BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk republik. Indonesia memiliki keanekaragaman baik suku, budaya, agama, dan jumlah penduduk yang banyak. Bumi, air, tanah, ruang angkasa dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya mempunyai fungsi yang sangat penting untuk membangun kehidupan masyarakat sejahtera, adil dan makmur.

Pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya diberikan kewenangan dalam mengatur otonomi daerah. Otonomi daerah diberlakukan pada setiap daerah, Otonomi tersebut memberi kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan. Otonomi daerah agar terlaksana sesuai dengan tujuannya, perlu diberikan wewenang. Wewenang tersebut adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintahan sebagai urusan rumah tangganya sendiri. Wewenang otonomi daerah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Penerapan otonomi daerah telah membuka peluang bagi daerah provinsi, daerah kabupaten/kota untuk mengembangkan kreativitas dan inovasinya. Pengembangan kreativitas dalam hal ini mengimplementasikan makna otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Pelayanan pemerintah daerah merupakan suatu informasi yang sangat penting untuk diketahui oleh seluruh mayarakat. Pemerintah daerah harus mewujudkan suatu pelayanan sistem informasi. Pelayanan sistem informasi dilakukan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja para aparatur. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam pemerintahan salah satunya digunakan untuk kelancaran komunikasi antar lembaga-lembaga, dinas, instansi dan badan. Komunikasi tersebut antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.

Kemajuan teknologi dan informasi pemerintah provinsi dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis komputer. Basis komputer tersebut dengan menerapkan konsep teknologi pemerintahan yang disebut *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah Provinsi Jawa Barat, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien.

Pelayanan yang dilakukannya harus ditunjang oleh teknologi yang dapat mempercepat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diperlukan dan memudahkan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat berupaya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki, Potensi tersebut dituangkan dalam bentuk SIAP. SIAP dibentuk untuk menginformasikan tentang informasi data dinas, data siswa, data orang tua, dan data nilai siswa. SIAP sudah diterapkan kurang lebih selama satu tahun. SIAP belum efektif dikarenakan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah kurang transparansi karena faktor kesiapan aparatur dalam mengembangkan sistem tersebut.

Dukungan teknologi informasi pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan yang bersangkutan dengan masalah pendidikan. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada pelaksanaan kemudian dibuat dan dikembangkanlah SIAP.

Implementasi Kebijakan SIAP adalah suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan publik dalam memberikan informasi, mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. SIAP diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas dan pelaksanaan kebijakan. SIAP dalam implementasinya terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi informasi, aplikasi pendidikan dengan menggunakan sistem komputer yang memberikan berbagai informasi aplikasi pendidikan.

Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publiknya sudah menerapkan pelayanan melalui SIAP. Pelayanan SIAP sudah diterapkan tetapi pelaksanaannya belum optimal, karena masih mengalami kendala terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat.

Kendala tersebut merupakan kecenderungan masyarakat untuk menanyakan secara langsung kepada aparatur yang bersangkutan tentang apa saja pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tersebut. Masyarakat yang akan mengurus urusan tentang pendidikan misalnya di bidang

informasi pendaftaran, informasi dinas, informasi siswa, informasi orang tua,dan informasi nilai. kebanyakan masyarakat menanyakan langsung tentang persyaratan yang harus dipenuhi padahal persyaratan tersebut telah tersedia dalam SIAP.

Masyarakat mempunyai peran penting terhadap terlaksananya SIAP, oleh sebab itu masyarakat diperlukan pemahaman terhadap SIAP tersebut. Akibatnya, masyarakat yang akan mengurus tentang pendidikan belum secara maksimal menggunakan fungsi dan tujuan dari implementasi SIAP. Pemahaman masyarakat terhadap SIAP sangat penting, karena dengan pemahaman yang cukup masyarakat dapat dengan mudah menggunakan fungsi dari SIAP tersebut.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat menangani kejadian tersebut walaupun belum secara maksimal, tetapi dengan ditingkatkan fungsi dan tujuan dari SIAP diharapkan dapat memberikan solusi yang baik, memberikan kemudahan dan memperkecil kesalahan komunikasi yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat, menambah sumber daya yang sudah ada, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat mengimplementasikan SIAP kepada masyarakat yang membutuhkan data dan informasi mengenai pendidikan untuk mencapai tujuan yang akan dicapainya.

Perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini maju dengan sangat pesat, dan hal ini sejalan dengan perkembangan pembangunan teknologi informasi dan pertumbuhan pembangunan di Indonesia. Salah satunya di Provinsi Jawa Barat, posisi Provinsi Jawa Barat secara geografis sangat strategis karena berbatasan dengan Ibu kota negara DKI Jakarta. Posisi geografis serta sumber

daya yang ada menjadikan Provinsi Jawa Barat mempunyai daya tarik bagi tumbuhnya kegiatan pembangunan. Salah satu kebutuhan akan sistem informasi adalah SIAP. SIAP merupakan suatu proses yang sangat penting dalam mengetahui pertumbuhan pembangunan dan proses pendidikan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dengan adanya SIAP masyarakat lebih mudah untuk mengakses data-data yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: "**Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat"**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana isi kebijakan yang ada pada pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana kinerja kebijakan yang berlangsung pada pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana kelompok sasaran yang berlangsung pada pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Sejalan dengan latar belakang di atas, maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi SIAP dalam rangka meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Secara khusus tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui isi kebijakan yang yang ada pada pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui kinerja kebijakan yang berlangsung pada pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui kelompok sasaran yang berlangsung pada pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan mengenai Implementasi Kebijakan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat
2. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan praktek dilapangan mengenai Implementasi Kebijakan SIAP pada Dinas Pendidikan provinsi Jawa Barat

3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi Dinas pendidikan Provinsi Jawa Barat mengenai Implementasi Kebijakan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

1.4 Kerangka Pemikiran

Suatu negara memerlukan adanya kebijakan untuk mengatur pemerintahan. Kebijakan yang dibuat pemerintah ditujukan untuk mengarahkan tindakan-tindakan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Edi Suharto dalam bukunya *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik* bahwa:

> "Kebijakan adalah sebuah instrumen pemerintahan,bukan saja dalam arti *government* yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula *government* yang menyentuh pengelolaan sumber daya publik." (Suharto, 2008:03)

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Lasswell dan Kaplan juga mengemukakan pengertian kebijakan yang dikutip M. Irfan Islamy dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, kebijakan adalah "suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah" (dalam Islamy, 2004:17).

Implementasi adalah sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan

peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan ke negaraan. Hal ini sejalan dengan yang di ungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier yang dikutip oleh Joko Widodo dalam bukunya yang berjudul *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* yaitu:

> "Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian"(Dalam Widodo, 2001:192)

Berdasarkan pengertian konsep implementasi kebijakan tersebut memberikan keterangan bahwa kebijakan yang ada dengan dasar yang kuat, dalam proses implementasinya haruslah memiliki arah tujuan yang benar-benar jelas, hal tersebut tidak lain untuk memudahkan pelaksanaan kebijakan yang ada.

Kebijakan publik terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, diantaranya yang dikemukakan oleh Samodra Wibawa dalam bukunya *kebijakan publik proses dan analisis* yang mengajukan Tiga faktor yang mempengaruhi terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan. Tiga faktor tersebut adalah:

1. Isi kebijakan
   a. Sumber daya
   b. Personil
   c. Manajemen
2. kinerja kebijakan
   a. efektifitas
   b. efisiensi
   c. kualitas
3. Kelompok dan sasaran
   a. Birokrasi
   b. Pembuat kebijakan

(Wibawa, 1994:42)

Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Samodra Wibawa diatas bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, isi kebijakan, kinerja kebijakan, kelompok dan sasaran. Masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi terhadap implementasi kebijakan.

Melengkapi teori tentang SIAP ini akan di uraikan mengenai pengertian sistem, data dan informasi, melengkapi pandangan tersebut, maka diuraikan mengenai sistem, data dan informasi, M. Khoirul Anwar dalam buku *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah "seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan" (Anwar, 2004:4). Dimana satu dengan yang lain saling mendukung untuk terlaksananya sistem tersebut sehingga menjelaskan bahwa sistem yang ada tidak dapat berdiri sendiri dimana dalam sistem harus ada keterkaitan yang menjadi pengikat sistem itu sendiri.

Pendapat yang dikemukakan diatas dapat dikatakan bahwa sistem merupakan komponen yang saling berkaitan dan saling berinteraksi satau sama lain yang tidak dapat dipisahkan. Bedasarkan pengertian-pengertian di atas dapat diketahui bahwa sistem itu merupakan suatu kesatuan rangkaian kerja yang dapat menghasilkan sesuatu dari hasil rangkaian-rangkaian tersebut. Sesuatu yang dihasilkan oleh rangkaian-rangkaian tersebut tidak lain adalah data.

Merencanakan dan menganalisa perancangan suatu sistem terlebih dahulu harus mengatahui lebih dahulu mengenai komponen-komponen yang ada dalam

sistem tersebut baik itu tentang data dan informasi. Keterkaitan data dan informasi sangatlah erat sebagaimana hubungannya antara sebab dan akibat. Dikatakan bahwa data merupkan bentuk dasar dari sebuah informasi, sedangkan informasi merupkanan elemen yang dihasilkan dari suatu bentuk pengelohan data. Menurut pendapat Gordon B Davis mengatakan bahwa informasi sebagai "data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun yang akan datang" (Davis, 2002:28). Definisi tersebut mengatakan bahwa informasi yang ada adalah data yang sudah mengalami pemprosesan dimana yang sebelumnya belum dapat dimanfaatkan secara langsung akan tetapi setelah mengalami proses pengolahan, data tersebut dapat dimanfaatkan dan menjadi informasi ynag berguna.

Menurut Robert N Anthony dan John Dearden dalam bukunya *Management Control System* mengatakan bahwa informasi adalah "suatu kenyataan, data, item yang menambah pengetahuan bagi penggunanya" (Robert dan Anthoni dalam Wahyono, 2004:3). Jelas dari informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai tindakan yang akan dilakukan selajutnya, karena didalamnya terdapat pengorganisasian data sebagaimana menurut pendapat yang dikemukan oleh Barry E. Cushing, dalam buku *Accounting Information System and Business Organization* dikatakan bahwa informasi merupakan "yang menunjukkan hasil pengolahan data yang terorganisasi dan berguna kepada orang yang menerimanya" (dalam Wahyono, 2004:3).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pengertian tersebut mengatakan informasi itu memberikan manfaat yang besar terhadap penerimanya

dimana data yang ada dapat dipertanggungjawabkan, perlu untuk dijelaskan bagaimana siklus informasi yang terjadi atau yang dibutuhkan dalam menghasilkan informasi. Infromasi yang ada merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang dapat menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan.

Data merupakan bahan mentah dari informasi yang dirumuskan sebagai kelompok lambang-lambang tidak acak yang menunjukkan jumlah atau tindakan atau hal-hal lain. Sehingga menurut Teguh Wahyono dalam buku *Sistem Informasi konsep dasar, Analisa Desain dan Implementasi,* data adalah:

> "Data adalah bahan baku informasi yang didefinisikan sebaagi kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kualitas, tindakan, benda dan sebagainya. Data terbentuk dari kerakter yang dapat berupa alfabet, angka, maupun simbol khusus seperti *, $, dan /. Data disusun untuk diolah dalam bentuk struktur data, struktur file, dan basis-basis data" (Wahyono,2004:2).

Selanjutnya dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa data merupakan sebuah informasi hasil dari penmgolahan sistem informasi yang digunkan atau yang dioperasikan, sehingga menjadi sebuah data atau informasi yang bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Dengan demikian apa yang menjadi informasi dapat diperoleh dari hasil pengolahan data.

Hal ini akan memudahkan dalam perencnaan dan pengemmbilan keputusan sebagaimana dikemukakan oleh Ladjamudin dalam bukunya: *Analisis dan desain Sistem Informasi,* bahwa: sistem informasi merupakan "sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat pelaksanaan akan memberi informasi bagi pengambil keputusan dan/atau untuk mengendalikan organisasi"

(Ladjamudin,2002;13). Dengan demikian suatu organisasi mendukung kegiatan yang ada dengan perencanaan dan dan ketepatan waktu sebagaimana yang dijelaskan diatas.

Setelah mengumpulkan mengenai data dan informasi yang diperlukan, selanjutnya dapat mengetahui hasil dari kebijakan tersebut. Hasil kebijakan yaitu dampak pada masyarakat, individu dan kelompok serta perubahan dan penerimaan masyarakat. Kemudian, dapat mengukur keberhasilan melalui penilaian terhadap program yang telah dilaksanakan, yaitu program tersebut harus sesuai dengan rencana awal yang sudah ditetapkan. Selain itu juga dapat mengukur keberhasilan dengan melihat tujuan yang akan dicapai apakah sesuai dengan tujuan kebijakan yang dibuat. Tujuan kebijakan tersebut sesuai dengan program yang telah mendapat pembiayaan dari pemerintah. Sistem informasi aplikasi pendidikan yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya memberikan informasi terbaik kepada masyarakat pengguna.

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

Suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya, dan suatu informasi mengambarkan

kejadian-kejadian nyata yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Mc Leod 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)

Selanjutnya diimplementasikan dalam kebijakan tentang SIAP, yang merupakan bentuk proses pengaplikasian pelaksanaan aplikasi pendidikan yang mencakup lingkup yang luas, dengan menyediakan informasi data pendidikan yang diperlukan baik instansi terkait maupun masyarakat pengguna, dengan dukungan perangkat jaringan dalam pengoperasiannya.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat untuk mempermudah dalam memberikan pelayanannya terhadap publik diterapkan SIAP. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menerapkan SIAP untuk meningkatkan pelayanan publik dan

dengan SIAP diharapkan masyarakat bisa lebih mudah dalam mencari informasi-informasi tentang pendidikan.

SIAP yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di 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)

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (Birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

> 1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
> 2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
> 3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
> 4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang".
> (Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutip di atas dengan cara memberikan

kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat bangga kepada korps pegawai
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila".

(Moenir, 2006:47)

Tujuan pelayanan publik agar terciptanya suatu pusat informasi mengenai bidang-bidang pendidikan sehingga pihak yang berkepentingan termasuk Pemerintah dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang pendidikan, Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti menyusun definisi operasional sebagai berikut:

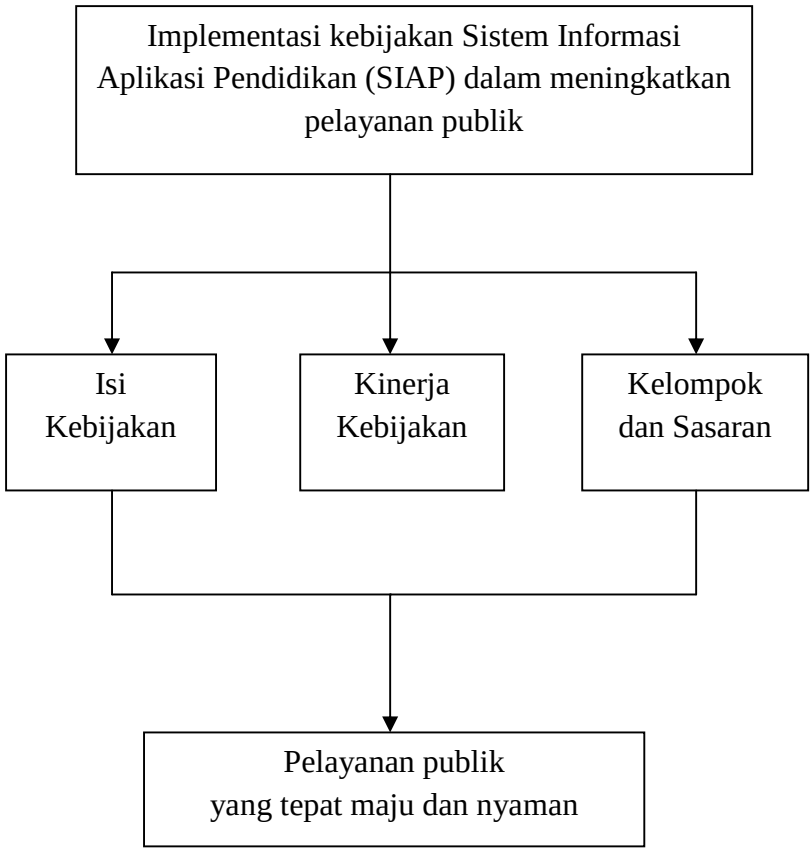
1. SIAP adalah suatu sistem aplikasi yang dilakukan Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan berupa data dinas, data siswa, data orang tua, data nilai.
2. Kebijakan adalah tindakan-tindakan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang dilakukan dan diarahkan oleh Dinas Pendidikan untuk tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan publik.

3. Implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melalui pengembangan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik.
4. Isi kebijakan, meliputi:
    a. Sumber Daya adalah keberhasilan pengembangan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya aparatur yang tersedia. Tahap-tahap tertentu dari proses pengembangan menuntut adanya sumber daya aparatur yang berkualitas, sesuai dengan jenis pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
    b. Personil adalah keberhasilan pengembangan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, tergantung dari kemampuan personilnya dalam mengaplikasikan teknologi informasi.
    c. Manajemen adalah bertujuan mengatur dan merencanakan sistem informasi apa yang akan diterapkan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
5. Kinerja kebijakan adalah bertujuan menentukan tugas pokok dan fungsi pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
    a. Efektifitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan
    b. Efisiensi mengacu kepada sumber daya yang digunakan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat untuk mencapai tujuan itu sendiri.

c. Kualitas merupakan bagaimana mutu yang di hasilkan sudah sangat baik dan bisa di terima masyarakat.

6. Kelompok sasaran adalah menentukan data-data masukan, yang akan digunakan untuk mengoperasikan SIAP tersebut pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Kemudian dapat mencerminkan karakter dari Dinas Pendidikan itu sendiri, dimana lebih cenderung memprioritaskan pada pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik.
   a. Pembuat kebijakan adalah dalam mengembangkan SIAP ini dituntut untuk memformulasikan kebijakannya sehingga dalam pelaksanaannya nanti akan berjalan sesuai yang diharapkan.
   b. Birokrat pelaksana adalah keberhasilan birokrat pelaksana dalam pengembangan SIAP akan terlihat dari kebijakan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan.

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu dinas atau suatu kelompok orang tertentu. Menurut Sanapiah Faisal dalam bukunya *Format-Format Penelitian Sosial,* menjelaskan bahwa penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah:

> "Untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis, berarti tidak

> dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori" (Faisal, 1999:20).

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang implementasi kebijakan SIAP Provinsi Jawa Barat pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah SIAP tersebut. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Taylor dan Bogdan dalam bukunya Bagong Suyanto dan Sutinah yang berjudul *Metode Penelitian Sosial*, Pendekatan kualitatif adalah: "Penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti" (dalam Bagong, 2005:166). Berdasarkan penjelasan di atas, pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia khususnya orang-orang atau objek yang diteliti.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus tujuan penelitian adalah:

a. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mempelajari serta mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan materi implementasi kebijakan tentang SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat, buku-buku yang dapat mendukung dalam proses penelitian,

b. Studi Lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mengtahui lebih lanjut proses implementasi SIAP. Studi lapangan ini dapat dilakukan dengan cara:

   1. Observasi, dimana penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan, karena peneliti hanya melakukan pengamatan dari jauh, tanpa langsung berpartisipasi dalam kegiatan. Penelitian juga mendatangi tempat penelitian yang dilakukan secara langsung pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, yaitu melalui pengamatan terhadap objek yang akan diteliti, yang berkaitan dengan SIAP. Hal ini sangat penting untuk melihat secara jelas tempat dan keadaan yang diteliti.
   2. Wawancara, pengumpulan data dengan wawancara merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data. Mewawancarai secara langsung dengan nara sumber yang dijadikan data yang kemudian di analisa untuk mengetahui lebih lanjut mengenai implementasi SIAP dalam pelaksanaan SIAP di Jawa Barat.
   3. Dokumentasi, dalam hal ini peneliti dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini dengan menggunakan dokumentasi untuk mengambil dokumen-dokumen atau catatan yang ada keterkaitannya dengan penelitian.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut 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 informan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik Pada dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Pengambilan informan penelitian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat baik pejabat beberapa pegawai serta beberapa staf bagian data dan informasi sebagai informan, karena lebih mengetahui masalah tentang sistem SIAP.

Adapun informan yang diperlukan dalam penelitian yang mempunyai hubungan dengan implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, yaitu terdiri dari:

1. Sekretariat Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, H. Mochamad Dadan N.,SE. Informan selanjutnya dipilih karena mempunyai tugas pokok

menyelenggarakan pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan dan umum, dan mengetahui SIAP serta lebih memiliki wawasan yang dalam mengenai informasi yang tentang mengenai implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

2. Bagian DIKMENTI Bapak Iwan Crhisniawan S,Pd Pembinaan Ssn, Sbi Dan Kerjasama Pendidikan Tinggi Bidang Dikmenti informan dapat memberikan gambaran mengenai SIAP yang sedang diimplementasikan. Hal ini dikarenakan informan memiliki pengetahuan yang secara umum mengenai implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik Pada dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat .
3. Kepala Drs.Eep Saefulrojab F.,M.M.Pd Subag Perencanaan dan program informan dipilih dikarenakan banyak mengetahui mengenai tentang perumusan kebijakan teknis SIAP, Saran dan Prasarana Teknologi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik Pada dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
4. Kepala Subbidang Kepegawaiaan, Drs.Kamarul Bahri, informan dipilih karena memiliki pengetahuan di bidang kepegawaian di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat, yang pengelolaan administrasi kepegawaian, kelembagaan, pendokumentasian peraturan perundang-undangan yang ada, lebih mengatahui keadaan pengadaan, pemutasia, dan kesejahteraan pegawai yang ada aparatur di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat, serta bersedia untuk diwawancarai dalam penelitian ini.

5. Staf Bidang Server, informan ini berjumlah 3 orang yang merupakan staf untuk mengoperasikan semua SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat baik *Intranet* maupun *Internet*, yang yang lebih mengetahui alur dan pelaksanaan SIAP. Staf di bidang Server ini juga lebih mengetahui lingkup SIAP di Dinas Pendidikan serta bersedi untuk di wawancarai mengenai tugas pokok, fungsi dan pelaksanaan dari SIAP itu sendiri.
6. Staf Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari 4 orang, untuk mengetahui proses pelaksanaan SIAP yang ada. Karena aparatur Bagian Pengadaan Data dan Informasi merupakan orang yang berwenang dalam memberikan data mengenai SIAP dan penempatannya, dan lebih mengetahui mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengadaan tersebut.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bagong Suyanto dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* dapat diartikan sebagai berikut:

> "Penelitian kualitatif adalah strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data". (Suyanto, 2005:183)

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Secara operasional teknik analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan sebagaimana model teknis analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya yang berjudul *Analisis*

Data Kualitatif : sumber tentang metode-metode baru. (Miles dan Huberman 1992:15-20)

1. *Data Reduction* (reduksi data) sebagai proses pemilihan, penyerderhanaan klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data dilapangan, reduksi data sesudah dilakukan semenjak pengumpulan data.
2. *Data Display* (penyajian data) merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kualitatif disajikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang diantara lain terkait dengan pelaksanaan program Peningkatkan pemberdayaan masyarakat.
3. *Conclusion Verivication* (penarik kesimpulan) yaitu berdasarkan reduksi interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada setiap tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak dengan hal-hal yang khusus (*spesifik*) sampai kepada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum (*general*).

(Miles dan Huberman 1992:15-20)

Demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian adalah Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang beralamatkan di Jln Dr.Radjiman No 06 Bandung 40153. Website: www.disdik-jabar.net

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

Waktu / Kegiatan	Tahun 2010						
	Feb	**Mar**	**Apr**	**Mei**	**Juni**	**Juli**	**Ags**
Pengajuan Judul Penelitian	■						
Bimbingan Usulan Penelitian		■					
Seminar Usulan penelitian			■				
Pengajuan surat ke tempat penelitian				■			
Pelaksanaan penelitian				■	■	■	
Penulisan Skripsi					■	■	
Sidang Skripsi							■