan perijinan terpadu Provinsi Jawa Barat oleh seluruh unit-unit kerja terkait di Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota melalui penerapan Teknologi Informasi yang terintegrasi	1. Jumlah Unit Pengembangan Pelayanan Perijinan (*outlet*) di Daerah Potensial 2. Jumlah kabupaten dan kota / atau BKPPWil	4 *Outlet* 4 *Outlet* 4 BKPPWII
Tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan minimal bagi konsumen	1. Tersedianya loket informasi 2. Ketersediaan display informasi terkait dengan perijinan	1 Buah 10 Buah

	3. Tersedianya meja dan alat tulis untuk mengisi permohonan	1 Unit
	4. Tersedianya formulir permohonan perijinan	111 Jenis
	5. Tersedianya petugas keamanan	5 Orang

Sumber : RENSTRA BPPT Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan tabel diatas data-data tersebut merupakan sarana dan prasarana yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat. Tujuan adanya sarana dan prasarana, serta peralatan untuk informasi pelayanan perijinan ini adalah untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi perijinan terpadu secara optimal sesuai dengan standar pelayanan minimal, serta melaksanakan pelayanan perijinan yang efektif dan effisien. Oleh karena itu, BPPT Provinsi Jawa barat memberikan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan standar pengelolaan pelayanan perijinan agar terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan perijinan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara, pembuatan sebuah *website* memerlukan beberapa peralatan yang sangat penting, dalam hal ini peralatan yang digunakan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* adalah peralatan dasar yaitu *hardware* seperti seperangkat komputer, *server*, dan jaringan yang digunakan supaya dapat mengakses kepada pegawai-pegawai lainnya. Pada jaringannya BPPT Provinsi Jawa Barat menggunakan *Wifi* yang digunakan oleh para aparaturnya dan menggunakan kabel jaringan tower untuk memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website*

www.bpptjabar.com kepada masyarakat , karena masih ada di daerah-daerah pelosok yang tidak dapat ditembus, jadi sebagian harus memakai kabel jaringan.

Peralatan lainnya seperti *software* untuk aplikasinya, sedangkan *server*-nya terdapat di ruang *web* yaitu satu digunakan untuk *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dan satu lagi digunakan untuk sistem informasi. Peralatan untuk memberikan informasi pelayanan perijinan menurut staff bagian program, menurut beliau peralatan yang digunakan standar seperti pembuatan *website-website* yang lainnya. BPPT Provinsi Jawa Barat rencananya akan membuat sistem informasi perijinan secara *on-line*, sehingga pemohon tidak perlu datang ke BPPT Provinsi Jawa Barat, masyarakat dapat langsung mendaftar di sistem informasi tersebut, tetapi sistem informasi itu masih pada tahap pembangunan.

Berdasarkan hal tersebut, peralatan dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, belum berjalan secara efektif, dikarenakan peralatan yang kurang memadai menyebabkan informasi pelayanan perijinan yang diberikan menjadi tidak efektif. Hal tersebut dikarenakan minimnya anggaran yang diberikan oleh pemerintah dalam pembuatan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini. Peralatan yang tidak memadai menyebabkan terhambatnya proses pemberian informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* kepada masyarakat.

4.1.5 Sumber Daya Manusia dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* ***www.bpptjabar.com*** Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Sumber daya manusia, yang kemudian disingkat SDM, merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan. Sumber daya manusia yang bermutu dan profesional merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sumber daya manusia adalah unsur yang penting dalam suatu proses pengolahan data. Peran sumber daya manusia di dalam suatu organisasi sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi.

Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja secara efektif dan efisien sebaliknya apabila sumber daya manusia yang kurang mampu, kurang cakap dan tidak terampil, salah satunya dapat mengakibatkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara optimal dengan cepat dan tepat pada waktunya. Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia, itu berarti sumber daya manusia yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat adalah aparatur-aparatur dari BPPT Provinsi Jawa Barat. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi BPPT

Provinsi Jawa Barat. Faktor sumber daya manusia ini mendapatkan perhatian yang besar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara informasi pelayanan perijinan yang ada di *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini seringkali informasinya tidak *up to date* hal ini disebabkan karena jumlah aparatur yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat belum memenuhi kebutuhan dan yang ahli di bidang teknologi informasi sangat sedikit sehingga, fungsi dari *website* BPPT Provinsi Jawa Barat menjadi tidak efektif dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com*. Menurut data kepegawaian berdasarkan pendidikannya kebanyakan lulusan dari sosial dan ekonomi, dan lulusan SLTA sedangkan lulusan yang berasal dari teknik komputer sangat sedikit, sebagaimana yang dapat kita lihat dari tabel 3.3 mengenai Daftar Pegawai Negeri Sipil Daerah dan THL di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Manusia merupakan unsur penggerak dan pelaksana dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki keahlian, pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas atau kewenangan dengan penuh rasa pengabdian yang besar dan bertanggung jawab.

SDM berfungsi untuk membantu BPPT Provinsi Jawa Barat untuk mencapai tujuan dari BPPT Provinsi Jawa Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website*

www.bpptjabar.com kepada masyarakat. SDM di BPPT Provinsi Jawa Barat perlu dikelola secara profesional, agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dengan tuntutan dan kemampuan organisasi di BPPT Provinsi Jawa Barat. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar berkembang secara produktif. Perkembangan suatu organisasi sangat bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara pengelolaan pegawai atau aparatur secara profesional dimulai dengan cara perekrutan aparatur, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan aparatur yang sesuai dengan keahlian dan kemampuan dan pengembangan aparaur. Salah satunya adalah perekrutan aparatur di BPPT Provinsi Jawa Barat sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat. Cara perekrutan aparatur ini dengan cara menyeleksi tenaga ahli yang ahli di bidangnya, seperti pada bagian program tenaga ahli yang dibutuhkan adalah tenaga ahli di bidang komputerisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka informasi pelayanan perijinan dapat dikatakan efektif apabila didukung oleh SDM yang berkualitas. Berhubungan dengan SDM yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat masih sedikit terutama SDM yang ahli di bidang teknologi informasi, hal tersebut mengakibatkan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* menjadi kurang efektif, karena informasi pelayanan perijinan yang disajikan pada *website* *www.bpptjabar.com*

seringkali informasinya tidak *up to date* (tidak diperbaharui) sehingga membuat jenuh masyarakat pengguna *website* tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, SDM sebagai pelaksana kebijakan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan. SDM yang dapat menunjang keberhasilan dalam pelayanan dapat dilihat dari adanya SDM yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerja sama dalam team. SDM yang seperti inilah yang menjadi kunci keberhasilan suatu organisasi. Pimpinan dalam suatu organisasi harus menetapkan sasaran kerja yang akan menghasilkan aparatur atau pegawai yang berkualitas tinggi, bermotivasi tinggi dan produktif, sehingga dapat mencapai suatu tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa *Input* yang ada pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan secara efektif. Faktor-faktor yang menghambat informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dikarenakan, masih ada beberapa faktor seperi sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran biaya yang tidak memadai, selain itu sumber daya aparaturnya yang faham terhadap teknologi informasi sangat sedikit. Hal tersebut menyebabkan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* ini belum berjalan secara efektif.

Efektifitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi

Jawa Barat, masih mengalami hambatan, seperti pada *input* yang ada pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan secara efektif. Faktor-faktor yang menghambat informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dikarenakan, masih ada beberapa faktor seperi sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran biaya yang tidak memadai, selain itu sumber daya aparaturnya yang faham terhadap teknologi informasi sangat sedikit.

Hal tersebut menyebabkan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* ini belum berjalan secara efektif. Dengan demikian efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* masih perlu ditinjau kembali demi tercapainya tujuan dari BPPT Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat mengenai perizinan ke arah yang lebih baik.

4.2 Proses Produksi dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Proses produksi informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* perlu persiapan yang matang, terutama dalam memberikan suatu informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat dibutuhkan suatu pengambilan keputusan secara akurat dan tepat. Kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung

dari kemampuan manajemen menerima proses komunikasi yang menghubungkan antara BPPT Provinsi Jawa Barat dan masyarakatnya.

Proses produksi juga menyangkut pada proses sosialisasi melalui *website*, brosur, media cetak maupun media elektronik dan sosialisasi ke setiap Dinas (*stakeholder*) yang berkaitan langsung dengan BPPT Provinsi Jawa Barat. Stakeholder yang berkaitan langsung dengan BPPT Provinsi Jawa Barat terdapat 14 stakeholder untuk ruang lingkup Provinsi Jawa Barat diantaranya Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Barat, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat, Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Barat, Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, Dinas Bina Marga Provinsi Jawa Barat, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat, Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat, Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dan BKPPMD Provinsi Jawa Barat.

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat secara intensif kepada masyarakat sangat penting. Proses ini bertujuan agar informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* ini berjalan efektif. Adapun proses produksi dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ini berupa proses komunikasi yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, kebijakan pengambilan

keputusan dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, proses sosialisasi mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, serta pengembangan aparatur yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi proses produksi pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik :

4.2.1 Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Kepada Masyarakat Melalui *Website* *www.bpptjabar.*com

Melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), kita bisa mencari, mengeksplorasi, menganalisis, dan saling tukar informasi secara efisien dan efektif. TIK akan memudahkan kita, mendapatkan ide dengan cepat dan bertukar pengalaman dari berbagai kalangan. Teknologi Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan). *e-Government* harus mudah digunakan oleh masyarakat sehingga masyarakat mau menggunakan karena kenyamanan dan keuntungan yang ditawarkan.

Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* (menjualkan) antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul seperti terjadinya kesalahpahaman (*Missed Communication*) antara petugas pelayanan dan masyarakat yang menyebabkan kekelituan dalam menyampaikan informasi. Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, artinya organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat. Pelayanan yang memuaskan seperti pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati, yaitu pelayanan yang menjaga apa yang disampaikan kepada orang lain dengan bahasa yang mudah di mengerti dan juga mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh orang lain.

e-Government harus mampu membuat masyarakat berinteraksi dengan lebih dekat seperti tersedianya layanan khusus pengaduan bagi masyarakat, sehingga pemerintah semakin mengetahui kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satu alat komunikasi yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat adalah *website* yang beralamatkan di *www.bpptjabar.com*. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif apabila BPPT Provinsi Jawa Barat menentukan target atau *audience* atau lawan bicara yang dapat

dibagi menjadi dua tipe yaitu *seekers* merupakan orang-orang yang berkunjung ke *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dengan tujuan pemenuhan terhadap kebutuhan akan informasi pelayanan perijinan, sedangkan *recruits* merupakan kumpulan dari orang-orang yang menjadi target komunikasi dari BPPT Provinsi Jawa Barat.

BPPT Provinsi Jawa Barat harus jeli dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan bersifat proaktif, artinya komunikasi yang dilakukan BPPT Provinsi Jawa Barat bersifat dua arah. Komunikasi yang dilakukan BPPT Provinsi Jawa Barat juga melalui komunikasi telepon, namun ketersediaan sarana prasarana dan teknologi informasi komunikasi masih belum tersedia dan belum optimal, hal ini dapat terlihat dari ketersediaan telepon untuk kepentingan komunikasi dengan konsumen atau tim teknis serta telepon untuk kepentingan pengaduan (termasuk pengaduan melalui SMS) masih belum tersedia. Implikasinya penerimaan pengaduan melalui telepon tidak berjalan secara optimal serta pemerimaan pengaduan melalui SMS belum dapat dilaksanakan

Komunikasi menghubungkan antara pemerintah yaitu BPPT Provinsi Jawa Barat dan masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* mengenai informasi mengenai perijinan. Layanan yang diberikan melalui *website* *www.bpptjabar.com* adalah layanan yang hanya memberikan informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya dapat melihat informasi pelyanan perijinan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, tetapi melalui *website* *www.bpptjabar.com* masyarakat dapat melakukan komunikasi, tetapi hanya satu arah, misalnya *mendownload form*

persyaratan, *file* laporan perkembangan ijin maupun persyaratan mengenai layanan ijin maupun non ijin.

Proses efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* akan berjalan dengan efektif bila proses pelaksanaannya dilakukan dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Tujuan yang telah direncanakan BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu terwujudnya " Lembaga Pelayanan Perijinan Yang Memuaskan Tahun 2013 ", oleh karena itu, untuk mencapai tujuan BPPT Provinsi Jawa Barat salah satunya ialah dengan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah di pahami yang dilakukan BPPT Provinsi Jawa Barat ditunjukan pada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat atau organisasi-organisasi lain. Keberhasilan suatu proses dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai, oleh karena itu, proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.bpptjabar.com* kurang berhasil, karena sebagian masyarakat belum mengetahui mengenai *website* *www.bpptjabar.com*, karena dari masyarakatnya juga untuk mengetahui teknologi informasi seperti *website* masih kurang dan juga masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengerti akan komputerisasi.

Berdasarkan hasil wawancara, menurut sumber untuk saat ini respon masyarakat terhadap *website* BPPT Provinsi Jawa Barat masih minim, karena sosialisasinya masih kurang, jadi banyak masyarakat belum mengetahui bahwa BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki sebuah *website*, selain itu dari masyarakatnya juga untuk mengetahui teknologi informasi seperti *website* masih kurang baik terutama dalam hal *website*, sedangkan untuk hal-hal seperti *game on line* mereka lebih tertarik atau lebih menyukai dibandingkan dengan hal-hal pengetahuan informasi seperti *website* BPPT Provinsi Jawa Barat. Menurut staff pelaksana program, lama kelamaan masyarakat akan mengetahui mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat. Perlu dijelaskan lagi nama masyarakat disini adalah tidak keseluruhan masyarakat tetapi masyarakat yang berkepentingan saja karena menurut beliau yang datang ke BPPT Provinsi Jawa Barat hampir keseluruhan adalah dari segmen pengusaha, menurut data yang diberikan oleh bagian Administrasi di BPPT Provinsi Jawa Barat (jumlah pengusaha yang mengajukan ijin ke BPPT Provinsi Jawa Barat pada bulan Juli berjumlah dapat dilihat pada lampiran 7). Seorang pengusaha apabila ingin membuka suatu usaha mereka harus memiliki ijin usaha yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat.

Sebenarnya ijin layanan maupun ijin layanan non ijin yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat bukan untuk pemasukan BPPT Provinsi Jawa Barat. Pemasukan bertujuan agar BPPT Provinsi Jawa Barat dapat mengendalikan usaha dari pengusaha tersebut. Misalnya, untuk membuat sebuah pabrik harus memiliki ijin, karena

membuat pabrik itu tidak boleh sembarangan harus memenuhi ijin dan kriteria AMDAL (Standar Lingkungan yang Bersih). Pengusaha yang ingin membuat usaha-usaha mungkin sudah mengetahui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat, karena setiap pengusaha yang datang ke BPPT Provinsi Jawa Barat diberikan pemberitahuan bahwa BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki *website* yang beralamatkan di *www.bpptjabar.com* yang berisi mengenai informasi pelayanan perijinan.

Berdasarkan uraian diatas, komunikasi yang dilakukan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com* belum berjalan secara efektif. Hal tersebut disebabkan, karena kurangnya respon dari masyarakat terhadap *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dan hanya sebagian masyarakat dari kalangan tertentu saja yang mengetahui mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat.

4.2.2 Kebijakan Pengambilan Keputusan Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com*

Pengambilan keputusan adalah tindakan manajemen di dalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran, karena pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah. Pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Cara lain untuk memahami tindak komunikasi dalam organisasi adalah dengan melihat

bagaimana suatu organisasi menggunakan metode-metode tertentu untuk mengambil keputusan terhadap masalah yang dihadapi.

Pengambilan keputusan bukan merupakan suatu yang mudah dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Masa depan organisasi dipertaruhkan, apabila pengambilan keputusan mengalami kegagalan. Ketepatan dalam suatu pengambilan keputusan menjadi suatu keharusan, namun demikian untuk mencapai hal tersebut bukanlah hal yang mudah diperlukan kecermatan dan ketepatan dalam merumuskan masalah dalam proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan sebagai suatu proses, maka pengambilan keputusan terdiri atas serangkaian tahapan kegiatan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa untuk pengambilan keputusan untuk informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* ini melalui empat aktivitas dalam proses pengambilan keputusan di BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu 1) *intelligence*, tahap ini adalah tahap dari pengumpulan informasi untuk mengidentifikasikan permasalahan yang terjadi di BPPT Provinsi Jawa Barat; 2) *design*, adalah tahap perancangan solusi dalam bentuk alternatif-alternatif pemecahan masalah yang terjadi di BPPT Provinsi Jawa Barat; 3) *choice*, adalah tahap memilih dari alternatif-alternatif yang disediakan untuk memecahkan permasalahan dan 4) *implementation*, yaitu tahap melaksanakan keputusan dan melaporkan hasilnya dengan cara menginformasikannya kepada masyarakat melalui *website*

www.bpptjabar.com. Pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif terbaik untuk pemecahan suatu masalah melalui metode dan teknik tertentu.

Implikasi dari aktivitas proses pengambilan keputusan ini adalah kunci keberhasilan dari proses pengambilan keputusan terletak pada ketepatan dalam merumuskan masalah (*problem structuring*). Persoalannya adalah tidak mudah merumuskan masalah, sebab masalah mempunyai sifat yang subjektif. Bagi sebagian orang sesuatu itu adalah masalah, tetapi bagi sebagian yang lain bukan merupakan suatu masalah, oleh karena itu diperlukan kemahiran *decision maker* dalam *problem structuring* sehingga proses Pengambilan keputusan dapat berjalan efektif.

Ijin merupakan keputusan yang lahir dari adanya permohonan sebelum izin keluar tentu ada dua kemungkinan keputusan terhadap permohonan itu. Kemungkinan pertama adalah permohonan itu dikabulkan yang berarti izin diterbitkan dan kemungkinan yang kedua permohonan itu tidak dikabulkan yang berarti izin diterbitkan. Proses pengambilan keputusan yang sering kali dilakukan tidak dengan seketika melainkan melalui serangkaian proses. Pengambilan keputusan perlu dilakukan di dalam suatu organisasi. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi pelayanan perijinan yang tepat dan akurat kepada masyarakat.

Pengambilan keputusan atas izin seringkali tidak murni sebagai keputusan itu dibuat dalam serangkaian proses memutuskan. Proses pengambilan keputusan dalam suatu instansi pemerintah dapat dilakukan secara bertahap. Sebelum diambil keputusan terlebih dahulu dilakukan pengecekan dan pertimbangan yang memadai

hingga akhirnya sampai kepada kesimpulan yang menyatakan permohonan ijin tersebut layak untuk dikabulkan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat, bahwa kebijakan pengambilan keputusan yang dilakukan dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dilakukan secara bertahap. Pengambilan keputusan secara bertahap yaitu dilakukan melalui pertimbangan dan pengecekan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan perijinan kepada masyarakat, mana yang layak dan mana yang tidak layak untuk di publikasikan kepada masyarakat. Pengambilan keputusan yang tepat dan akurat perlu dilakukan terutama dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* kepada masyarakat. Sehingga, informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* berjalan dengan efektif.

4.2.3 Proses Sosialisasi Mengenai Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.*com

Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses seumur hidup bagaimana seorang individu mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakatnya.

Sosialisasi dapat terjadi karena proses interaksi antar sesama manusia. Proses sosialisasi mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* ini terjadi antara BPPT Provinsi Jawa Barat dan masyarakat. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam hal ini hanya menjadi perantara saja, karena hanya menyampaikan mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* yang belum diketahui oleh masyarakat. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memanfaatkan kebijakan dari pemerintah. BPPT Provinsi Jawa Barat dan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa BPPT memiliki *website* *www.bpptjabar.com*. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam hal ini harus memberikan sosialisasi kepada aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat maupun masyarakat mengenai *website* *www.bpptjabar.com*. Sosialisasi kepada aparatur dilakukan dengan cara misalnya mengadakan rapat mingguan atau bulanan mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar*.com**.**

Menurut hasil wawancara BPPT Provinsi Jawa Barat melakukan sosialisasi pada tahun 2010 ini melalui media TV lokal di STV Bandung berbentuk *Talk Show* yang pada waktu itu ada di acara ”Si Cepot”, dan BPPT Provinsi Jawa Barat melakukan sosialisasi melalui radio lokal seperti radio RRI. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan sosialisasinya mengenai informasi pelayanan perijinan melalui pemasangan *Billboard* yang posisinya berada di daerah Pasirkaliki Bandung

dan menuju arah ke Jalan P.H.H Mustafayang berisi memberitahukan tentang BPPT Provinsi Jawa Barat.

Meskipun sosialisasi mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com sudah mulai disosialisasikan, namun tetap saja masyarakat tidak mengetahui mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat, meskipun sudah dilakukan sosialisasi melalui TV Lokal, Radio lokal dan papan *billboard*. Hal tersebut dikarenakan BPPT Provinsi Jawa Barat kurang intensif dalam memberikan sosialisasi mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com, sehingga informasi yang disajikan melalui *website* tersebut menjadi tidak efektif. Berikut ini adalah contoh sosialisasi yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melalui brosur dan televisi lokal dapat dilihat pada gambar 4.1 dan 4.2 sebagai berikut :

Gambar 4.1
Logo Televisi Lokal STV Bandung



Sumber : *http :// www.google.com*

Berdasarkan gambar 4.1 ini dapat dijelaskan bahwa salah satu proses sosialisasi melalui media elektronik yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat adalah melalui televisi lokal yaitu STV Bandung. Statusiun televisi ini merupakan

stasiun televisi lokal di Bandung, Indonesia. STV mulai mengudara pada tanggal 18 Maret 2005 di frekuensi 34 UHF. Tagline STV adalah *One Tune Hade*, yang dapat diartikan secara harafiah satu *tune* atau *channel* yang bagus atau bisa juga diartikan secara pelafalan (wantun hade) "berani tampil bagus" (dalam Bahasa Sunda, hade artinya bagus, wantun artinya berani).

Gambar 4.2
Contoh Sosialisasi Mengenai BPPT Provinsi Jawa Barat Melalui Brosur



Sumber : Brosur BPPT Provinsi Jawa Barat

Gambar 4.2 tersebut dapat dijelaskan bahwa gambar tersebut merupakan contoh sosialisasi yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat mengenai informasi

pelayanan perijinan selain melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat salah satunya melalui brosur selain . Brosur tersebut dapat diperoleh di bagian *front office* yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat. Brosut tersebut berisi mengenai latar belakang dan dasar hukum dari BPPT Provinsi Jawa Barat, mekanisme pelayanan perijinan dan mekanisme pengaduan, serta jenis-jenis layanan dari BPPT Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari layanan ijin dan layanan non ijin dan dalam brosur ini terdapat tata cara pelayanan perijinan dan tata cara pengaduan dan *stakeholder* yang berhubungan langsung dengan BPPT Provinsi Jawa Barat.

Peran sosialisasi ini sangat membantu bagi BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menyebarluaskan informasi pelayanan perijinan melalui *website*, karena *website* ini dapat digunakan untuk media promosi, komunikasi maupun sosialisasi kepada masyarakat. BPPT Provinsi Jawa Barat harus memulai lagi sosialisasi terhadap informasi pelayanan perijinan melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat secara intensif dan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada seluruh masyarakat sehingga masyarakat dapat ikut berpartisipasi juga supaya informasi pelayanan perijinan yang ditampilkan melalui *website* *www.bpptjabar.com* ini dapat berjalan lebih efektif. Proses sosialisasi yang intensif dapat dilakukan melalui media cetak maupun elektonik seperti, Televisi Nasional, brosur, pamflet, radio-radio dan *billboard* yang dipasang di berbagai daerah diseluruh Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa sosialisasi yang dilakukan BPPT Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dikarenakan kurang

intensifnya sosialisasi yang diberikan BPPT Provinsi Jawa Barat mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat dan jarang mengakses *website* *www.bpptjabar.com*. Untuk itu BPPT Provinsi Jawa Barat harus konsisten terutama dalam meng-*up date* data-data maupun berita-berita mengenai informasi pelayanan perijinan maupun mengenai BPPT Provinsi Jawa Barat itu sendiri, sehingga masyarakat atau pengunjung *website* *www.bpptjabar.com* tidak merasa jenuh dan bosan untuk mengakses *website* tersebut. proses sosialisasi ini merupakan proses pengenalan mengenai *website* BPPT Provinsi Jawa Barat maupun mengenai informasi pelayanan perijinan yang beralamatkan di *www.bpptjabar.com* kepada masyarakat. Dengan adanaya proses sosialisasi inilah masyarakat dapat mengetahui informasi pelayanan perijinan melalui *www.bpptjabar.com* dari yang tidak tahu menjadi tahu akan keberadaan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat ini.

4.2.4 Pengembangan Aparatur yang Dilakukan Oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Organisasi berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikkan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan

manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki.

Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu, diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu, proses pengembangan dan evaluasi pegawai menjadi sangat penting mulai dari pegawai pada tingkat rendah maupun yang tinggi. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi.

Kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus terus menerus ditingkatkan seirama dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. 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.

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari segi kualitas dan segi kuantitas. Kualitas menyangkut pada mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan

non fisik (kecerdasan dan mental) sedangkan kuantitas sumber daya manusia menyangkut pada besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff pelaksana bagian program bahwa pengembangan aparatur yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat ada dua pengembangan yaitu *pertama,* pengembangan yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat pada tahun 2010 BPPT Provinsi Jawa Barat melakukan pengembangan aparatur melalui BINTEK (Bimbingan Teknis) untuk tujuh bidang atau sektor perijinan diantaranya bidang ketenagakerjaan, dikominfo, komunikasi dan informasi, peternakan, industri dan perdagangan, perhubungan dan perikanan. Pelatihan-pelatihan teknis seperti itu misalnya pada sektor perhubungan, jenis perhubungan ini macam-macam bentuknya sekitar 17 jenis layanan di bidang perhubungan. Aparatur dilatih supaya mengerti mengenai ijin perhubungan itu dan tata cara melayani mengenai perijinan perhubungan.

Pengembangan aparatur lainnya yang diberikan adalah pelatihan *outbond* yang bertujuan untuk pelatihan pengembangan mental para aparatur. Pendidikan dan pelatihan untuk aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dilakukan secara bertahap untuk tahun 2010 anggaran APBD yang diberikan tidak terlalu besar hanya dilakukan pelatihan pada 7 sektor bidang, untuk pendidikan teknisnya yang seharusnya dilakukan sekitar 14 sektor perijinan.

Kedua, pengembangan yang dilakukan oleh Pihak Luar seperti BKPM Pusat. Pengembangan yang dilakukan oleh pihak luar BPPT Provinsi Jawa Barat adalah pelaksanaan pelatihan penanaman modal secara elektronik. Pelatihan ini sama halnya seperti sistem pada *website* atau secara *online*. Pelatihan ini bekerjasama dengan BKPMD pusat yang datang ke BPPT Provinsi Jawa Barat untuk memberikan bimbingan teknis langsung.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan sumber daya manusia yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat. Organisasi harus berkembang, untuk itu kemampuan dari para aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pengembangan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas dari SDM serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Tugas BPPT Provinsi Jawa Barat yang langsung berhubungan dengan masyarakat, maka BPPT Provinsi Jawa Barat dalam hal ini, perlu memperbanyak pendidikan dan pelatihan teknis fungsional yang spesifik dengan tugas dan fungsi Badan, seperti pendidikan dan pendidikan dan pelatihan keuangan daerah, pendidikan dan pelatihan *Hardware* dan *Software*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur, disamping pemberian kesempatan bagi pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal. Pengembangan aparatur ini diperlukan dana yang cukup dan memadai untuk mengadakan pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa proses produksi yang ada pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan secara efektif, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan BPPT Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan *website* tersebut, dan respon masyarakat terhadap adanya informasi pelayanan perijian melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat masih kurang. Proses produksi yang ada pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik membutuhkan perbaikan-perbaikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat untuk menciptakan efektivitaas

informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* terutama dalam proses sosialisasi, agar *website* tersebut dapat berjalan secara efektif.

4.3 Hasil dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* ***www.bpptjabar.com*** Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Output atau hasil merupakan hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan suatu sistem. *Output* dapat berbentuk produk, jasa maupun informasi dalam *print out* komputer. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti sebagai suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang (g*oods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Hasil dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* berupa Produk dan jasa yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *output* dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik :

4.3.1 Cara Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat Memberi Kepuasan Kepada Masyarakat Melalui Produk yang Dihasilkan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Produk merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang. Produk yang dimaksud disini adalah produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk barang, jasa dan surat-surat berharga. Salah satu produk yang dihasilkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat adalah berupa penerbitan dokumen dan surat perijinan. Bagi setiap pengusaha surat penerbitan perijinan ini sangat berharga, karena surat ini menjadi tanda atas pemenuhan haknya. Penerimaan surat-surat yang sangat diharapkan oleh orang yang berkepentingan seperti dari para pengusaha merupakan suatu kepuasan, meskipun mungkin isi surat itu tidak seperti yang diharapkan (misalnya permohonan ijinnya ditolak tetapi disebutkan alasan kenapa perohonan ijin tersebut ditolak).

Kepuasan berikutnya menyangkut pada keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan suatu surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan. Apabila surat-surat telah terjamin keabsahannya, maka penerima surat akan merasakan juga lebih terjamin dalam kaitan dengan haknya, dan dengan sendirinya akan merasa puas terhadap hasil jerih payahnya.

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Segala sesuatu yang termasuk ke dalamnya

adalah barang berwujud, jasa, *events*, tempat, organisasi, ide atau pun kombinasi antara hal-hal yang baru saja disebutkan. Produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang dihasilkan dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* adalah berupa informasi dalam *print out* komputer sebagai berikut :

Gambar 4.3
Tampilan Tanda Penerimaan Berkas & Check List
Permohonan Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing
(I M T A)

TANDA PENERIMAAN BERKAS & CHECK LIST
PERMOHONAN PERPANJANGAN IZIN MEMPEKERJAKAN TENAGA ASING
(I M T A)

Nomor : … … … … ….. … …… … …… … … … … … … Tanggal : … … … … … … … …

Nama Pemohon : _____
Alamat : _____

No	Persyaratan Perpanjangan I M T A	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1	Surat Permohonan dari Perusahaan (Pengguna TKA)			
2	Surat Tugas/Surat Kuasa dari Perusahaan/Konsultan			
3	Mengisi Formulir Bentuk TA/2			
4	Foto Copy IMTA Terakhir			
5	Foto Copy RPTKA Yang Masih Berlaku			IMTA Asli untuk Pencabutan IMTA
6	Foto Copy Pasport, Visa			
7	Foto Copy KITAS			
8	a. Untuk Jabatan Pimpinan : *) Foto Copy Akta Notaris			
	b. Untuk Jabatan Non Pimpinan : *) Foto Copy Surat Penunjukan TKI Sebagai Counterpart/Pendamping dan Program Diklat serta Laporan Realisasi Program Diklat kepada TKI Pendamping			
9	Bukti Pelunasan Dana Kompensasi (DPKK) Penggunaan TKA (dilampirkan DPKK Lembar Asli dan 2 Lembar Fc.DPKK)			Dana Kompensasi (DPKK) $ … … … … …
10	Pas Foto Berwarna 2 Lembar Ukuran 4 x 6 cm			
11	Materai 6000			

Keterangan:
Untuk Permohonan yang dilaksanakan oleh pihak lain agar dilampiri dengan Surat Kuasa (asli)
Catatan :

Tgl. Pengambilan	Back Office	Front Office
……..	_____	_____

Persyaratan berdasarkan Kepmen Depnakertrans RI No.Kep-20/MEN/III/2004 Tgl. 1 Maret 2004 Jo.Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Trasmigrasi RI No. Per-07/MEN/III/2006 Tgl. 29 Maret 2006

Sumber : *http ://www.bpptjabar.com*

Pada gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa tampilan tersebut adalah tampilan tanda penerimaan berkas & *check list* untuk persyaratan mengenai permohonan perpanjangan ijin memperkerjakan tenaga asing (IMTA). IMTA ini berisi mengenai persyaratan-persyaratan seperti surat permohonan dari perusahaan (pengguna TKA), surat tugas atau kuasa dari perusahaan atau konsultan, mengisi formulir bentuk TA/2, *fotocopy* IMTA terakhir, *fotocopy* RPTKA yang masih berlaku, *fotocopy passport*, visa, *fotocopy* KITAS untuk jabatan pimpinan, *fotocopy* akta notaris, untuk jabatan non pimpinan, sebagai pelengkap *fotocopy* surat penunjukan TKI sebagai *counterpart* atau pendamping dan program Diklat serta laporan realisasi program Diklat kepada TKI pendamping, bukti pelunasan kompensasi (DPKK) penggunaan TKA (dilampirkan DPKK lembar asli dan 2 lembar *fotocopy* DPKK), pas foto berwarna 2 lembar ukuran 4x6 cm, dan materai 6000.

Hal ini dilakukan agar para pemohon dapat menyiapkan berbagai berkas untuk melengkapi persyaratan permohonan perijinan sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke BPPT Provinsi Jawa Barat untuk menanyakan mengenai persyaratan permohonan ijin ini . Masyarakat dalam memperoleh persyaratan perijinan ini dengan cara mengakses *website* BPPT Provinsi Jawa Barat yang beralamatkan di *www.bpptjabar.com*. Persyaratan ini ini berupa *print out* komputer yang dapat masyarakat *print* langsuing atau hanya ingin mengunduhnya (men*download*) melalui *website* *www.bpptjabar.com*.

Dipihak lain, dalam hal ini organisasi yang menyelenggarakan pelayanan untuk orang yang bersangkutan merupakan tanda bahwa pelayanan yang diberikan ternyata mencapai sasaran, dengan cara inilah BPPT Provinsi Jawa Barat memberi kepuasan kepada masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas, bahwa cara BPPT Provinsi Jawa Barat cukup efektif dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui produk yang dihasilkannya melalui produk informasi mengenai perijinan, hal ini disebabkan karena masyarakat menyukai informasi yang akurat dan fleksibel dan tidak bertele-tele.

4.3.2 Pelayanan Jasa yang Diberikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat Kepada Masyarakat Sehingga Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pada saat berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa. Jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produk yang berwujud biasa disebut barang (g*oods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Jasa merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak

lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa disini diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik artinya, jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya ini umumnya dilakukan atas dasar personal sering berhadap-hadapan langsung antara aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dan masyarakat pengguna jasa perijinan.

Pelayanaan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang harus diberikan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat kepada pengguna jasa pelayanan perijinan. Jasa sebagai aktivitas dari suatu hakikat yang tidak berwujud yang berinteraksi antara konsumen dan pemberi jasa dan sumber daya fisik atau barang dan sistem yang memberikan jasa, yang memberikan solusi bagi masalah-masalah konsumen. Jasa layanan yang ditujukan atau dibutuhkan BPPT Provinsi Jawa Barat adalah memberikan layanan mengenai pelayanan perijinan sedangkan jasa yang dibuituhkan oleh masyarakat adalah beruipa informasi pelayanan perijinan dan kebutuhan untuk mendapatkan ijin.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di BPPT Provinsi Jawa Barat, pelayanan jasa yang diberikan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat cukup sopan dan

ramah dan tidak membeda-bedakan golongan atau status dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi tersebut jasa pelayanan BPPT Provinsi Jawa Barat yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan efektif karena aparat BPPT Provinsi Jawa Barat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain, keberhasilan tugas BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat.

Aparat BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai birokrat di tingkat Provinsi dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat BPPT Provinsi Jawa Barat harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Pelayanan perijinan merupakan jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh BPPT Provinsi Jawa Barat. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Sasaran yang dimaksudkan dalam lingkup pemerintahan adalah sasaran pembangunan, sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Produk jasa adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera atau dengan perasaan. Produk jasa akan dapat memuaskan pihak yang bersangkutan apabila hasil karya, penyelenggaraan, penyajian atau pelaksanaannya, memenuhi spesifikasi atau sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. 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 *website* *www.bpptjabar.com* dalam memperoleh informasi pelayanan perijinan.

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan dibutuhkan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat, agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa perijinan. Akses dalam pelayanan perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat dibutuhkan untuk memberikan kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi dari BPPT Provinsi Jawa Barat mudah dihubungi (contohnya, telepon, *website*, *e-mail*, fax, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian diatas, pelayanan jasa yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Hal tersebut dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam melayani masyarakat seperti kesopanan dan keramahan melayani masyarakat pemohon perijinan yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hal tersebut hasil (*output*) dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* adalah berupa produk dan jasa. Produk yang dihasilkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat berupa informasi mengenai perijinan sedangkan jasa yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat adalah berupa pelayanan prima yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa *output* (hasil) yang ada pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari *pertama,* produk yang dihasilkan dari informasi pelayanan perijinan tersebut sudah dapat ditampilkan secara *print out* komputer sehingga masyarakat dapat secara langsung mengunduh (*mendownload*-nya) atau mengeprint-nya langsung, *kedua,* pelayanan jasa yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat cukup baik hal ini terlihat dari keramahan dan kesopanan para aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan.

4.4 Produktivitas dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* www.bpptjabar.com Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat

Produktivitas bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas untuk kerja juga penting diperhatikan. Unjuk kerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kecakapan tanpa motivasi atau motivasi tanpa kecakapan, keduanya tidak dapat menghasilkan keluaran yang tinggi. Produktivitas dapat dicapai secara maksimun apabila BPPT Provinsi Jawa Barat menjamin dipilihnya orang yang tepat, dengan pekerjaan yang tepat disertai kondisi yang memungkinkan mereka bekerja secara optimal. Pada umumnya orang yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas.

Pendidikan disini dapat berarti pendidikan formal maupun non formal. Tingginya kesadaran akan pentingnya produktivitas dapat mendorong aparatur yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Adapun *input* dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah berupa Tingkat pendidikan aparatur, Motivasi aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dan pendapatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dari informasi pelayanan perijinan melalui *website* www.bpptjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik :

4.4.1 Tingkat Pendidikan Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* ***www.bpptjabar.com*** dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang. Pendidikan sebagai totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya dan pendidikan merupakan proses yang terus menerus yang senantiasa berkembang dengan dihadapkan pada masalah keterbatasan sumber. Sistem manajemen perlu diterapkan untuk memungkinkan keberhasilan misi pendidikan.

Salah satunya adalah pendidikan kedinasan yaitu pendidikan yang berusaha meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas kedinasan untuk pegawai. Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembnagkan aspek kemampuan. Pendidikan didalam suatu lembaga adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh lembaga yang bersangkutan, karena pendidikan dapat menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi.

Ditingkatkannya mutu pendidikan, diharapkan mampu menjadi pegawai yang dapat mengemban tugas pekerjaanya lebih baik, yang disertai dengan pendidikan dan keterampilan yang sesuai akan mendorong kemajuan pada setiap

organisasi. Pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan, baik pendapatan perorangan, kelompok maupun pendapatan nasional.

Mutu lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan besar pengaruhnya terhadap produktivitas organisasi. Produktivitas kerja individu perlu ditingkatkan secara terus menerus baik melalui pendidikan, maupun latihan dan pengembangan, hal ini bertujuam agar produktivitas organisasi dapat lebih meningkat.

Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama mengembangkan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia yang perlu dilakukan secara terus menerus. Pendidikan di dalam suatu organisasi atau lembaga dan instansi adalah suatu proses pengemabangan ke arah yang diinginkan oleh lembaga yang bersangkutan. Pendidikan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi, karena apabila dianalisis, maka dapat dikatakan bahwa manusialah yang akan menentukan berhasil atau tidaknya organisasi untuk mencapai tujuan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat terkait mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dapat menjadi penilaian efektif atau tidak efektifnya informasi tersebut dalam memberikan informasi pelayanan perijinan. Berdasarkan data kepegawaian yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat (dapat dilihat di tabel 3.3), tingkat pendidikan yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat ini apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya

masih kurang, karena aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat yang berlatar belakang pedidikannya di bidang komputer sedikit, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas dan pelaksanaannya diperlukan tenaga ahli di bidang komputer, hal ini mengakibatkan proses untuk memperbaharui data menjadi terhambat, sehingga data-data yang disajikan oleh *website* BPPT Provinsi Jawa Barat seringkali tidak *up to date.*

Pendidikan yang bermutu disiapkan agar, para aparatur memiliki bekal untuk mengenal dan mengembangkan metode berfikirnya. Tujuannya adalah untuk dapat memecahkan suatu masalah yang dihadapi di dalam suatu organisasi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khusnya pada bidang pendidikan adalah melalui pendidikan yang dimiliki aparaturnya. Pengetahuan pendidikan yang baik sangat diperlukan, agar proses informasi pelayanan perijinan berjalan secara efektif.

Pendidikan dipandang sebagai salah satu bentuk investasi, karena manusialah yang menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan ditingkatkannya mutu pendidikan, maka diharapkan BPPT Provinsi Jawa Barat dapat mengemban tugas pekerjaannnya dengan lebih baik. Pekerjaan yang dilaksanakan disertai dengan pendidikan dan keterampilan yang sesuai akan mendorong kemajuan setiap organisasi, khususnya untuk BPPT Provinsi Jawa Barat itu sendiri. Pada umumnya orang yang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi akan

mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas, sehingga hal ini dapat meningkatkan produktivitas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat masih belum berjalan secara optimal, terutama dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*. Latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan tugas yang harus dilaksanakan menjadi sebuah hambatan tidak efektifnya hasil yang diperoleh.

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur yang terkait mengenai informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* di BPPT Provinsi Jawa Barat, dapat menjadi penilaian baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang dihasilkan aparatur berdasarkan pendidikannya. Latar belakang pendidikan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat untuk bidang komputer sangat sedikit, sehingga hal ini dapat menghambat pemberian informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com*, sehingga informasi yang disajikan kurang *up to date.*

4.4.2 Motivasi Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan

aktivitas suatu organisasi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Organisasi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Apabila pegawai berhasil membawa kemajuan bagi organisasi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi pegawai, keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi organisasi, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi.

Setiap pegawai mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beraneka ragam maka hal ini akan terbawa ke dalam pekerjaannya, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pegawai tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini berarti pegawai memerlukan motivasi kerja yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, berkinerja pegawai tinggi dan produktif.

Suatu organisasi harus memiliki motivasi, karena motivasi memiliki peranan yang penting. Motivasi menyangkut langsung pada unsur manusia dalam suatu organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. Motivasi adalah sebuah alasan atau dorongan seseorang untuk bertindak. Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Alasan atau dorongan itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri. Sebenarnya pada

dasarnya semua motivasi itu datang dari dalam diri, faktor luar hanyalah pemicu munculnya motivasi tersebut.

Motivasi dari luar adalah motivasi yang pemicunya datang dari luar diri kita, sementara motivasi dari dalam ialah motivasinya muncul dari inisiatif diri kita. Pada dasarnya motivasi itu hanya dua, yaitu untuk meraih kenikmatan atau menghindari dari rasa sakit atau kesulitan. Seringkali sebuah pengakuan dan penghargaan, menjadi sebuah motivasi yang besar, karena efektivitas dapat diukur dari adanya motivasi dari aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Motivasi ini bertujuan untuk mendukung aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat agar bekerja lebih giat dan antusias untuk mencapai hasil yang maksimal..Untuk menghadapi tantangan tersebut, maka BPPT Provinsi Jawa Barat perlu untuk menuntut kinerja pegawai yang tinggi dari pegawainya, dimana kinerja pegawai yang diharapkan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh motivasi.

Menurut hasil wawancara untuk memotivasi aparaturnya, Kepala Badan BPPT Provinsi Jawa Barat selalu menghimbau kepada pegawai atau aparaturnya untuk rajin bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Biasanya beliau mencontohkan salah staff yang baik dan berprestasi serta pegawai yang patut untuk dicontoh dan ditiru oleh rekan-rekannya, sehingga beliau berharap agar pegawai-pegawai atau aparatur-aparatur lainnya menjadi termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi. BPPT Provinsi Jawa Barat untuk memotivasi pegawai atau

aparaturnya biasanya memberikan semacam penghargaan yang dapat memotivasi para aparatur untuk bekerja lebih baik lagi.

Menurut hasil wawancara pemberian penghargaan aparatur biasanya dilakukan pada saat apel berlangsung. Bagi aparatur yang berprestasi, seperti dilihat pada absen kehadiran kerja, apabila aparatur tersebut rajin hadir pada saat apel maupun masuk kerja serta aparatur yang memiliki prestasi yang menonjol maka aparatur tersebut sudah memenuhi kriteria untuk mendapatkan penghargaan. Kebijakan ini tidak hanya dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat tetapi secara keseluruhan dari instansi atau lembaga-lembaga lainnya harus melakukan kebijakan ini. Kebijakan dari pemerintah ini harus ditingkatkan, bagi pegawai yang berprestasi harus diberikan penghargaan agar mereka memiliki motovasi yang lebih tinggi untuk bekerja lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff bagian program beliau mengatakan selain pemberian penghargaan secara lisan maupun tulisan, penghargaan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat juga melalui sistem penggajian insentif berdasarkan kinerja (IBK). IBK yaitu semacam penghargaan tunjangan berbentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada pegawai agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Insentif juga dapat dikatakan sebagai pemberian uang di luar gaji yang diberikan oleh pihak pimpinan BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi pegawai terhadap organisasinya.

Menurut salah satu staff yang ada di bagian program, IBK ini diberikan untuk memotivasi aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat untuk bekerja lebih giat lagi. Pemberian IBK ini disesuaikan dengan prestasi dari aparaturnya, jadi gajinya dibedakan sesuai dengan kinerjanya, bagi yang memiliki prestasi maka akan diberikan IBK, tetapi jika yang tidak memiliki prestasi tentunya tidak diberikan IBK. Hal ini dilakukan agar para aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat lebih termotivasi lagi untuk bekerja lebih baik lagi.

Motivasi yang tinggi bertujuan untuk membangkitkan semangat aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat untuk melakukan aktivitasnya untuk lebih fokus dan lebih intensif dalam proses pengerjaan, sehingga tinggi rendahnya motivasi mampu membangkitkan seberapa besar keinginan atau cepat lambatnya terhadap suatu pekerjaan. Motivasi mengandung suatu keinginan, harapan, kebutuhan, tujuan, sasaran dan intensif. Seseorang yang melakukan suatu kegiatan tanpa adanya motivasi tidak akan mencapai tujuan atau hasil dari apa yang diinginkannya.

Penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci dari peningkatan kinerja pegawai sehingga dibutuhkan suatu kebijaksanaan dari BPPT Provinsi Jawa Barat untuk menggerakkan pegawainya agar bekerja lebih produktif, sesuai dengan rencana yang telah direncanakan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan cara memberi motivasi kepada pegawai. Kinerja pegawai merupakan kebutuhan bagi pegawai. Berdasarkan

hal tersebut, bahwa faktor motivasi memiliki peranan penting yang mempengaruhi kinerja pegawai di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Alasan lainnya adalah program motivasi pegawai dapat digunakan karena dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas pegawai. Pelaksanaan program, seperti tambahan liburan. Sebagaimana yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan motivasi kepada pegawainya yang berprestasi. Para pegawai mulai maju ke depan dengan penghargaan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, hal ini dapat dilihat bahwa produktivitas dari BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan perijianan melalui *website* *www.bpptjabar.com* akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa motivasi aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemberian penghargaan yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dan gaji insentif (IBK) bagi aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat yang berprestasi. Hal ini dilakukan agar memberikan motivasi kepada aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat untuk bekerja lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat melalui *website* *www.bpptjabar.com.* Hal yang terpenting adalah untuk memotivasi aparatur dilakukan dengan memberikan tanggungjawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan atau kebijaksanaan dalam menyelesaikan

pekerjaannya. Motivasi moral atau gairah kerja aparatur akan meningkat apabila aparatur diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya.

4.4.3 Cara Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Pendapatannya

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dapat diartikan sebagai semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari organisasi temapt kerja (termasuk fasilitas) yang berkaitan dengan kedudukan dan perannya dalam organisasi kerja tersebut.

Menurut hasil wawancara, pada dasarnya BPPT Provinsi Jawa Barat bukan badan atau instansi yang mencari keuntungan atau meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), BPPT Provinsi Jawa Barat tidak termasuk keranah itu, jadi BPPT Provinsi Jawa Barat berbeda dengan institusi-institusi lain yang memang pembentukannya untuk mencari pendapatan, contohnya seperti Dinas Pariwisata dan BKPMD, institusi-institusi ini memang bertujuan untuk mencari investor atau investasi karena harus ada pemasukkan untuk kas daerah.

BPPT Provinsi Jawa Barat hanya untuk melayani masyarakat saja sedangkan perolehan biaya administrasi dari permohonan perijinan itu tidak diserahkan ke BPPT Provinsi Jawa Barat melainkan kepada instansi-instansi terkait.

Misalnya ijin trayek itu terdapat biaya administrasinya atau semacam biaya retribusi. Biaya administrasi atau retribusi ini tidak dipungut oleh BPPT Provinsi Jawa Barat melainkan diberikan kepada dinas terkait yaitu Dinas Perhubungan. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam hal ini hanya pengembangan visi dan misinya serta pengembangan pelayanannya saja. BPPT Provinsi Jawa Barat tidak memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau pemasukan daerah tetapi lebih kepada pelayanannya. Sehingga instansi-instansi seperti Dinas Pariwisata ini adalah salah satu pengahsil dari PAD. Artinya, BPPT Provinsi Jawa Barat ini hanya memberikan pelayanan perijinan saja ke masyarakat, tanpa memungut biaya administrasi ataupun biaya retribusi sepeserpun.

Menurut staff pelaksana bagian program sebenarnya BPPT Provinsi Jawa Barat tidak memiliki pemasukan, yang ada hanya pengeluaran, karena pemasukan dipatok di pusat yang ada di APBD itu, makanya BPPT Provinsi Jawa Barat tidak tiap tahun mendapat uang atau pemasukan kas. Menurut staff pelaksana bagian program tersebut BPPT Provinsi Jawa Barat ini bukan merupakan lembaga profit ataupun lembaga penghasil PAD seperti institusi-institusi lainnya seperti Dinas Pariwisata yang memang bertujuan untuk menghasilkan PAD dari pariwisata-pariwisata yang ada di Provinsi Jawa Barat. Tetapi, seperti yang telah diuraikan diatas, BPPT Provinsi Jawa Barat lebih pada pelayanan perijinannya.

Berdasarkan uraian diatas bahwa sebenarnya BPPT Provinsi Jawa Barat itu tidak memperoleh keuntungan dari adanya layanan perijinan tersebut. Pendapatan

yang diperoleh oleh BPPT Provinsi Jawa Barat diserahkan kepada instansi atau *stakeholder* yang bersangkutan denagn peijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat, seperti pungutan retribusi dan biaya administrasi lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa BPPT Provinsi Jawa Barat bukan lembaga atau badan penghasil PAD.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa produktivitas pada informasi pelayanan perijinan melalui *website* *www.bpptjabar.com* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan secara efektif, meskipun BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memotivasi aparaturnya sudah cukup baik dengan memberikan motivasi berupa penghargaan dan gaji insentif agar para aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dapat bekerja secara efektif dan efisien. Pada tingkat pendidikan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurang, karena aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat yang berlatar belakang pedidikannya di bidang komputer sedikit, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas dan pelaksanaannya diperlukan tenaga ahli di bidang komputer, hal ini mengakibatkan proses untuk memperbaharui data menjadi terhambat, sehingga data-data yang disajikan oleh *website* BPPT Provinsi Jawa Barat seringkali tidak *up to date*.