BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi pada tahun 1998 mengawali lengsernya kepemimpinan Orde Baru. Reformasi memberikan kelonggaran bagi sistem pemerintahan yang lepas kontrol. Pemisahan kekuasaan menciptakan penguasa-penguasa lokal di setiap daerah melalui desentralisasi dan otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah membuat suatu daerah mengalami kemajuan yang pesat. Otonomi daerah terkadang mengakibatkan pemborosan uang negara. Pemborosan pelaksanaan yang hanya menguntungkan elit lokal dan pihak-pihak yang berkepentingan saja. Perubahan ini berpengaruh kuat terhadap perkembangan birokrasi.

Perubahan model pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan demokrasi. Desentralisasi mendekatkan pemerintah lokal dengan rakyat. Pemerintah lokal lebih mengetahui kondisi di daerah masing-masing. Pemerintah lokal akan lebih mudah menyelesaikan segala bentuk permasalahan rakyat. Perubahan yang diharapkan akan mampu mengembalikan peran birokrasi. Otonomi daerah membuat daerah lebih leluasa mengolah sumberdaya yang handal dan pemberdayaan daerah. Peraturan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah berkembang dan direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 kemudian direvisi menjadi Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Otonomi Daerah. Peraturan ini merupakan konsep pemerintahan desentralistik. Solusi untuk menjawab

kebutuhan otonomi daerah secara lengkap. Otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Maka dari hal tersebut peranan birokrasi lebih dominan. Birokrat memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam pelaksanaan tugas. Namun hambatan pembangunan sistem dan standar kerja birokrasi yang profesional berasal dari lingkungan internal dan eksternal birokasi.

Desentralisasi menjadikan pemerintah daerah harus bekerja keras untuk mengurusi rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah perlu membuka diri untuk bekerja sama dengan pemerintah daerah lain, swasta, lembaga asing dari berbagai Negara. Baik untuk mencari informasi, menyampaikan informasi, maupun untuk menjalin kerja sama yang saling menguntungkan. Meningkatnya tuntutan pembangunan oleh masyarakat, menuntut pemerintah agar mampu memanfaatkan segala potensi yang ada.

Kemajuan yang dicapai oleh suatu masyarakat akan terus meningkat. Perkembangan sosial budaya, teknologi dan informasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan masyarakat. Hal yang demikian ini berlangsung secara timbal balik. Tingkat kemajuan masyarakat juga akan menghasilkan suatu sosial budaya baru, teknologi yang lebih maju dan informasi yang lebih beragam.

Kelompok birokrat sudah lama menjadi kelompok kepentingan ekonomi. Elit birokrat berusaha membangun solidaritas seluruh aparatur. Elit birokrat selalu mengamankan kepentingan materiil masing-masing. Konsekuensi ini untuk mempertahankan eksisnya birokrat sebagai kelompok kepentingan. Mereka sangat berkepentingan dengan bentuk organisasi yang besar dan memiliki rentang yang panjang.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi *lazim* disebut *information and communication technology* (*ICT*). Penerapan *ICT* tidak lagi dapat dihindarkan dalam kehidupan dewasa ini terutama di dunia maya. *ICT* berkembang begitu pesat. Perkembangan *ICT* dalam kurun waktu kurang dari satu tahun dapat terjadi beberapa kali perubahan. Setiap perubahan tidak jarang terjadi perubahan teknologi yang cukup signifikan. Perubahan itu akan berpengaruh pula dalam berbagai aspek. Tuntutan untuk merespon perubahan menjadi keharusan. Tuntutan agar tidak tertinggal dari *competitor* dan secara cepat dapat mengetahui perkembangan yang terjadi di era digital ini.

ICT menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan global, serta adanya transparansi. Pemanfaatan *ICT* dalam dunia pemerintahan dikenal dengan *electronic government* (*e-Government*). *E-Government* dimaksudkan untuk menciptakan suatu tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008.

Esensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan. Aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintah daerah harus lebih diperhatikan. Peluang dan tantangan persaingan global memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah. Kewenangan pemberian hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan Negara. Amanat undang-undang ini menunjukkan pentingnya efisiensi dan transparansi. Sehingga *e-Government* sangat sejalan dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008.

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Kebutuhan untuk dapat mengembangkan kehidupannya. Baik dari segi politik, hukum, ekonomi, sosial budaya dan keamanan. Pengembangan pribadi dan lingkungannya dalam menghadapi globalisasi. Kebutuhan informasi sangat penting bagi kehidupan seseorang. Oleh karena itu tidak salah jika pelayanan memperoleh informasi publik merupakan bagian dari hak dasar dalam kehidupan manusia. Aparatur Pemerintahan sangat berperan dalam usaha pemenuhan kebutuhan informasi dalam pembangunan daerah. Hal ini dapat ditentukan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemerintah daerah selaku pejabat publik dengan masyarakat. Komunikasi yang baik dapat menciptakan adanya transparansi informasi bagi publik.

Keinginan untuk menciptakan adanya transparansi informasi belum berjalan dengan baik. Kenyataannya masih banyak masyarakat maupun individu-individu sosial yang tidak bisa mendapatkan haknya dalam memperoleh informasi. Masih ada lembaga atau badan-badan publik yang justru meyembunyikan informasi. Lembaga atau badan-badan publik seharusnya berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat sering mengalami hambatan dalam memperoleh informasi. Terutama banyaknya birokrasi yang harus dilewati oleh seseorang untuk memperoleh informasi di lembaga pemerintah. Kejadian seperti itu sebenarnya sudah menyimpang dari ketentuan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik seharusnya menjadi tanggung jawab setiap lembaga pemerintah untuk merealisasikannya.

Pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti, melalui teknologi baru yang terpadu. Pelayanan seperti ini tentu akan memberikan warna baru bagi dunia birokrasi di pemerintahan daerah. Pelayanan akan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat akan mengalami perubahan perekonomian maupun pola pikir. Birokrat sebagai integritas dari pemerintah di Provinsi Jawa Barat juga dapat merubah paradigma ke arah pelayanan.

Penyampaian informasi dan orientasi pelayanan optimal masih dirasakan kurang. Pemerintah belum maksimal dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Aparatur pemerintah harus mengadopsi sebagian nilai-nilai organisasi korporasi. Pemerintah harus berorientasi melayani dan meningkatkan hasil, efisien, akuntabel, transparan dan efektif.

Masyarakat membutuhkan pelayanan informasi tentang kondisi perairan, peta wilayah dan demografi perairan di Provinsi Jawa Barat. Pelayanan yang sebelumnya membutuhkan waktu yang panjang, berbelit-belit, dan rawan pungutan liar. Keadaan seperti ini perlahan-lahan dipangkas dan diubah. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (Puslitbang SDA) merubah paradigma tersebut. Pelayanan langsung yang lebih terbuka dengan penerapan *ICT*. Puslitbang SDA menerapkan Sistem Informasi Geografis Bidang Sumber Daya Air (SIGSDA) melalui situs ***www.pusair-pu.go.id*****.**

SIGSDA merupakan aplikasi pencarian informasi tentang peta sungai utama, wilayah sungai, daerah aliran sungai, peta cekungan air tanah, peta rawan kekeringan, peta rawan banjir, peta bobot resiko gempa, peta *human development index*, serta irigasi citra. SIGSDA aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat

secara langsung. Aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat yang mengakses pencarian informasi kondisi perairan di Indonesia. SIGSDA sangat bermanfaat bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian dan pengusaha. Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan banyak biaya untuk mencari objek wilayah langsung ke lapangan. Pemilihan karakter sumber daya air dalam aplikasi ini akan langsung ditampilkan wilayah-wilayahnya dalam peta Indonesia dalam aplikasi yang sama. Hal ini akan lebih memudahkan pengguna. Setelah mendapatkan wilayah-wilayah yang diharapkan, barulah kemudian pengguna dapat langsung ke lapangan.

Perubahan peran birokrasi melalui kelahiran SIGSDA di Puslitbang SDA dilatarbelakangi tuntutan masyarakat. Masyarakat mengharapkan kemudahan dan penyederhanaan pelayanan birokrasi. Pelayanan dalam mendapatkan informasi tentang sumber daya air di Indonesia. Hal ini semata-mata untuk mendorong laju perekonomian, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan visi Puslitbang SDA yaitu menjadi lembaga terkemuka dalam menyediakan jasa keahlian teknologi untuk mendukung tersedianya infrasruktur sumber daya air yang handal. Visi ini sejalan dengan misi dari Puslitbang SDA:

1. Meneliti dan mengembangkan teknologi tepat guna bidang Sumber Daya Air (SDA) yang kompetitif dan ramah lingkungan,
2. Menyusun norma, standar, pedoman, manual bidang konstruksi dan bangunan sumber daya air,
3. Menunjang penyelenggaraan penyediaan tenaga ahli pengelola Sumber Daya Air melalui kegiatan diseminasi teknologi,
4. Memberikan Advice dan pelayanan teknis bidang sumber daya air,
5. Menyediakan data dan informasi bidang sumber daya air.

(***www.pusair-pu.go.id/index.php/profile/visi-dan-misi***)

Maka peranan aparatur Puslitbang SDA sangat menentukan terlaksana dan tercapainya visi dan misi tersebut di atas.

Berbagai pelatihan dilaksanakan untuk mendukung pelaksanaan *e-Government.* Aparatur Puslitbang SDA diharapkan mampu menguasai perkembangan *ICT*. Aparatur Puslitbang SDA diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh karena itu kemampuan aparatur Puslitbang SDA memegang peranan yang penting. Karena tanpa adanya sumber daya aparatur yang mampu menjalankan teknologi mutakhir, maka sebaik apapun suatu program akan mendapatkan kesulitan dalam pelaksanaannya.

Komitmen peranan aparatur Puslitbang SDA dalam menerapkan SIGSDA perlu ditingkatkan. Peningkatan tersebut untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Komitmen yang tinggi itu menjadikan penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik akan berjalan seperti yang diharapkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik mengangkat permasalahan tentang peranan aparatur, oleh karena itu peneliti mengambil judul skripsi mengenai **Peranan Aparatur Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Geografis Bidang Sumber Daya Air (SIGSDA).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk memperjelas fokus masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA *online* yang mengutamakan kepentingan masyarakat ?
2. Bagaimana perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA *online* yang mengutamakan kepentingan masyarakat?
3. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA *online* yang mengutamakan kepentingan masyarakat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA *online* yang mengutamakan kepentingan masyarakat.
2. Untuk mengetahui perilaku aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA *online* yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

3. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIGSDA *online* yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami peranan Aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya *e-Government.*
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk Aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.

1.5 Kerangka Pemikiran

Desentralisasi menjadikan pemerintah daerah harus bekerja keras untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah perlu membuka diri untuk menyampaikan informasi. Semakin meningkatnya tuntutan pembangunan oleh

masyarakat, menuntut pemerintah agar mampu memanfaatkan segala potensi yang ada. Melalui peran pemerintah, masyarakat diatur dan dipenuhi kebutuhannya. Menurut Soerjono Soekanto, mendefinisikan:

> "peranan (*role)* merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Maka ia menjalankan sesuatu peranan, peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya" (Soekanto, 2004:243).

Sesuai dengan pendapat di atas, peranan merupakan aspek dinamis kedudukan atau status seseorang. Seseorang akan dinyatakan melaksanakan peranan setelah menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Hak dan kewajiban tersebut juga menentukan tindakan-tindakan seseorang dalam melaksanakan pembangunan. Masyarakat akan memberikan kesempatan-kesempatan atas tindakan-tindakan tersebut. Masyarakat akan memberikan tanggapan-tanggapan atas peranan yang yang dilakukan oleh seseorang.

Peranan menurut pendapat Soerjono Soekanto tersebut mencakup tiga hal, yaitu tentang hak dan kewajiban, perilaku, serta tanggapan. Ketiga hal tersebut sangat menentukan bagaimana seseorang menjalankan peranannya. Hak dan kewajiban merupakan acuan seseorang dalam menjalankan peranan. Perilaku merupakan tindakan-tindakan seseorang berdasarkan norma dan etika dalam menjalankan peranan. Tanggapan merupakan penilaian dari pihak lain terhadap orang yang telah melaksanakan peranan.

Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil,* birokrat adalah:

1. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:
   a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
   b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya.
   c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.

   (Sedarmayanti, 2009:319-320)

Birokrat merupakan pegawai yang bertindak secara birokratis. Menjunjung tinggi nilai-nilai hierarki dan jenjang karir. Birokrat tidak menjunjung tinggi inovasi dalam bekerja. Bekerja secara lambat dan terlalu mengikuti perintah yang turun. Kemajuan bukanlah orientasi yang ditargetkan karena terlalu berpacu pada aturan yang ada. Aparatur sebagai pelaksana roda birokrasi sering melupakan tujuan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Aparatur lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan.

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah* berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2001:61). Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku.

Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menjelaskan bahwa ”Aparat Pemerintah adalah pekerja

yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku". (Salam, 2004:169). Pendapat ini menerangkan bahwa aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Aparatur digaji oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat.

Unsur dari aparatur adalah pegawai negeri yang terdiri dari Pegawai negeri Sipil Pusat dan Daerah, Anggota Tentara Republik Indonesia dan Anggota Kepolisian Republik Indonesia. Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bertindak secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Aparatur dari Puslitbang SDA adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja pada Puslitbang SDA. Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh PNS, antara lain:

1. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
2. Memperoleh cuti.
3. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya.
4. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkannya tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
5. Memperoleh uang duka dari kerabat Pegawai Negeri Sipil yang tewas.
6. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
7. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
8. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri/TASPEN (PP No. 10 Tahun 1963).
9. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun 1977).
10. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993).
    (Sedarmayanti, 2009:371)

Hak-hak PNS menurut definisi Sedarmayanti di atas merupakan hak dasar dari aparatur Puslitbang SDA. Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu

istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur Puslitbang SDA akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah*, penilaian kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai berikut:

1. Konsistensi pencapaian tujuan
   a. Tujuan akhir (*goal*); sebagai kumulasi dari kontribusi pencapaian tujuan fungsional, sehingga dapat dilihat pada waktu agak lama (biasanya 3-5 tahun).
   b. Sasaran antara atau tujuan fungsional (*purposel outcome*); merupakan hasil pencapaian suatu program yang merupakan kumulasi pencapaian hasil fisik.
   c. Hasil fisik atau keluaran (*output*); merupakan hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan. Jadi sifatnya *riil* atau nyata dan dapat dilihat bersamaan pada saat berakhirnya suatu kegiatan.
   d. Kontribusi nyata dari setiap tahap kepada tahap yang lebih tinggi.
2. Produktivitas
   a. Profil daerah (meliputi aspek fisik, ekonomi, sosial, budaya, dsb.).
   b. *Input Resources* (*man, money, methods, material, machine*).
   c. Proses (*organizing, participation, coordinating, decision making*).
   d. *Feed back* (*raw materials*).
3. Kualitas pelayanan
   a. Kecepatan (*speed*)
   b. Ketepatan (*accuracy*)
   c. Kemudahan / keterjangkauan
   d. Murah
   e. Adil
   f. Transparansi
4. Responsivitas
   a. Prosedur
   b. Aturan kerja
   c. Rencana umum
   d. Pemenuhan kebutuhan masyarakat
5. Responsibilitas
   a. Program kerja
   b. Kepekaan
   c. Situasi
   d. Target
6. Akuntabilitas
   a. Tanggapan legislatif
   b. Tanggapan tokoh masyarakat

c. Hasil audit
d. Hasil *survey*

7. Kualitas perlindungan masyarakat
   a. Penyerobotan hak masyarakat
   b. Pengendalian *public goods*
   c. Tingkat keamanan dan ketentraman

(Yudoyono, 2001:62-63)

Sesuai dengan definisi di atas untuk menuju ke arah *good governance* dan *clean governance*, aparatur harus mampu menciptakan produktivitas kerja. Aparatur juga harus mampu meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Perilaku masyarakat yang berbeda-beda berdasarkan kondisi alam dan wilayahnya. Aparatur harus memiliki responsitivitas dalam mengenali kondisi-kondisi tersebut. Kegiatan organisasi publik dilaksanakan oleh aparatur. Peningkatan kegiatan organisasi publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Maka responsibilitas aparatur akan tercapai. Akuntabilitas aparatur yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Taliziduhu Ndraha dalam buku yang berjudul *Budaya Organisasi* menyebutkan bahwa:

> "Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian". (Ndraha, 2003:33)

Perilaku merupakan aktualisasi sikap seseorang terhadap suatu kondisi tertentu. Sikap merupakan operasional dan aktualisasi pendirian. Sikap seseorang dapat dipengaruhi oleh masyarakat, alam, teknologi atau organisasi.

Perilaku aparatur Puslitbang SDA berorientasi pada norma dan etika. Surjadi dalam buku yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* menyebutkan bahwa norma etika penyelenggara negara adalah sebagai berikut:

1. Jujur
2. Adil
3. Tepat janji
4. Taat aturan
5. Tanggung jawab
6. Kewajaran
7. Kepatutan
8. Kehati-hatian

(Surjadi, 2009:104)

Perilaku aparatur sangat menentukan tercipta *good corporate*. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma yang berlaku. Mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur mampu menepati janji berdasarkan sumpah pegawai. Aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan. Aparatur berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja. Kepatutan dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Rahasia Negara haruslah dijaga. Keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat

Masyarakat merupakan objek pengguna sarana layanan dari aparatur. Menurut Soerjono Soekanto di atas, peranan aparatur akan menghasilkan tanggapan dari masyarakat. Horton dan Hunt dalam buku yang berjudul *Sosiologi* mendefinisikan bahwa:

> "Masyarakat sebagai sekumpulan manusia yang secara relative mandiri, yang secara bersama-sama cukup lama, yang mendiami suatu wilayah tertentu, memiliki kebudayaan yang sama, dan melakukan sebagian besar kegiatannya dalam kelompok tersebut" (Horton, 1992:59)

Masyarakat merupakan sekumpulan individu yang hidup secara mandiri. Menetap di wilayah tertentu secara bersama-sama. Masyarakat juga menghasilkan kebudayaan atas perilaku yang terjadi sehari-hari. Peranan aparatur dalam pelaksanaan kerja akan menghasilkan reaksi dari masyarakat. Masyarakat secara individu maupun kelompok, sebagai penerima pelayanan. Penilaian tentang kepuasan masyarakat terhadap peranan aparatur Puslitbang SDA diperlukan untuk meningkatkan pelayanan SIGSDA *online*.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan. Peranan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Joko Widodo dalam bukunya yang berjudul *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo, 2001:269).

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung maupun tidak langsung. Interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayananan.

Suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan. Suatu layanan juga harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Davis L. Goetsch dalam bukunya yang berjudul *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services* berpendapat bahwa :

> "*Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation.* (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah – ubah sejalan dengan waktu. Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut). (Goetsch, 2000 : 50).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa sesuatu yang berkualitas itu akan dapat berubah berdasarkan waktu dan perkembangan jaman. Kualitas tidak hanya berorientasi pada layanan produk dan jasa. Aparatur sangat menentukan bentuk dari kualitas. Kualitas pelayanan aparatur memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintah. Ikatan yang baik ini dalam jangka waktu panjang dapat memberikan kesempatan bagi aparatur agar dapat memahami harapan dan kebutuhan mereka.

Berkaitan dengan pendapat di atas kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Sampara Lukman sebagai berikut:

> "kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik" (Lukman, 1999:14).

Kualitas pelayanan merupakan standar pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur berdasarkan pedoman yang telah ditentukan. Standar pelayanan diatur dengan peraturan yang telah baku. Standar pelayanan dilaksanakan berdasarkan pada pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5)

Sesuai dengan definisi di atas, pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintahan. Aparatur bekerja menjalankan roda birokrasi. Aparatur bekerja dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Menurut Ratminto faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.
2. Sistem pelayanan dalam organisasi yang mengutamakan kepentingan masyarakat.
3. Sumber daya manusia dalam menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

(Ratminto, 2006:54)

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Sistem pelayanan dan sumber daya manusia pelaksana berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Orientasi pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan publik akan mensejahterahkan masyarakat.

Aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan pelayanan memperhatikan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan tanggapan dari masyarakat. Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Transparansi,
2. Akuntabilitas,

3. Kondisional,
4. Partisipatif,
5. Kesamaan hak, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.
   (Sinambela, 2006 : 6)

Menurut definisi di atas dapat disimpulkan bahwa aparatur Puslitbang SDA haruslah meningkatkan transparansi dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan secara jelas dan tidak rumit. Pelayanan yang diberikan aparatur Puslitbang SDA dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Masyarakat dapat berperan serta dalam penggunaan pelayanan yang diberikan. setiap individu masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Aparatur Puslitbang SDA menjaga keseimbangan antar hak dan kewajiban dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuannya agar tercipta masyarakat yang lebih baik dari sekarang.

Melengkapi teori tentang Sistem Informasi Geografis maka akan di uraikan mengenai pengertian sistem, data dan informasi. Pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu : “Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan” (Kadir, 2006:54).

Sesuai definisi tentang sistem di atas, maka sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan. Fungsi sistem untuk melakukan kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut

atau kumpulan tersebut bukanlah sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian data menurut Wahyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem:informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*, yaitu: "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya" (Wahyono,2004:2).

Keberadaan suatu data sangat menunjang terhadap informasi ,karena data merupakan bahan mentah yang diperlukan oleh pengambil keputusan . Untuk lebih meyakinkan bahwa data tidak dapat terlepas dari dari informasi dapat dilihat dari definisi mengenai informasi. Sedangkan definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono, yaitu:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan". (Wahyono,2004:3)

Berdasarkan definisi di atas, informasi merupakan data yang telah diproses sehingga mempunyai arti tertentu bagi penerimanya. Sumber dari informasi adalah data. Data itu sendiri adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian. Kejadian itu merupakan suatu peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu. Sehingga dalam hal ini informasi dan data saling berkaitan.

Mc Leod menyatakan bahwa suatu informasi berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

> "a. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut dianggap.

b.Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
c.Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
d.Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan".
(Mc Leod,2001:61)

Informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri. *Pertama* yaitu suatu informasi harus akurat. Akuratnya informasi harus sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Keakuratannya telah melalui tahapan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka informasi tersebut dianggap data. Informasi juga harus bebas dari kesalahan-kesalahan. Akurat juga berarti harus mencerminkan maksudnya, harus akurat dari sumber sampai penerima informasi. *Kedua*, suatu informasi harus tepat waktu. Suatu informasi harus dapat diketahui dan dikonsumsi jika informasi tersebut diperlukan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah tidak berlaku tidak akan mempunyai nilai lagi. Informasi merupakan landasan diadakannya pengambilan keputusan. Jika keputusan terlambat maka akan berakibat fatal bagi pengguna informasi. *Ketiga*, suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya. K*eempat*, suatu informasi haruslah lengkap tidak boleh kurang. Jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

Setelah menguraikan tentang sistem, data dan informasi di atas, maka sistem informasi dapat disimpulkan menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu :

> "Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan". (Kadir, 2006:10)

Sesuai dengan definisi di atas, sistem informasi merupakan komponen yang saling berhubungan antara manusia, komputer, teknologi informasi dan sesuai dengan prosedur kerja. Data diproses menjadi informasi untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan tertentu. Sistem informasi di kalangan pemerintahan digunakan untuk mempermudah proses kerja dalam melaksanakan pelayanan publik. Aparatur juga dapat memanfaatkan sistem informasi dalam meningkatkan kinerjanya dalam memberikan informasi data.

Pendapat Shunji Murai yang diterjemahkan oleh Tri Agus Prayitno dalam bukunya *Pengantar Geographic Information System* mengemukakan pengertian SIG, sebagai berikut:

> "SIG diartikan sebagai sistem informasi yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memangggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data bereferensi geografis atau data geospatial, untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengelolaan penggunaan lahan, sumber daya alam, lingkungan transportasi, fasilitas kota, dan pelayanan umum lainnya" (dalam Prayitno, 2006:1-2).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa SIG digunakan untuk memasukan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah menganalisis dan menghasilkan data. Data yang dihasilkan bereferensi geografis atau data geospatial. Data yang dihasilkan dapat dijadikan acuan dalam perencanaan dan pengolahan lahan.

Puslitbang SDA untuk mempermudah dalam memberikan pelayanannya terhadap publik menggunakan SIGSDA. Penerapan SIGSDA bertujuan untuk mempermudah aparatur Puslitbang SDA memberikan informasi tentang sumber daya air kepada masyarakat luas. Masyarakat dapat lebih mudah dalam

mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Peranan aparatur Puslitbang SDA sangat menentukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kemampuan *internet* boleh dikatakan tidak terbatas dalam mengolah informasi. Semua informasi dapat dilihat di *internet* dengan menggunakan layanan yang berupa *situs* atau alamat. Menurut pendapat Nelsen dalam bukunya yang berjudul *Field Guilde TO The Internet, "Internet* adalah jaringan global yang terbentuk dari jaringan komputer" (Nelsen, 1996:2).

Jaringan ini memungkinkan orang yang berkoneksi untuk bertukar informasi dan dalam kondisi tertentu sebagai sumber daya komputer. Dewasa ini pengguna layanan *internet* semakin meningkat karena *internet* memiliki kelebihan-kelebihan yang tidak dimiliki oleh media lain. Kelebihan tersebut mencakup: mudah diakses, cepat, lengkap dan jaringannya terhubung ke seluruh pengguna *internet* yang ada di dunia.

> "Halaman *web* merupakan bagian dari situs *web*. Halaman-halaman *web* tersebut disusun sedemikian rupa sehingga mereka saling berhubungan satu sama lain untuk membentuk sebuah *situs web*" (Tim penelitian dan pengembangan wahana komputer, 2004:24).

Berdasarkan teori di atas, situs merupakan sekumpulan halaman-halaman *web* yang saling berhubungan dan memiliki hubungan yang jelas dalam setiap halamannya. Halaman-halaman *web* tersebut dapat diakses oleh penggguna melalui satu situs.

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

1. Peranan adalah aspek dinamis kedudukan tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh aparatur Puslitbang SDA untuk mencapai tujuan-tujuan

yang telah ditetapkan. Tujuan tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik melalui SIGSDA.

2. Aparatur adalah pegawai Puslitbang SDA yang bertindak secara birokratis yang menjalankan roda pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.
3. Kualitas pelayanan publik adalah kualitas pemenuhan kebutuhan informasi oleh aparatur Puslitbang SDA kepada masyarakat melalui SIGSDA.
4. SIGSDA adalah sistem informasi yang digunakan aparatur Puslitbang SDA untuk memasukkan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data SDA.
5. Peranan aparatur adalah tindakan yang dilakukan oleh aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA. Tindakan yang memberikan berbagai informasi tentang sumber daya air. Indikator untuk mengukur peranan aparatur tersebut adalah:
    1) Hak dan Kewajiban Aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA, meliputi:
        a. Hak adalah sesuatu yang diterima aparatur Puslitbang SDA atas kerja yang telah dilaksanakan. Aparatur Puslitbang SDA berhak mendapatkan:
            i. Gaji adalah sejumlah uang diperoleh aparatur Puslitbang SDA yang layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya.
            ii. Cuti adalah istirahat penuh dari hari kerja yang diperoleh aparatur Puslitbang SDA.

iii. Tunjangan kesehatan adalah kompensasi yang diperoleh aparatur Puslitbang SDA ketika sakit.

iv. Tunjangan cacat dan uang duka adalah tunjangan yang diperoleh aparatur Puslitbang SDA yang menderita cacat jasmani, cacat rohani dan atas kerabat aparatur Puslitbang SDA yang meninggal dunia.

v. Pensiun adalah kompensasi yang diperoleh aparatur Puslitbang SDA ketika tidak lagi bekerja di Puslitbang SDA sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

vi. Kenaikan pangkat adalah peningkatan jabatan kerja yang diperoleh aparatur Puslitbang SDA selama bekerja di Puslitbang SDA sesuai dengan aturan yang berlaku

vii. Kesejahteraan adalah pemenuhan kebutuhan aparatur Puslitbang SDA sesuai dengan aturan yang berlaku meliputi kendaraan operasional dan rumah tinggal.

b. Kewajiban adalah tindakan-tindakan yang harus dilaksanakan oleh aparatur Puslitbang SDA untuk meningkatkan kinerjanya. Peningkatan kinerja aparatur Puslitbang SDA meliputi:

i. Konsistensi pencapaian tujuan adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam mempertahankan tujuan pelayanan pelayanan terhadap masyarakat.

ii. Produktivitas adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

iii. Kualitas pelayanan adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kecepatan, ketepatan, kemudahan, biaya yang murah, keadilan serta transparansi dalam pelayanan.

iv. Responsivitas adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan prosedur, aturan kerja, rencana umum, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat.

v. Responsibilitas adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan program kerja yang peka akan situasi dan target yang akan dicapai.

vi. Akuntabilitas adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA yang dapat dipertangungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

vii. Kualitas perlindungan masyarakat adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam menjaga hak-hak masyarakat yang berhubungan dengan penerapan kerjanya.

Pemenuhan hak dan kewajiban aparatur diharapkan mampu meningkatkan peranannya dalam meningkatkan pelayanan publik.

2) Perilaku aparatur adalah tindakan-tindakan yang diperbuat aparatur Puslitbang SDA terhadap masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA. Terciptanya kultur perilaku yang profesional akan melahirkan orientasi pelayanan menuju *good governance,* meliputi:

a. Jujur adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam berlaku sebenar-benarnya dalam menjalankan tugas.

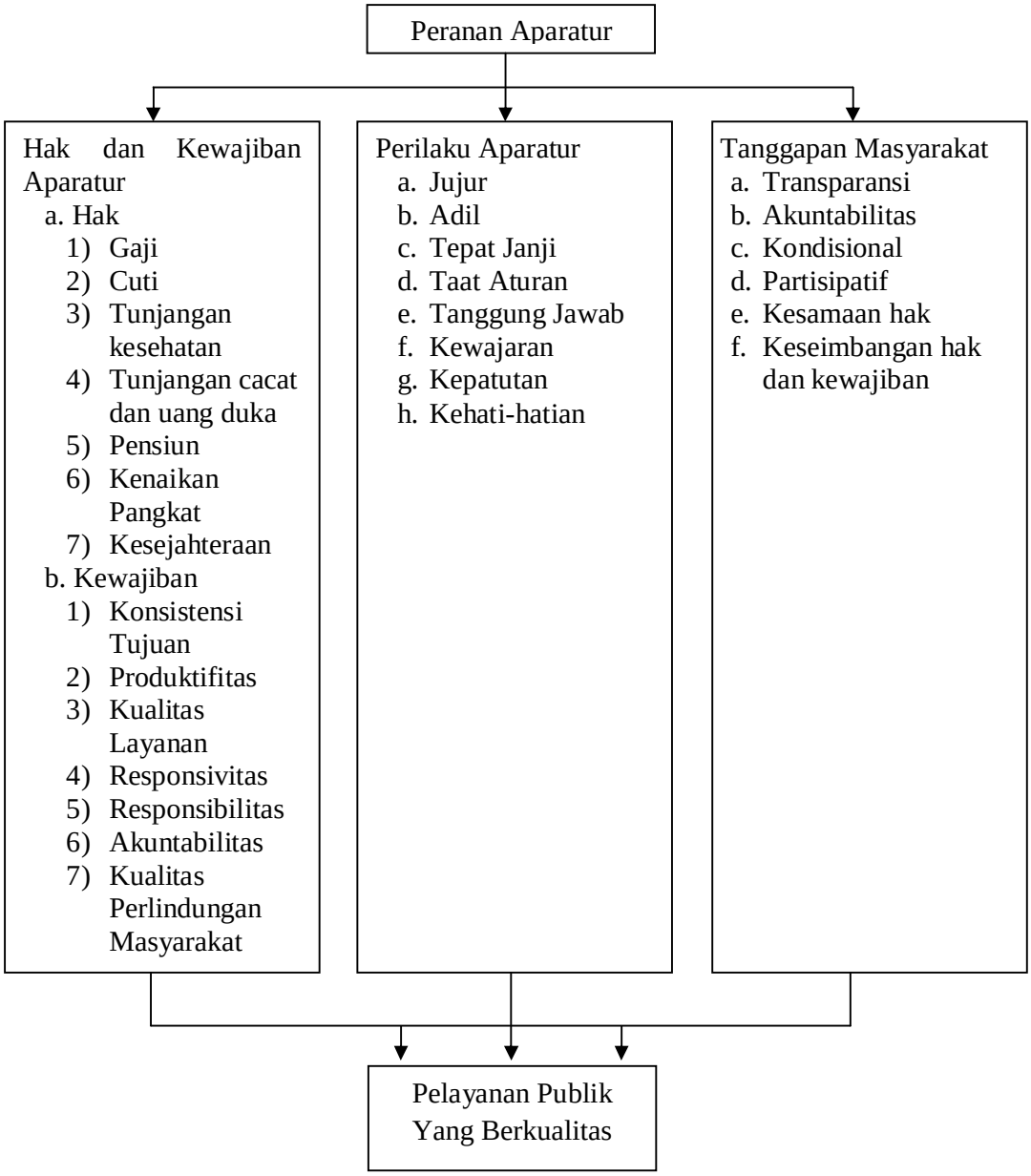
b. Adil adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam menjaga keseimbangan hak dan kewajiban.
c. Tepat janji adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam pelaksanaan kerja sesuai dengan janji pegawai.
d. Taat aturan adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam menaati dan mematuhi norma-norma yang berlaku.
e. Tanggung jawab adalah kesanggupan aparatur Puslitbang SDA dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan.
f. Kewajaran adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam penampilan fisik tidak menunjukkan kedekatan dengan pihak lain yang mempunyai benturan kepentingan di depan publik.
g. Kepatutan adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan kerjanya harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.
h. Kehati-hatian adalah tindakan aparatur Puslitbang SDA dalam pengambilan keputusan harus berdasarkan pertimbangan yang matang.

3) Tanggapan masyarakat merupakan reaksi-reaksi dan tanggapan dari masyarakat umum atas kualitas pelayanan aparatur Puslitbang SDA dalam melaksanakan pelayanan penyampaian informasi tentang sumber daya air melalui SIGSDA. Tanggapan tersebut meliputi:
   a. Transparansi adalah keterbukaan pelayanan aparatur Puslitbang SDA dalam menyampaikan informasi melalui SIGSDA kepada masyarakat.
   b. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pelayanan aparatur Puslitbang SDA dalam menyampaikan informasi melalui SIGSDA kepada masyarakat.

c. Kondisional adalah keadaan atau kemampuan pelayanan aparatur Puslitbang SDA dalam menyampaikan informasi melalui SIGSDA kepada masyarakat.
d. Partisipatif adalah keikutsertaan masyarakat dalam penggunaan layanan SIGSDA.
e. Kesamaan hak adalah persamaan masyarakat dengan tidak memandang suku, agama, ras, serta golongan dalam menerima pelayanan pelayanan aparatur Puslitbang SDA dalam menyampaikan informasi melalui SIGSDA kepada masyarakat.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah keadilan yang diterima masyarakat dalam memperoleh layanan informasi melalui SIGSDA.

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

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian berguna untuk mengemukakan tata kerja dalam suatu kegiatan penelitian. Menurut Dedy Mulyana metode penelitian adalah proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati *problem* dan mencari jawaban (Mulyana, 2003:145). Sebagian orang menganggap bahwa metode penelitian terdiri dari berbagai teknik penelitian dan sebagian lagi menyamakan metode penelitian dengan teknik penelitian. Sedangkan menurut Muhadjir, metode penelitian mengemukakan secara teknis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya (Muhadjir, 2002:3).

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Bagong Suyanto dalam buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan,* Metode penelitian deskriptif adalah:

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

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci, dalam metode deskriptif terdapat dua tipe kuantitatif dan kualitatif. Melihat dua tipe tersebut maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif,* bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti

> adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*".(Sugiyono, 2005:1)

Sesuai dengan pendapat Sugiyono, maka metode penelitian kualitatif merupakan prsosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini lebih menekankan pada interpretasi makna daripada *generalisasi*.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan peranan aparatur Pusat Litbang Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA. Peneliti akan meneliti berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan bukan berdasarkan *generalisasi*.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Metode yang digunakan untuk menunjang penelitian ini sebagai berikut :

1. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan peranan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.
2. Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Penulis meneliti

tentang peranan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA.

3. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau nara sumber. Peneliti akan mewawancarai aparatur Puslitbang SDA untuk mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai peranan aparatur Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA. Peneliti juga akan mewawancarai masyarakat sebagai pengguna layanan SIGSDA untuk mengetahui kualitas pelayanan publik aparatur Puslitbang SDA melalui SIGSDA.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive*. Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel purposif adalah:

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangann tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti" (Faisal, 1996:67).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok informan. Kelompok informan pertama adalah aparatur Puslitbang SDA. Hal ini berkaitan dengan peranan aparatur

Puslitbang SDA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIGSDA. Informan yang berkaitan dengan peranan aparatur Puslitbang SDA yaitu:

a. Kunti Savitrie, SE yaitu sebagai Kepala Sub Bidang Pengembangan Keahlian Puslitbang SDA. Peneliti memilih Kasubid Pengembangan Keahlian Puslitbang SDA karena peneliti beranggapan bahwa beliau lebih mengetahui peran aparatur Puslitbang SDA.
b. Ir. T. Firdaus Larosa, MT yaitu sebagai Kepala Sub Bidang Standar Puslitbang SDA. Peneliti memilih Kepala Sub Bidang Standar karena peneliti beranggapan bahwa beliau lebih mengetahui informasi tentang SIGSDA.
c. Wahyu Setia Permana yaitu sebagai Bendahara Puslitbang SDA. Peneliti memilih Bendahara Puslibang SDA karena peneliti beranggapan bahwa beliau lebih memahami hak-hak yang diterima aparatur.
d. Edah Djubaedah yaitu sebagai Staf Sub Bidang Pengembangan Keahlian. Peneliti memilih Kepala beliau karena peneliti beranggapan bahwa beliau mengetahui informasi tentang perilaku aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai aparatur.
e. Dian Anugerah Dewi, S.Sos yaitu sebagai Staf Sub Bidang Pengembangan Keahlian. Peneliti memilih Kepala beliau karena peneliti beranggapan bahwa beliau mengetahui informasi tentang perilaku aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai aparatur.
f. Eman Suherman yaitu sebagai Staf Sub Bidang Pengembangan Keahlian. Peneliti memilih Kepala beliau karena peneliti beranggapan

bahwa beliau mengetahui informasi tentang perilaku aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai aparatur.

g. Rahmat yaitu sebagai Staf Sub Bidang Pengembangan Keahlian. Peneliti memilih Kepala beliau karena peneliti beranggapan bahwa beliau mengetahui informasi tentang perilaku aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai aparatur.
h. Deni Supriyadi, Amd yaitu sebagai Staf Sub Bidang Pengembangan Keahlian. Peneliti memilih Kepala beliau karena peneliti beranggapan bahwa beliau mengetahui informasi tentang perilaku aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai aparatur.
i. Vini Nurbaniah yaitu sebagai Staf Sub Bidang Pengembangan Keahlian. Peneliti memilih Kepala beliau karena peneliti beranggapan bahwa beliau mengetahui informasi tentang perilaku aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai aparatur.
j. Dra. Ratna Adiana yaitu sebagai Kepala Bagian Tata Usaha Puslitbang SDA. Peneliti memilih Kepala Bagian ini karena peneliti beranggapan bahwa beliau lebih mengetahui informasi tentang hak dan kewajiban aparatur Puslitbang SDA.

Penentuan kelompok informan kedua untuk narasumber adalah masyarakat yang membutuhkan informasi sumber daya air. Peneliti menggunakan teknik pengambilan purposive. Masyarakat yang diwawancarai adalah mahasiswa Fakultas Teknik ITB dan UNIKOM yang pernah menggunakan SIGSDA Puslitbang SDA pada tahun 2010. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan

kemampuan yang dimiliki peneliti. Informan masyarakat yang menanggapi pelayanan SIGSDA yaitu:

a. Hamka, mahasiswa Teknik Informatika UNIKOM angkatan 2007. Peneliti memilih beliau karena beliau sedang melaksanakan penelitian tentang SIGSDA di Bagian Diseminasi Puslitbang SDA pada bulan Juli 2010.
b. Ade Jamaludin, mahasiswa Teknik Informatika UNIKOM angkatan 2005. Peneliti memilih beliau karena beliau pernah menggunakan aplikasi SIGSDA pada bulan April 2010.
c. Jaenal Arifin, mahasiswa Teknik Informatika UNIKOM angkatan 2005. Peneliti memilih beliau karena beliau pernah menggunakan aplikasi SIGSDA pada bulan April 2010.
d. Raja Simarmata, mahasiswa Teknik Pertambangan ITB angkatan 2005. Peneliti memilih beliau karena beliau pernah menggunakan aplikasi SIGSDA dalam tugas praktek lapangan pada bulan Februari 2010.
e. Risman Simanjorang, mahasiswa Teknik Sipil ITB angkatan 2007. Peneliti memilih beliau karena beliau menggunakan aplikasi ini dalam perkuliahan pada bulan Maret-April 2010.
f. Yudhistira H, mahasiswa Teknik Geodesi ITB angkatan 2005. Peneliti memilih beliau karena beliau menggunakan aplikasi SIGSDA dalam penyelenggaraan tugas perkuliahan pada bulan Februari-April 2010.

1.6.4 Teknik Analisa Data

Analisa data dilaksanakan setelah pengumpulan data di lapangan telah selesai. Analisa data yang dilaksanakan peneliti mengacu pada langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian kualitatif. Menurut Moleong bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Moleong, 2005: 248).

Sesuai dengan definisi di atas, analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan berdasarkan data yang ada. Data dipilih dan dikelola berdasarkan jenisnya. Pola analisis ditentukan berdasarkan temuan data. Setelah dipelajari, maka hasil analisis tersebut disimpulkan. Kesimpulan analisis tersebut merupakan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Menurut Winarno, bahwa analisa data dalam penelitian deskriptif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun sekunder. Kemudian pengamatan tentang peranan aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.
2. Penilaian data: pada tahap ini masalahnya adalah validitas dan obyektifitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3. Interpretasi data: yakni memberikan penilaian (penafsiran), menjelaskan pola atau kategori serta mencari dan menggambarkan hubungan pengaruh antar berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang peranan aparatur, kualitas pelayanan publik dan *e-Government*.

4. Menarik kesimpulan atau generalisasi: yaitu ditujukan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan.
   (Winarno, 2005:133)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan.

Peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum, yang berada di Jln. Ir. H. Juanda No. 193 Bandung. Telepon (022) 2501767. *Website :* ***www.pusair-pu.go.id***. Adapun waktu penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan \ Waktu	2010					
	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
Penyusunan rancangan Judul						
Penyusunan Usulan Penelitian						
Seminar Usulan Penelitian						
Pengumpulan Data						
Pengolahan Data						
Pembuatan Skripsi						
Sidang Ujian Skripsi						