BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Isi Kebijakan yang ada pada Pelaksanaan SIAP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Untuk mengetahui isi kebijakan dalam pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang diperhatikan seperti penyampaian informasi, adanya kejelasan dan tingkat kosistensi aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Faktor-faktor tersebut diarahkan untuk mengetahui bagaimana proses Sumber Daya dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

4.1.1 Sumber Daya Manusia Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini di karenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Sumber daya manusia dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap

atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kesopanan dalam komunikasi baik bahasa, raut muka dan bahasa tubuh.

Berdasarkan penelitian dan hasil wawancara, bahwa untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yaitu: *Pertama* melakukan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etos kerja. Dimana Dinas Pendidikan melakukan berbagai macam kegiatan seperti *tour of area* dan *tour of duty*.

Kedua melakukan pembinaan dan pendidikan pegawai, dimana dapat meningkatkan *profesionalisme* kerja dan pegawai memiliki wawasan yang luas. *Ketiga* pengadaan pegawai, dimana Dinas Pendidikan tidak dilibatkan secara langsung terhadap pengadaan pegawai, hal ini dikarenakan menjadi kewenangan pusat. Seharusnya Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat dilibatkan secara langsung dalam pengadaan pegawai yang akan bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, karena aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat mengetahui kreteria calon pegawai yang bagaimana yang bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Keempat melakukan tindakan disiplin pegawai, adanya tindakan disiplin berupa teguran dan pemecatan terhadap pegawai yang tidak mematuhi aturan yang berlaku, merupakan tindakan yang benar untuk memotivasi pegawai supaya mematuhi segala peraturan yang berlaku. *Kelima* melakukan kenaikan pensiun

pegawai, dimana Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat memperhatikan pensiun pegawai yang sudah mengabdikan dirinya untuk bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Keenam pengelolaan gaji pegawai, adanya pengelolaan gaji pegawai oleh Sub bagian Tata Usaha sudah sesuai dengan tugasnya. Gaji pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sudah ditentukan dari pusat dan yang membedakannya berdasarkan golongan dan jabatan. *Ketujuh* Kenaikan Pangkat Pegawai, adanya kenaikan pangkat pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat meingkatkan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Oleh karena itu, ketujuh pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau aparatur setempat. Meningkatnya kualitas aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat mempermudah dalam pegurusan masalah pendidikan atau masalah lainnya dan meningkatkan pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan keterangan dari masyarakat mengenai kemampuan sumber daya manusia atau aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan informasi SIAP dikatakan belum baik, karena jika SIAP mengalami kerusakan memerlukan waktu yang lama untuk dapat dipergunakan lagi Oleh karena itu, aparatur adalah unsur penggerak dan pelaksana dari SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Dalam hal ini sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan SIAP adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal

atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan SIAP tersebut.

Potensi yang handal tersebut di atas dapat dilihat berdasarkan kriteria yang diperlukan, kriteria yang utama diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalisasikannya serta ahli dalam pelayanan informasi.

Sumber daya manusia yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat belum dapat dikatakan memadai, karena belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan SIAP. Oleh karena itu pelaksanaan SIAP sudah terlaksana dengan baik tetapi belum maksimal, untuk mengatasinya Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan SIAP.

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu, adanya pelatihan dan pendidikan sedikitnya dapat mengatasi kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam mengadakan menyediakan ahli komputerisasi diantaranya adalah dengan bantuan tenaga lepas (pihak ketiga) yang berkompeten dalam pengoperasian komputerisasi. Selain harus ahli dalam bidang komputer tentunya sumber daya manusia yang dapat mendukung keberhasilan SIAP.

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan pelaksanaan SIAP, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang komputer maupun administrasi. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Pada pelaksanannya dapat terlihat dalam proses pelatihan pegawai yang ada, pembinaan pegawai serta kelembagaan pemerintah yang terdapat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Pertama, pelatihan sumber daya manusia bagi aparatur atau pegawai yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dimana pelatihan yang ditujukan kepada pegawai merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan keseluruhan pelaksanaan kebijakan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara pelatihan ini di ikuti oleh aparatur guna meningkatkan keterampilannya dengan mengikuti kursus tentang program-program yang mendukung pelaksanaan kebijakan SIAP. Kursus yang diikuti seperti kursus pemograman yang dapat membantu pengoperasian SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Selain itu dengan mengirimkan beberapa pegawai untuk melakukan pelatihan yang berhubungan dengan Informasi Teknologi (IT) yang diselenggarakan oleh pihak ketiga, misalkan untuk mengikuti diklat-diklat dengan pembiayaan yang ditanggung oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dalam pengembangan penyusunan materi pendidikan dan latihan (diklat), diklat fungsional,

dan diklat teknis, Mengembangkan penyusunan materi pendidikan dan latihan (diklat) bagi masyarakat dan atau lembaga swadaya masyarakat untuk berperanserta dalam proses pengambilan keputusan Akan tetapi dalam diklat-diklat yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga Non Depertemen di kenakan biaya untuk mengikuti pelatihan tersebut. Dalam pelaksanaan pelatihan yang bertujuan untuk mempersiapkan SDM kepada peserta agar memiliki kemampuan secara komprehensif di bidang teknologi komunikasi dan informasi untuk mengoperasikan perangkat keras dan perangkat lunak perkantoran elektronis sesuai dengan prosedur internal Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat didapatkan bahwa pelatihan dilakukan terhadap bidang informasi, karena sesuai dengan tugas pokok Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai eksekutor dalam dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat pelayanan publik tersebut manggunakan www.disdikjabar.go.id

Program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang dilakukan mempunyai dua kebutuhan dasar yang menjadi patokan dalam aktivitas inventarisasi dan kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan untuk memperkenalkan program kerja yang didukung teknologi elektronis dengan sendirinya membutuhkan penguasaan keahlian baru (*instructional needs*).
2. Kebutuhan untuk dapat mencapai/memenuhi standar sertifikasi keahlian direalisasikan melalui pelatihan SDM dibidang keahlian baru (*need assessment*).

Dalam penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa untuk memberikan informasi yang berkualitas kepada publik, Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melakukan terobosan dengan menerapkan semua sistem informasi yang terdapat di lingkup Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menggunakan fasilitas sistem informasi elektronik. Sehingga bidang server sebagai pihak atau bidang yang mengkoordinasi sistem informasi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat direkrut atau dikontrakkan pada pihak ketiga atau *outsourcing*. Dalam menyiapkan SDM yang berkuaitas dilakukan melalui pelatihan SDM, dimana Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melkukan swakelola mengatasi ketersedian SDM yang handal sebelumnya. Dalam pelatihan SDM aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dilakukan dengan metode-metode dengan metoda sebagai berikut, yaitu Kelas Formal *On The Job Training* atau gabungan dari keduanya. Dalam rangka meningkatkan keberhasilan pelatihan, maka pemilihan metode yang tepat perlu dilakukan melalui analisa yang cermat, dimana prosesnya mempertimbangkan pengalaman pegawai yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat di dalam mempersiapkan SDM. Sebagai panduan untuk pelatihan pemanfaatan program aplikasi secara umum contohnya mengenai *Microsoft Office* lebih tepat dilakukan dengan menggunakan metoda kelas formal, dan program aplikasi khusus lebih tepat dilakukan dengan "*On The Job Training*".

Kedua,dalam mempersiapkan SDM aparatur yang berkualitas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melakukan pembinaan, di samping dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme dan kemampuan berpikir logis juga kepribadian

pegawai yang ada dalam pelaksanaan kebijakan SIAP yang ada. Di dalam pelaksanaannya pembinaan SDM aparatur pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat misalnya dilakukan dengan adanya kewajiban untuk menjunjung tinggi cita-cita proklamasi, menjaga persatuan dan kesatuan, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan dalam melaksanakan tugas. Hal-hal demikian tampaknya perlu menjadi pula perhatian *assessment center.*

Ketiga, untuk mejaga kualitas sumber daya aparatur di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat juga melakukan peningkatan pengetahuan pegawai yang ada melalui program pendidikan formal untuk izin belajar dan penawaran pendidikan dari pihak ketiga atau luar negeri untuk tugas belajar. Untuk pendidikan formal dalam memenuhi izin belajar yang ditawarkan oleh pemerintahan daerah provinsi misalkan untuk mengikuti pendidikan lagi seperti di Universitas-Universitas yang ada dengan biaya sendiri tanpa membebas tugaskan pekerjaan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, Sedangkan untuk pendidikan tugas belajar yang ditawarkan oleh pihak ketiga melalui pendidikan luar negeri dari kedutaan-kedutaan Negara lain seperti Australia, Belanda, India, Perancis, Jepang yang menawarkan untuk tugas belajar ke Negara tersebut. Dimana, pembiayaan ditanggung seluruhnya oleh pemerintah daerah provinsi Jawa Barat dan yang bersangkutan dibebas tugaskan dari pekerjaannya di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat selama mengikiti tugas belajar tersebut.

Keempat, dalam hal kelembagaan pemerintahan, *assessment center* di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat diaplikasikan sebagai instrumen dalam penataan dan pengembangan organisasi yang ada agar lebih rasional, efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dalam imlementasi kebijakan SIAP untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian aplikasi *assessment center* menjadi sarana dasar untuk pembentukan profesionalisme aparatur yang ada serta peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam implementasi kebikan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dalam pelaksanannya haruslah sesuai dengan jumlah aparatur yang cukup dalam proses penyampaian informasi agar lebih cepat.

*Kelima***,** berdasarkan wawancara dengan Kasubbid dan staf Kepegawaian, Produktivitas kerja aparatur melalui SIAP Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai dan kedisplinannya. Produktivitas kerja seorang pegawai berkaitan dengan besarnya jumlah kompensasi yang diterimanya. Kalau kompensasi yang diberikan besar, pegawaipun akan termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerja. Selanjutnya pengembangan sumber daya aparatur merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan produktivitas. Produktivitas yang semakin banyak dan baik dari seorang pegawai maka kompensasi yang diterimanya akan semakin besar, begitu pun sebaliknya.

Produktivitas kerja aparatur dapat diketahui dengan pemantauan program kerja yang dilakukan pegawai. Program kerja seorang pegawai dapat dilihat melalui

tingkat kehadiran pegawai melalui absensi yang berbasis *digital*. Apabila tingkat kehadiran seorang pegawai tinggi, bisa diartikan seorang pegawai tersebut produktif. Sebaliknya, jika kehadirannya rendah, berarti kurang produktif.

Pemantauan kerja pegawai telah diketahui, bahwa seorang pegawai tersebut kurang produktif dalam bekerja, pihak pengawaspun melakukan pembinaan pegawai yang kurang produktif melalui membangkitkan semangat kerja pegawai dan meningkatkan kualitas pegawai dengan memberikan motivasi kepada pegawai. Dalam melakukan pembinaan aparatur tersebut, diperlukan proses komunikasi yang baik kepada pegawai untuk memotivasi supaya aparatur yang bersangkutan menjadi produktif.

Keenam, biaya hidup aparatur merupakan kebutuhan seorang pegawai untuk dapat hidup dengan layak. Hal ini perlu diperhatikan agar pegawai dapat bekerja tanpa merasa khawatir dengan kelangsungan hidupnya dan juga orang-orang yang dibiayainya, misalnya keluarga. Kompensasi untuk pegawai minimal harus dapat memenuhi kebutuhan dasar seorang pegawai.

Berdasarkan pemaparan diatas maka ketersediaan sumber daya manusia aparatur dalam Implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat belum mencukup keseluruhan. Hal ini disebabkan karena jumlah aparatur yang secara khusus mengelola SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat kurang lebih hanya berjumlah lima orang. Yang bertugas di Bidang Server Dengan demikian jumlah tersebut belum dapat mencukupi jika dibandingkan dengan jumlah sarana teknologi yang harus dioperasikan dan

diperbaiki sistem jaringan yang mendukung SIAP ini. Selain itu jumlah aparatur yang dapat menggunakan jaringan komputer sebagai sarana dalam berbagi informasi masih terbatas. Namun jika dilihat dari upaya meningkatkan pengetahuan dalam implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik sudah cukup baik.

4.1.1.1 Sumber Daya Anggaran dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Kebijakan akan terlaksana jika didukung oleh sumber daya anggaran yang cukup. Sumber daya anggaran di pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menjadi sumber kewenangan Sub bagian Tata Usaha dan diserahkan ke bagian urusan Perencanaan dan Keuangan. Kewenangan yang diserahkan ke bagian urusan Perencanaan dan Keuangan untuk mengurus sumber daya anggaran sudah tepat. Hal ini dikarenakan anggaran harus dikelola oleh para aparatur yang mengetahui benar-benar tentang bidangnya, agar sumber daya anggaran dapat digunakan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subag Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, bahwa Sumber daya anggaran atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan

jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan implementasi kebijakan SIAP, dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana yang di gunakan.

Modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internet. Selama ini implementasi kebijakan SIAP masih mengalami sedikit kendala dan pelaksanaannya pun belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal sehingga pelaksanaan belum maksimal dilaksanakan.

Modal yang tersedia belum mencukupi, sehingga menjadikan pelaksanan yang telah dijalankan mengalami kendala. Kendala-kendala tersebut adalah adanya keterbatasan dana sehingga pelaksanaan SIAP belum maksimal. Modal yang dianggarkan oleh Pemerintah provinsi Jawa Barat untuk pengadaan komputerisasi masih dinilai kurang mencukupi, modal yang ada belum mencukupi untuk pembelian atau pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan SIAP.

Anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi kebijakan karena tanpa adanya anggaran yang banyak maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun SIAP diperlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet dan juga perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan implementasi kebijakan SIAP sehingga memerlukan modal yang tidak sedikit.

Kesatu, sumber daya anggaran operasional perkantoran. Aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat mengeluarkan anggaran untuk penyelenggaraan operasional perkantoran, seperti: anggaran untuk pembinaan administrasi pengelolaan kepegawaian, contohnya: pembuatan surat keluar, pendidikan dan pelatihan kepegawaian. Anggaran untuk perawatan dan pengadaan sumber daya peralatan kantor, contohnya: pembelian komputer dan printer, pemasangan dan pembayaran program internet, pembelian telepon dan mesin fax, pembelian dan pemeliharaan kendaraan.

Kedua, sumber daya anggaran pembinaan pengelolaan anggaran yang dikeluarkan oleh aparatur provinsi Jawa Barat harus sesuai dengan kebutuhannya. Sumber daya anggaran pembinaan pengelolaan pendidikan, seperti: anggaran untuk penyelesaian perkara pendidikan, Aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam melakukan proses SIAP mengeluarkan anggaran diantaranya untuk pengumpulan data fisik.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa gaji, honorarium dan tunjangan aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat diberikan berdasarkan golongan dan jabatan. Sumber daya anggaran sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana.

Sumber daya Anggaran tersebut selain digunakan untuk keperluan yang telah dijelaskan di atas, anggaran juga digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internet. Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan sudah berjalan tetapi pelaksanaannya belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya kurang sosialisasi dari aparatur Dinas pendidikan itu sendiri,dan masih ada kendala lain masyarakatnya pun belum menerima.

Sumber daya anggaran di Dinas Jawa Barat sudah dikatakan cukup tetapi jika melihat jaman semakin maju, maka sumber daya anggaran di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat harus di tambah dan ditingkatkan. Sumber daya anggaran di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat perlu ditingkatkan dikarenakan untuk terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan lengkap.

Implementasi kebijakan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam dal;am meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, sangat tergantung dari ketersediaan dana yang ada. Dan yang tersedia bersumber dari berbagai sumber pendanaan, sumber-sumber anggaran dalam pembiayaan dalam implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat diperoleh Selain sumber pendanaan tersebut, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat juga memperoleh pembiyaan dari hibah dan pinjaman dari negara asing untuk pengoperasian SIAP.

Kurangnya dana yang ada dalam implementasi kebijakan SIAP serta kecilnya dana yang dialokasikan untuk kegiatan pelayanan publik, menjadi faktor penyebab

kurang optimalnya upaya pelaksanaan yang dapat dilakukan oleh instansi pengelola Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara, dikarenakan pembiayaan yang memerlukan dana yang cukup besar untuk pelaksanaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Sumber-sumber pendanaan tersebut, pendanaan penyelenggaraan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam maningkatkan pelayanan public Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, juga diperoleh dari Program Investasi Publik, Oleh karena dalam penelitian ini peneliti mengalami hambatan dalam mengumpulkan data dan informasi, dimana masalah sumber anggaran baik anggran yang masuk maupun anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan SIAP sangat rahasia, yang hampir tidak dapat dipublikasikan jumlahnya, baik mengenai anggaran implementasi SIAP ataupun anngaran yang diperlukan dalam penyelenggaraan SIAP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

4.1.1.2 Sumber Daya Peralatan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Pendididkan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Implementasi kebijkan SIAP dalam dalam meningkatkan pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat , erat kaitannya terhadap peralatan yang digunakan. Sistem informasi yang memanfaatkan sarana teknologi merupakan faktor utama untuk menetukan apakah sarana yang dimiliki tersebut memadai atau tidak, dan bagaimana kemudahan yang diberikan dalam mengaksesnya. Hal lain yang dapat

mendukung sarana teknologi dalam implementasi kebijakan SIAP tersebut adalah jaringan komputer dan komputer beserta *sofware*nya.

Jaringan komputer merupakan sarana teknologi yang penting dalam teknologi informasi dalam implementasi SIAP, karena dengan memiliki sarana teknologi yang memadai, maka informasi dapat lebih cepat dan beragam untuk diberikan. Selain itu dengan adanya sarana teknologi yang memadai maka akan semakin mudah untuk mengaksesnya. Dalam implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat , kemudahan dalam mengakses yang diberikan adalah dengan cara membuat jaringan komputer yang dihubungkan dengan seluruh bagian yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dengan adanya jaringan tersebut maka lebih memudahkan dalam melakukan pertukaran data.

Implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, terdapat sarana teknologi yang mendukung diantaranya dengan memiliki kurang lebih 80 unit komputer yang ada di seluruh bagian yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan dari sumber informan yang diwawancarai, dari jumlah infrastruktur yang ada tersebut belum mampu untuk dinikmati atau dimiliki oleh seluruh staff atau pegawai yang ada, hal ini dikarena ada bidang atau subbidang yang fasilitas komputernya 1 (satu) unit yang digunkan oleh 2 (dua) orang atau 3 (tiga) orang. Hal ini menjadi kendala dalam implementasi kebijakan SIAP yang mengutamakan peran alat–alat elektronik tersebut. Dikarenakan satu alat dioperasikan oleh dua atau tiga orang, maka akan tidak efektif dalam pelaksaan pekerjaan yang ada, kerana harus bergantian dan

sebagainya. Karena dalam implementasi kebijakan SIAP yang ada peran sarana dan prasarana komputerisasi akan menentukan kualitas yang akan dihasilkan. Di samping itu, jumlah yang ada tersebut diharapkan dapat berubah, artinya setiap tahun diadakan pengadaan dan pembaharuan komputer yang spesifikasinya kurang mendukung keefektifan implementasi kebijakan SIAP dalam dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Kualitas sarana teknologi tersebut dalam pelaksanaannya yang menjadi masalah adalah belum maksimalnya pemanfaatan sarana yang telah disediakan. Dimana adanya segaian staf atau pegawai yang masih menggunakan alat manual seperti mesin ketik, yang tidak memanfaatkan sarana teknologi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa staff di subbid kepegawaian, subbid sarana dan prasarana, yang menjadi hambatan dalam ketersediaan sarana teknologi dan sumber daya manisua aparatur pegawai yang ada, dimana belum menguasi dengan maksimal pengoprasian sarana yang ada.

Berdasarkan uraian diatas dapat terlihat bahwa sarana teknologi yang ada dalam implementasi kebijakan SIAP dalam dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sudah memadai dan layak untuk dipergunakan. Hal ini terlihat dari sarana yang ada sekarang dapat melaksanakan SIAP dengan baik, walupun terdapat sesuatu hal yang harus mendapat perbaikan. Namun yang menjadi kendala adalah sarana yang telah ada terkadang tidak bisa dimanfaat dengan maksimal sebagaimana mestinya, dikarenakan pengetahuan yang kuang maksimal untuk pengeorasiannya. Selain itu, jumlah komputer yang telah ada

seperti spesifikasi dan *software-software*nya perlu ditingkatkan agar implementasi kebijakan SIAP akan dapat diperbaiki kekurang-kekurang yang ada, untuk dapat lebih baik dalam memberikan informasi kepada masyaraka

Lembaga Pemerintahan memerlukan sumber daya peralatan yang lengkap. Sumber daya peralatan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terdiri dari: peralatan umum yang dibutuhkan oleh suatu lembaga dan peralatan khusus untuk kepentingan tertentu. Penyiapan peralatan umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja, seperti: adanya kenyamanan untuk bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Kondisi kerja yang nyaman harus ditunjang oleh peralatan yang lengkap dan terpelihara.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara bahwa sumber daya peralatan khusus yang diperlukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, yaitu: *pertama* perangkat komputer yang dilengkapi program internet dan printer, pada jaman globalisasi perangkat komputer merupakan sumber daya peralatan terpenting yang harus ada di setiap lembaga pemerintahan, khususnya di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Tidak semua kegiatan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menggunakan program komputer. Kegiatannya bisa dilakukan secara manual dengan tulis-menulis dan menggunakan mesin tik. Walaupun demikian sumber daya perangkat komputer yang dilengkapi dengan internet dan printer di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat diharuskan ada sudah ada.

Sumber daya peralatan yaitu perangkat komputer tidak saja sebagai sumber daya informasi bagi masayarakat yang akan melakukan proses pendaftaran murid

baru,data nilai,data dinas,data murid, tetapi digunakan sebagai penunjang kerja aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Sumber daya peralatan komputer diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peralatan komputer yang dilengkapi dengan program internet, tujuannya untuk menambah wawasan bagi aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Adanya program Internet dapat digunakan untuk menanggapi pertanyaan, saran dan pengaduan dari masyarakat yang mengirimkan e-mail melalui situs *www.disdikjabar.go.id*. Pemasangan program internet dapat juga dimanfaatkan untuk penghematan biaya, karena dapat dengan cepat mengirim pesan ke lembaga pemerintah lainnya.

Kedua Penambahan peralatan telepon dinas, bedasarkan penelitian telepon yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat cukup sedikit dan ditempatkan di seksinya masing-masing. Tujuan adanya penambahan peralatan telepon kantor untuk memudahkan aparatur dalam berkomunikasi dengan pihak lain tentang pekerjaan. Pengawasan dalam penggunaan telepon harus dilakukan, dikarenakan penggunaan telepon ditujukan untuk mempermudah komunikasi suatu hal yang berhubungan dengan pekerjaan., bukan digunakan untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.

Ketiga penambahan peralatan lemari dan rak arsip dari besi, banyaknya data tentang pendididkan menyebabkan aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

memerlukan penambahan lemari, supaya data–data yang menyangkut tentang pendidikan dapat disimpan secara aman dan rapi.

4.1.1.3 Sumber Daya Informasi dan Kewenangan di dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Sumber daya informasi yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat merupakan suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan terhadap publik dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Informasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam implementasinya memberikan hal sebagai berikut: *Pertama*, Penggunaan sistem komputer, di dalam sistem itu adanya keterangan mengenai informasi Dinas, Siswa, nilai,orang tua, dan informasi-informasi lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat harus akurat, relevan, lengkap, jelas dan ramah. Tujuannya agar masyarakat cukup satu kali bertanya tanpa berulang-ulang kali bertanya dan merasa nyaman di layani secara ramah. *Kedua*, Penggunaan program internet. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menyediakan sumber daya informasi melalui program internet yang diakses langsung oleh PT Telkom , dimana program internet tersebut mencakup seluruh dinas pendidikan se-Indonesia.Tujuan dibuatnya program internet tersebut untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencari informasi pendidikan secara langsung melalui situs www.disdikjabar.go.id.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menyediakan sumber daya informasi melalui program internet. Hal ini dikarenakan masyarakat yang ingin mengetahui Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tidak harus datang langsung ke Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat melihat informasinya di situs tersebut. Program internet tersebut menjelaskan mengenai gambaran umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan tersedianya kolom pertanyaan bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang seluk-beluk Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Penunjang Implementasi sumber daya informasi yang telah dijelaskan di atas, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melakukan hal sebagai berikut: *pertama*, Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan yang dikembangkan harus standar di seluruh Indonesia. *Kedua*, tersedianya sumber daya manusia yang memadai di bidang teknologi informasi, khususnya sebagai manager Informasi Pendidikan, analis sistem, programer, teknisi komputer di tiap-tiap Kanwil dan Kantor Pusat serta tersedianya manajer sistem, sistem administrator dan operator komputer yang handal di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Sumber Daya Informasi Aplikasi Pendidikan dalam pelaksaannya tidak saja diberikan oleh aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tetapi harus bekerja sama dengan masyarakat. Di mana masyarakat memberikan syarat-syarat secara lengkap dan benar dan juga masyarakat diharuskan mematuhi peraturan yang berlaku.

Sumber daya informasi pendidkan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaannya didapat dari: *pertama* sumber daya manusia, baik aparatur dan

masyarakat yang melakukan proses pendaftaran murid baru. *Kedua* sumber daya peralatan, berupa komputerisasi. *Ketiga* sumber daya anggaran, yakni anggaran rutin untuk biaya pemeliharaan komputerisasi, program internet dan sumber daya peralatan lainnya yang mendukung proses SIAP.

Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam Implementasi Kebijakan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Penyampaian informasi SIAP itu sendiri dilakukan di tiap bagian dan Sub bagiannya masing-masing, bentuk penyampaiannya melalui penjelasannya adalah bahwa Aplikasi SIAP ini adalah Aplikasi yang akan memudahkan masyarakat yang ingin mendaftarkan sekolah sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan keterangan aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Penyampaian informasi yang jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, tentunya akan meningkatkan pelayanan yang prima karena sudah jelas dan dimengerti. Dalam memberikan kejelasan informasi tentang penerapan SIAP. Pihak pelaksana kebijakan dalam hal ini Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat telah menjalankan langkah–langkah yang baik dalam mengupayakan kejelasan penyampaian informasi dalam penerapan SIAP.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat telah dimengerti oleh tiap Kepala Bagian, Sehingga dalam proses Implementasi dari pada SIAP adalah tersedianya data pegawai secara komprehensif yang dapat digunakan baik bagi kepentingan pegawai yang bersangkutan, bagi pihak pimpinan dan pihak instansi dalam hal ini adalah Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Sumber daya Informasi dalam pelaksanaan SIAP sangat bermanfaat bagi terciptanya efektifitas den efisiensi kerja pegawai. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa dalam melaksanakan SIAP

Sedangkan dari segi fungsi informasi dalam suatu proses berurutan di-mulai dari pengumpulan data dan diakhiri dengan komunikasi ataui desiminasi. Selanjutnya sistem informasi dikatakan berdaya guna jika mampu menghasilkan informasi yang baik, tinggi akurasinya, tepat waktu, lengkap dan ringkas isinya. Oleh karena itu sistem informasi dituntut untuk lengkap, ringkas dan teratur sehingga tidak memusingkan pengguna informasi tersebut.

Pertama, adanya keakuratan data. Keakuratan data dibutuhkan sekali dalam informasi karena jika informasi tidak akurat maka informasi tersebut akan ditinggalkan karena tidak akan ada lagi yang mempercayai terhadap informasi tersebut. Proses untuk memperoleh data yang akurat dapat dilakukan dengan berbagai cara. Berdasarkan hasil wawancara dalam pelaksanaan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang akurat untuk diinput dalam SIAP adalah dengan cara meminta langsung ke instansi atau bidang-bidang terkait, sehubungan dengan informasi apa yang akan dimasukan ke dalam SIAP.

Kedua, adanya ketetapan waktu dalam memberikan data. Data yang diperlukan hendaknya diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketetapan waktu dalam memberikan data tersebut dimaksudkan agar infomasi dapat diberikan tepat waktu dan sesuai dengan situasi yang ada. Semakin tepat data tersebut diberikan maka semakin cepat informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh.

Ketiga, adanya data yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam memberikan data hendaknya memberikan data yang sesuai dengan kebutuhan data yang akan digunakan dalm SIAP. Sehingga tidak ada data yang direkayasa dan informasi tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan. Dalam sebuah informasi data yang diperoleh harus sesuai dengan kebutuhan karena informasi tersebut dibuat untuk orang banyak.

Keempat, adanya kelengkapan data yang dibutuhkan. Kelengkapan dalam memberikan data merupakan faktor penting dengan memberikan data yang lengkap maka informasi dapat diolah dengan baik dan diperoleh informasi yang lengkap juga. Berdasarkan hasil wawancara kelengkapan data dalam implementasi kebijakan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat masih kurang. Hal ini disebabkan karena beberapa staff di antara subbidang-subbidang yang masih ada menganggap bahwa tidak terlalu penting memberikan data untuk digunkan ke dalam SIAP yang ada. Data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat belum dapat terpenuhi, sehingga banyak informasi yang ada perlu ditambahkan lagi untuk mendukung terlaksnanya pelaksanaan SIAP yang cepat dan akurat.

Sumber Daya dalam penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa sumber daya yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, pada pelaksanaan kebijakan Siap dalam meningkatkan pelayanan public pada dinas pendidikan provinsi Jawa Barat. Hal ini mengingat dalam pelaksanaan SIAP sumber daya baik SDM, sumber daya anggaran maupun sumber daya peralatan terdapat adanya ketidakseimbangan antara jumlah sarana peralatan dengan sumber daya aparatur serta jumlah pegawai yang ada. Hal ini dikarenakan dari sarana dan prasarana yng dimiliki belum merata atau dapat digunakan oleh setiap individu di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat Jawa Barat, sehingga upaya dalam meningkatkan pelayanan publik belum terlaksana dengan optimal, ditambah dalam pengoperasiannya SIAP sumber daya apartur yang masih kurang mengetahui serta biaya operasional penyelenggaraan yang memerlukan

biaya yang besar. Sehingga untuk mengefektifkan implementasi kebijakan SIAP, keadaan sumber daya di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat harus diperbanyak, dan harus ditingkatkan lagi karena dapat memepengaruhi aktivitas dalam melaksanakan pekerjaan.

4.1.2 Aparatur di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat Mengkomunikasikan SIAP pada Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Keberhasilan pengembangan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, tergantung dari kemampuan personilnya dalam mengaplikasikan teknologi informasi.kekuatan personil sangat membantu tercapainya suatu organisasi. peningkatan kinerja melalui perbaikan aspek personil menjelaskan bahwa harapan anggota masyarakat atas pelayanan publik yang “cepat, mudah, terjangkau dan merata” seringkali terkendala ketidaksiapan personil. Sebagaimana keluhan umum: Personil yang melayani dan pendukungnya tidak profesional, tidak mengerti apa yang harus dilakukan, tidak melayani tapi bersikap sebagai “penguasa”.Oleh karena itu, disamping membahas upaya perbaikan aspek prosedur, organisasi dan kebijakan, maka yang tidak dapat dipisahkan dari ketiganya adalah aspek personil, atau sumber daya manusia.

Tujuan dari peningkatan pelayanan, adalah mencapai pelayanan yang lebih “cepat, mudah, terjangkau dan merata, sesuai kebutuhan kelompok sasaran”, dengan

fokus pada perbaikan aspek kelomok *Pertama,*Tujuan spesifiknya adalah menyusun program pengembangan kompetensi personil untuk meningkatkan kemampuannya dalam manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik *Kedua,* endukung program peningkatan prosedur dan organisasi pelayanan dengan mengisi posisi-posisi yang disarankan, dan program pengembangan kemampuan kelompok yang ada sesuai peran baru dan kebutuhan (*requirement*) baru dalam pengembangan kapasitas organisasi pelayanan.

Ketiga, Sasaran Sesuai tujuan tersebut, maka sasaran yang akan dicapai dalam program pengembangan personil, antara lain:*Pertama,* Adanya matrik daftar jabatan dan fungsi personil sesuai struktur organisasi dan pembagian fungsinya.*Kedua,* Usulan rekrutmen atau pengembangan kemampuan personil yang ada untuk mengisi jabatan/fungsi yang disarankan dalam pengembangan organisasi pelayanan. *Kedua,*Usulan program pelatihan, pemagangan staf untuk memenuhi kebutuhan keahlian/keterampilan tersebut.*Ketiga* Adanya matrik pelatihan apa, bagi siapa, kapan, sesuai dengan strategi dan prioritas pengembangan personil Sebagai bagian dari perbaikan 3PO (Prosedur, Organisasi, Personil, kebijakan), maka pengembangan personil dalam hal ini diarahkan untuk mendukung perbaikan organisasi dan prosedur pelayanan.

Proses pengembangan kelompok dalam rangka peningkatan pelayanan secara keseluruhan harus memenuhi standar dan kriteria tertentu. Pada umumnya setiap instansi memiliki standar dan kriteria sendiri. Hal ini perlu diberi perhatian agar sesuai dengan fungsinya sebagai pengelola dan pelaksana pelayanan publik. Ada dua

alternatif untuk memperoleh personil yang dibutuhkan: direkrut dari luar, atau diangkat dari personil Pemda yang ada. Namun keduanya tetap harus melalui seleksi dari beberapa calon, atas dasar kriteria profesionalisme yang disepakati bersama.

Sikap aparatur kebijakan dalam melaksanakan kebijakan SIAP dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Sruktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua pelaksana kebijakan. Penerapan norma-norma di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, sudah dilakukan sesuai peratutan atau tata tertib yang berlaku. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam setiap rapat koordinasi. Oleh karena itu, norma-norma akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Norma menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasai, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Secara spesifik peran norma-norma penting dilaksanakan oleh birokrasi. Dengan adanya norma tersebut diharapkan aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dapat menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai suatu sitem dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Norma-norma dalam menjalankan tugas itu diwujudkan dengan cara penegakan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan. Setiap petugas di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dalam memberikan pelayanan antar aparatur dan masyarakat selalu memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh. Setiap aparatur di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas penilai teknis, memberikan penilaian secara objektif berdasarkan keahliannya dan memberikan masukan kepada pengambil keputusan berdasarkan keahliannya secara jujur dan bertanggung jawab.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka norma-norma sangat berpengaruh dalam organisasi terhadap perilaku aparatur pelaksana kebijakan Dinas Pendidikan. Norma-norma ini diharapkan akan menjadi budaya birokrasi yang mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan dengan birokrasi lain. Mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian aparatur Dinas Pendidikan

Provinsi Jawa Barat. Mampu mempermudah terciptanya komitmen organisasi dari pada komitmen yang bersifat kepentingan individu, mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial dan mampu berfungsi sebagai mekanisme standar pelayanan yang prima antar aparatur pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tentang SIAP dapat dilihat melalui komitmen, norma-norma atau aturan dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Dengan mengetahui kebutuhan akan peningkatan kompetensi, selanjutnya dapat disusun program peningkatan kompetensi personil. Program pelatihan, mungkin perlu juga pemagangan, ini tentunya dilakukan bertahap sesuai dengan penjadwalan dan ketersediaan sumber daya. Jika mengirim banyak personil dalam waktu pendek masih belum bisa dilakukan, dapat dilakukan up-grading dasar untuk semua personil, agar setidaknya setiap personil punya pemahaman dan visi bersama atas perbaikan sistem pelayanan yang dilakukan. Hal ini penting, karena salah satu syarat kunci peningkatan pelayanan publik pada Dinas Pendidikian Provinsi Jawa Barat adalah perubahan "*service orientation*" dari para personil yang terlibat. Insentif dan Disinsentif

Sebelum sampai pada rekomendasi tentang rekrutmen, pengembangan kompetensi dan insentif tersebut diatas, terlebih dahulu dilakukan analisis atas

kebutuhan personil dan kompetensinya. Analisis kebutuhan ini didasarkan atas analisis pengembangan organisasi dan tata kerja sesuai dengan tujuan peningkatan fungsi uraian jabatan job recruitment dan pelayanan publik yang dituju.

Implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat, selanjutnya jika dilihat dari faktor tingkat pendidikan yang ada, yang menjadi peran penting dalam implementasi kebijakan SIAP adalah dengan aparatur yang berpendidikan yang tinggi. Hal ini disebabkan pengeoperasian teknologi informasi yang ada memerlukan penalaran serta tingkat ketelitian dan kecerdasan yang tinggi dari aparatur yang ada. Berdasarkan hasil wawancara hal ini lebih terfokuskan kepada keterampilan dalam melakukan proses pengolahan data menjadi informasi lingkungan, dimana akan dijadikan pedoman untuk kemajuan teknologi informasi. Sehingga aparatur yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, serta jabatan tidak akan memiliki kesulitan yang berarti dalam penggunaan SIAP dalam meningkatkan pelayanan public pada dinas pendidikan Propinsi Jawa Barat, hal ini dikarenakan mereka memiliki kemampuan sendiri dalam pengoperasian sistem yang ada, serta para aparat tersebut jaga mendapatkan peningkatan kemampuan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat itu sendiri, hal ini baik melalui palatihan atau diklat, izin belajar, serta pendidikan formal lainnya yang bertujuan untuk kenaikan pangkat atau golongan aparatur itu sendiri di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

4.1.3 Tujuan Manajemen dalam Implementasi Kebijakan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Pelayanana publik

Manajemen bertujuan mengatur dan merencanakan sistem informasi apa yang akan diterapkan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat mengkomunikasikan SIAP pada masyarakat sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan ataupun bertambah,selain itu manajemen di butuhkan dan di perluakn untuk semua tipe kegiatan yang di organisir dalam semua bentuk organisasi, dimana banyak pegawai yang bekerja sama di dalam mencapai suatu tujuan disitulah manajemen di perlukandi butuhkan beberapa bentuk organisasi dalam menjalankan manajemennya,

Tujuan manajemen disini rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menetukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia, untuk Proses pencapaian hasil yang diinginkan via penggunaan sumber daya secara efisien. Manajemen sebagai fungsi. Ini berarti, fungsi dari dewan manajer atau sering disebut manajemen untuk menetapkan kebijakan, kebijaksanaan-kebijaksanaan serta bertanggung jawab dalam membentuk struktur organisasi untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkannya. Manajemen sebagai tugas. Tugas daripada perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian dan

pengawasan mencapai satu atau lebih tujuan. Manajemen sebagai aktifitas. Sebagai aktifitas kata manajemen merujuk pada arti pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha-usaha yang dilakukan orang lain. Sebagai alat, sebagai kekuatan, sebagai sistem, sebagai proses, sebagai fungsi, sebagai tugas, dan sebagai aktifitas adalah tujuh kelompok arti manajemen. Manajemen meunculkan dirinya sebagai aktifitas yang dilakukan sekelompok orang dalam suatu sistem relationship dengan pertolongan sumber daya bersama seluruh fasilitas mencapai tujuan yang hendak diperoleh secara efektif dan efisien. Maka harus Melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja.

Pertama, Persiapan Dalam proses perencanaan kebutuhan akan sumber daya manusia dengan menentukan berbagai pekerjaan yang mungkin timbul. Yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perkiraan / *forecast* akan pekerjaan yang lowong, jumlahnya, waktu, dan lain sebagainya. Ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan persiapan, yaitu faktor internal seperti jumlah kebutuhan karyawan baru, struktur organisasi, departemen yang ada.

Perencanaan merupakan dasar fundamental manajeman yang harus terlebih dahulu direncanakan untuk masa akan datang, agar resiko yang ditanggung relatif kecil. Perencanaan yang dilaksanakan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melalui musyawarah di tiap subbagian yang yang ada.

Kedua, Pengembangan dan pengorganisasian Tenaga kerja yang bekerja pada suatu organisasi 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 karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.

Ketiga, Memberikan kompensasi dan proteksi pada pegawai kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kinerja kerja pegawai secara teratur dari organisasi. Kompensasi yang tepat sangat penting dan disesuaikan dengan kondisi pasar tenaga kerja yang ada pada lingkungan eksternal. Kompensasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dapat menyebabkan masalah ketenaga kerjaan di kemudian hari atau pun dapat menimbulkan kerugian pada organisasi atau perusahaan. Proteksi juga perlu diberikan kepada pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenang sehingga kinerja dan kontribusi perkerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu.

4.2 Meningkatkan Kinerja Aparatur yang Berlangsung pada Pelaksanaan SIAP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Kinerja Kebijakan merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian sasaran, adanya SIAP pada

Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat dengan tujuan misi dan visi melalui hasil-hasil yang ditampilkan beberapa produk, jasa ataupun proses pelaksanaan suatu kegiatan. Keberhasilan instansi pemerintah sering diukur dari sudut pandang masing-masing *stakeholders,* misalnya lembaga legislatif, instansi pemerintah, pelanggan, pemasok, dan masyarakat umum, idealnya kinerja kebijakan yang dipakai oleh instansi pemerintah disusun setelah memperoleh masukan dari lembaga konstituen, sehingga diperoleh suatu konsensus atas apa yang diharapkan oleh *stakeholders* terhadap organisasi tersebut.

Kepala Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat sangat mengutamakan peningkatan kinerja para aparatur di instansi tersebut. Para aparatur bekerja sesuai dengan bidang dan bagian masing-masing kompetensi diri, produktivitas kerja dan tanggung jawab. Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat mempunyai website sendiri yaitu www.disdikjabar.go.id dimana semua masyarakat dapat mengakses dan melihat berbagai macam informasi yang dibutuhkan seputar pendidikan.

Meningkatkan kinerja merupakan suatu dasar dari kompetensi atau pencapaian kerja, di Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat para aparatur diharapkan mempunya kejujuran dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaannya masing-masing. Seorang pemimpin mempunyai kewibawaan yang harus di tonjolkan untuk dihargai oleh para bawahannya, dalam hal ini bagaimana kecakapan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat bertanggung jawab dengan tugasnya, sehingga para bawahannya sendiri bisa bercermin dan menjadikan sikap berwibawa, Kepala dinas sebagai suatu motivasi peningkatan kinerja di Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat.

Prestasi seoarang pemimpin menjadi motivasi tersendiri bagi para bawahannya, kecakapan dalam menjalankan tugasnya selalu menjadi acuan oleh para bawannya untuk bekerja dengan efisien. Kedisiplinan seoarang pimpinan merupakan tolak ukur bagi para bawannya, Kepala Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat menjadi contoh teladan bagi para aparaturnya. Kompetensi aparatur Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat merupakan acuan yang baik bagi masyarakat terutama bagi para pencari kerja. Kedisipilinan dalam bekerja merupakan satu proses utama dalam meningkatkan keefisiensian kinerja, seringakali disiplin hanya dipandang sebagai sebuah absen yang harus dintanda tangani waktu pagi dan sepulang kerja, tapi kenyataan yang terjadi dan yang penulis temukan langsung di lapangan yaitu di Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat kedisiplinan itu bagaimana para aparatur mampu menyelesaikan tugasnya masing-masing tepat pada waktu yang telah di tentukan. Membangun kinerja melalui peningkatan pelayanan publik adalah salah satu Program yang dibuat oleh kepala Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat dalam hal ini untuk memberikan pelayanan pada masyarakat Jawa Barat.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunaan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanaan pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-lanhkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi

diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh apratur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi dan informasi dan komunikasi didukung oleh instruksi presiden republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-Government*. Instruksi ini merupakan kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan pengembanagn *e-government*.

4.2.1 Efektifitas Kebijakan SIAP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Efektivitas merupakan konsep tahnik yang diadaptasi dari sector privat, yang kemudian dalam perkembangannya diterapkan dalam sektor publik yakni pemerintah. Apabila membicarakan efektivitas dan efisiensi maka harus dihubungkan dengan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut. Dalam pelayanan publik apabila kedua hal diperbandingkan maka efektivitas jauh lebih penting dari efisiensi. Akan tetapi walaupun pelayanan publik lebih menekankan efektivitas daripada efeisiensi, dalam tataran praktis konsep efektivitas tidak dapat dipisahkan dari konsep efisiensi. Unsur efisiensi adalah salah satu determinan untuk mengetahui apakah suatu kegiatan bisa dikategorikan efektif atau tidak sebagaimana pendekatan ketiga.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari konsep tersebut, indikator efektivitas pelayanan publik Yaitu:

Pertama, Optimasi tujuan, Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana kita melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya.

Kedua, Perspektif sistematika, Indikator lain yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik adalah perspektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan atau keahlian khusus.

Ketiga,Perilaku pegawai dalam organisasi.Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Bagaimana kita melihat pada kecepatan dan ketepatan waktu pegawai. dalam menyelesaikan pekerjaannya, bagaimana konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Tiap kelompok sasaran pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut merupakan tujuan bersama, yang menjadi arah kegiatan bersama, karena tujuan ini merupakan integrasi dari tujuan individu masing-masing. Kelompok sasaran yang baik seringkali mengadakan penilaian secara kontinu terhadap

perencanaan kegiatan, dan pengawasan kelompok, sehingga dapat diketahui tercapai atau tidaknya tujuan kelompok. Selain itu dapat diketahui semua motivasi dan hambatan yang dialami anggota dalam mencapai tujuan kelompok sasaran tersebut, Dengan adanya tujuan, akan menggerakkan semua anggota untuk selalu melaksanakan kegiatan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Karena itu, harus diupayakan secara sederhana tetapi jelas agar setiap anggota memahami tujuan kelompoksasaran tersebut.

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi pendidikan di dalam meningkatkan pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah umumnya dan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Bara khususnya, untuk terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki, guna merespon berbagai perubahan, tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Pelaksanakan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat , sudah konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan SIAP telah mendorong aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat untuk tidak melanggar dari ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Aparatur Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat adalah dengan memberikan kemudahan investasi dan pelayanan informasi pendidikan. Mempermudah dalam pemberian pelayanan yang tadinya berbelit-belit

menjadi mudah, transfaran dan profesional dari segi pelayanan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik.

4.2.2 Efisiensi Implementasi kebijakan SIAP Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat

Kemampuan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar di capai dengan menghitung tingkat ratio dari keluaran atau masukan yang di capai, Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secar objektif, kriteria. seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

Sebagaimana telah dinyatakan dalam pendahuluan bahwa tugas utama Dinas Pendidikan Provinsi Jawa barat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.Sementara itu dari banyak hasil kajian bahwa masih dijumpai keengganan aparatur untuk melakukan pelayanan dengan baik. sebagai bahwa aparatur birokrasi melakukan pembiaran atas tuntutan publik; digunakannya birokrasi sebagai alat untuk mengonsentrasikan sumber-sumber produksi. Dengan demikian masalah utamanya adalah bagaimana usaha yang dilakukan agar kinerja Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publik dapat berjalan lebik efektif dan efisien.

Selanjutnya dalam Implementasi Kebijakan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, diperlukan adanya pemahaman yang baik dari aparatur dalam bentuk program pendidikan terpadu yang berorientasi pada peningkatan wawasan, dan kemampuan teoritis mengenai berbagai langkah stategis dalam pengaplikasian sistem informasi yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan kemampuan aparatur dengan mengadakan koordinasi, dengan lembaga-lembaga pendidikan maupun dengan Dinas atau instansi terkait.

Berorientasi pada pemahaman dan pendalaman pengetahuan aparatur dalam melaksanakan SIAP diperlukan adanya sosialisasi mengenai prosedur pelakasaan dan pengeoprasian sistem informasi yang ada. Pensosialisasian yang dilakukan haruslah memiliki cakupan yang dapat memberikan konstibusi yang baik bagi apartur itu sendiri. Hal ini dapat mencakup pemberikan semacam penghargaan tergadap prestasi aparatur yang atau *sense of achievement* kepada para aparatur sebagai cerminan dari pengembangan keahlian yang bersangkutan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Staf Kepegawaian dalam peningkatan pemahaman yang dimiliki oleh aparatur yang ada, Dinas Pendidikan atau bagian kepeagwaian juga melakukan langkah-langkah yang dapat meningkatkan pemahaman dan pendalaman pengetahuan aparatur dengan mengadakan workshop, seminar-seminar atau dengan memanfaatkan media sepeti buku panduan.

Peningkatan pemahaman dan pengetahuan aparatur dalam Implementasi Kebijakan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat juga dilakukan dengan cara melihat ke lapangan, Namun hasil pemantauan lapangan itu baru berguna

bila data yang terkumpul akurat dan benar. Untuk memperoleh data yang baik dan benar tersebut diperlukan peralatan tertentu. Namun demikian hasil pengukuran akan mempunyai tingkat akurasi dan presisi yang tinggi sehingga dapat dipertanggung-jawabkan secara ilmiah maupun secara hukum..

Sikap aparatur yang ada di Dinas Pendidikan propinsi Jawa Barat harus sesuai dengan rencana strategi yang diberlakukan. Karena dalam sikap aparatur yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik, sangat memudahkan dalam penyelenggaraan kebijakan SIAP yang ada. Dalam penelitian ini, Sikap aparatur yang ada pada pelaksanaan kebijakan SIAP harus mendapatkan yang lebih baik, harus ditingkatkan dengan maksimal lagi, mengingat perkembangan sistem informasi sekarang ini yang menuntut kesiapan dari pengetahuan dan pemaham pegawai mengenai pelaksanaan SIAP ini.

4.2.3 Kualitas Implementasi Kebijakan SIAP yang dihasilkan dari kinerja kebijakan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Dari hasil penelitian, diperoleh bahwa dengan menggunakan SIAP pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat jauh lebih memberikan kemajuan dan kemudahan dalam informasi kepada masyarakat, hal ini sudah dapat dilaksanakan dan dijalankan dengan baik oleh pegawai yang ada di Dinas pendidikan Propinsi Jawa Barat sampai sekarang. Dan kualitas yang di hasilkan dinas pendidikan jauh lebih baik dari sebelumnya.

Selanjutnya informasi juga dilakukan dengan dua arah, yang melibatkan peran serta dari aparatur atau pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat itu sendiri. Dimana dalam penyelenggaraan kebijakan SIAP yang ada, di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat dalam mendukung operasional pelaksanaan kebijkan SIAP ini memerlukan aturan atau pedoman. Dimana aturan tersebut selain aturan baku sebagaimana yang telah ditetapkan melalui Undang Undang, Keputusan Menteri Dalam Negeri, Keputusan Gubernur Jawa Barat, juga memerlukan aturan internal dari Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat yang mengikutsertakan para aparatur yang ada. Dari penelitian hal ini terlihat bahwa di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat yang di pimpin oleh Kepala Dinas Pendidikan, membuat aturan yang menyangkut aturan kedisiplinan pegawai, kompensasi untuk para pegawai, kesejahteraan para pegawai yang secara teknis memerlukan interaksi dua arah antara atasan dengan pegawai atau staff yang ada. Dengan demikian di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat terjadi transformasi yang mengarah pada transparansi, walaupun secara keseluruhan belum berjalan sesuai rencana. Hal ini disebabkan kerana setiap kebijakan yang dibuat atau diberlakukan di lingkup Internal Dinas Pendidikan propinsi Jawa Barat ditanggapi beragam dari aparatur yang ada.

Pada pelaksanaan penelitian, proses transformasi informasi yang ada di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat lebih memberikan rmanfaat dibandingkan sebelum diterapkannya SIAP, dimana hubungan antara atasan dengan staf akan mengalami kemajuan dengan transformasi informasi, yang didukung oleh sistem informasi melalui surat elektronik atau *e-mail* yang diterapkan antar internal dan eksternal

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Untuk Internal di Dinas Pendidikan Jawa Barat proses transformasi informasi baik kebijakan maupun instruksi serta disposisi hampir sekeluruhan memanfaatkan sistem informasi yang ada, sehingga tidak lagi melalui orang per orang atau *personal to personal* yang berkepentingan saja, melainkan *personal to all*. Proses transformasi informasi di Dinas Pendidikan Jawa Barat dengan *electronic mail* (e-mail) merupakan salah satu layanan yang paling favorit, karena salain media vital dalam kegiatan kerja di Dinas Pendidikan Jawa Barat, juga merupakan suatu yang harus dilakukan untuk mempermudah proses penyampaian informasi. Hal ini juga dikarenakan hampir semua pertukaran data yang terjadi di dalam Dinas Pendidikan Jawa Barat, antar pihak luar lembaga baik dalam skala lokal, regonal dan internasional menggunakan fasilitas layanan ini.

Perlu diupayakan secara terus menerus peningkatan kuantitas dan kualitas aparat pengelolaan di Propinsi Jawa Barat melalui SIAP sesuai dengan tuntutan tugas dan kapasitas kelembagaan yang semakin meningkat pula. Belum lengkapnya sarana prasarana yang dapat dijadikan sebagai pelatihan rujukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik,. Koordinasi antar instansi sangat diperlukan untuk lebih mengetahui hal apa saja yang diinginkan dari instansi tersebut dan bagaimana instansi tersebut menanggapinya. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam koordinasi antar instansi meliputi adanya koordinasi antar instansi, kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi. Idealnya koordinasi ini dilakukan oleh PT TELKOM sebagai institusi yang memiliki kewenangan menerapkan dan mengkoordinasi *e-Government* dan SIAP di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Adapun Media yang digunakan dalam menciptakan komunikasi yang baik antar instansi terkait dapat dilakukan melalui telepon, *e-mail, fax* dan media elektronik lainnya seperti jaringan komputer dan website di www.disdikjabar.go.id yang terhubung dari setiap Bagian yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan dapat diakses oleh masyarakat luas kapan, oleh siapa saja dan dimana saja berada, yang didukung oleh jaringan internet yang akan memudahkan pelaksanaan SIAP.

Dari hasil pemaparan tersebut maka aspek hubungan antara suatu instansi yang ada dapat membantu peningkatan meningkatkan kebijakan SIAP di Provinsi Jawa Barat, dimana antar koordinasi instansi dalam peningkatan meningkatkan kebijakan SIAP di Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik. Hal ini juga didukung dari kooordinasi internal di Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat yang lebih baik dalam melakukan komunikasi dengan menggunakan jaringan komputersasi yang secara rutin dilakukan. Akan tetapi disatu sisi terdapat kendala yang disebabkan dengan jumlah aparatur yang dapat menggunakan jaringan komputer dari setiap instansi masih terbatas. Walaupun dengan demikian peningkatan meningkatkan kebijakan SIAP di Provinsi Jawa Barat Barat, oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini terlihat dengan banyaknya relasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dengan pihak luar serta Dinas-dinas terkait, dalam meningkatkan implementasi kebijakan SIAP untuk meningkatkan pelayanan publik sekarang ini.

Kualitas yang di hasilkan dari impementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik cukup berhasil, namun dengan demikian masih pelu di tingkatkan lagi dari aparaturnya itu sendiri maupun dari kinerja aparaturnya,karena dengan kinerja itu suatu implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat akan berhasil.

4.3 Kelompok Sasaran yang Berlangsung pada Pelaksanaan SIAP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Dinas Pendidikan bisa lebih leluasa dan mudah menyampaikan berbagai informasi yang telah dirancangnya yaitu dengan menggunakan produk teknologi terbaru berupa internet. Pemerintah pusat sendiri mewajibkan setiap daerah untuk membuat situs. Hal ini dimaksudkan agar komunikasi antara pemerintah dengan rakyatnya dapat dijalin dengan lebih baik.

Media merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung lancarnya arus komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Manfaat ini juga dirasakan oleh aparatur pemerintah yang bekerja di dinas terkait. Hal ini disebabkan karena dengan menggunakan media informasi dapat disampaikan secara cepat dan serentak, apalagi mengingat kesibukan aparatur yang sangat padat.

Pembangunan nasional dalam kenyataannya menginginkan adanya peningkatan usaha manusia dan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan sesuatu yang perlu diterapkan

dalam menghadapi tantangan dan perkembangan global. Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi merupakan realita kehidupan yang tidak dapat dihindari. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak pada perubahan pola fikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan, dan kecepatan dalam memperoleh informasi.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat merupakan peluang bagi lembaga pemerintah untuk dapat memanfaatkan secara optimal dalam rangka meningkatkan pembangunan baik di tingkat pusat ataupun di tingkat daerah. Upaya untuk mengoptimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dilembaga pemerintah merupakan upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran aparatur pemerintah.

4.3.1 Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan SIAP dalam meningkatkan Pelayanan Publik Dapat Memberikan Pelayanan Secara Efektif Dan Efesien Kepada Masyarakat

Konteks birokrasi pelayanan publik, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 lahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prmsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonoinis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia.

Prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud banwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Perkembangan lingkungan global juga telah memberikan andil yang besar kepada birokrasi untuk semakin meningkatkan daya saing dalam kerangka pasar bebas dan tuntutan globatisasi. Birokrasi publik dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, baik kepada publik maupun kepada investor dari negara lain. Salah satu strategi untuk merespons perkembangan global tersebut adalah dengan meningkatkan kapasitas birokrasi dalam pemberian pelayanan, publik. Penerapan strategi yang mengintegrasikan pendekatan kultural dan struktural ke dalam sistem pelayanan birokrasi, yang disebut dengan *Total Quality Management* (TQM), dapat dilakukan untuk semakin meningkatkan produktivitas dan perbaikan pelayanan birokrasi.

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dan semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam me’nberikan pelaydnan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global. Birokrasi pelayanan publik di Indonesia, berdasarkan laporan dan *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah di antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen

& Cushman, 2000: 15) semakin buruk dan semakin korup karena dengan semakin besarnya skor yang dimiliki, semakin buruk kualitas birokrasi di suatu negara. Birokrasi di Indonesia dalam tahun 2001 hanya lehih baik dibandingkan dengan India dan Vietnam. Dan kacamata iklim bisnis secara keseluruhan, dengan mmperhatikan faktor sistemik, sosio-politik, lingkungan, pasar, dan dinamika perekonomian, Indonesia bahkan berada pada posisi paling bawah dalam indeks bisnis. Hal tersebut berarti bahwa Indonesi menjadi negara yang paling tidak menarik untuk tujuan melakukan investasi.

Kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, maupun responsibiltas. Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk meihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dan berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

Perspektif yang digunakan oleh birokrasi sebagai pemberi layanan merupakn perspektif yang sebenarnya berasal dan pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator danipada sebagai pelayan. Kineqa birokrasi pada awálrwa banyak dipahanii oleh kalangan birokrasi hanya dan aspek responsibilitas, yakni sejauh mana pelayanan yang diherikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan

dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Sulit untuk menelusuri lebih jauh, apakah penerapan prinsip tersebut telah membawa implikasi kepada kultur birokrasi pelayanan di Indonesia yang tidak dapat melakukan inisiatif dan inovasi pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan beberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang diiniliki oleh para *stakeholders.* Nilai dan norma pelayanan yang herkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orentasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalampenelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi: (1) acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa; (2) tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan (3) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga

kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Salah satu faktor penyebab yang menjadikan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu amanya proses indoktrinasi kultur birokrasi yang mengarahkan aparat birokrasi .untuk selalu melihat ke atas. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

Pemberian pelayanan yang memakan proses dan prosedur panjang, juga menjadi indikasi masih rendahnya akuntabiltas dan birokrasi pelayanan yang ada.. Meskipun demikian, keberadaannya masih tetap dipertahankan karena merupakan program dari kebijakan Pemerintah. Rendahnya akuntabilitas pemberian pelayanan publik oleh birokrasi dapat dilihat juga dan banyaknya kasus yang dialami oleh masyarakat pengguna jasa. Masalah prosedur pelayanan yang banyak merugikan masyarakat pengguna jasa, terutama masalah transparansi persyaratan yang diperlukan, merupakan kasus-kasus pelayanan yang banyak mencuat

Transparansi informasi birokrasi dalam pemberian pelayanan publik masih tetap menjadi isu yang penting bagi upaya ke arah perbaikan kinerja birokrasi pemerintah. Tindakan untuk melakukan reformasi birokrasi terutama diarahkan pada upaya untuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi Transparansi dalam birokrasi dapat memberikan implikasi pada meningkatnya tingkat korupsi di dalam birokrasi, tetapi reformasi tetap dilakukan di semua tingkatan

birokrasi. Apabila reformasi dilakukan pada tingkat birokrasi pusat saja, hal tersebut justru hanya akan memindahkan korupsi dan birokrasi pusat ke birokrasi yang ada di daerah. Acuan pelayanan yang digunakan oleh aparat birokrasi juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh birokrasi dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan. Pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Birokrasi pelayanan di ketiga daerah ternyata masih menjadikan aturan dan petunjuk pimpinan sebagai acuan utama pemberian pelayanan. Birokrasi bahkan terlihat belum sepenuhnya mengerti dan memahami eksistensi birokrasi yang tetap tergantung pada publik.

Kesadaran aparat birokrasi tentang eksistensi publik yang dapat dipengaruhi eksistensi birokrasi juga masih sangat rendah. Persepsi di kalangan aparat birokrasi yang selalu menempatkan diri terhadap publik sehingga menimbulkan sifat arogansi aparat birokrasi masih sangat dominan terlihat. Hasil temuan lapangan bahwa ini dapat memperlihatkan masih kuatnya kecenderungan orientasi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang belum bersandar pada uasan masyarakat menunjukkan bahwa budaya ‘minta petunjuk atasan’ masih cenderung dijadikan referensi atau lebih dipentingkan pada melakukan pelayanan yang memuaskan masyarakat pengguna . Acuan pelayanan birokrasi di ketiga daerah yang masih menempatkan pimpinan dan aturan sebagai sentral pelayanan membuktikan bahwa kultur atau corak birokrasi patrimonial masih mewarnai birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Aparat pelayanan yang bertindak atas dasar prinsip peraturan menjadi bersikap kaku dan

tidak mendorong lahirnya kreativitas dalam pemberian layanan. Pelaksanaan pelayanan publik seharusnya bertitik tolak dari misi dan visi pelayanan agar dapat mengakomodasi kepentingan masyarakat.

4.3.2 Pembuat Kebijakan dalam Implementasi Kebijakan SIAP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing slternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

Kebijakan-kebijakan yang di buat oleh pemerintah Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat berarti untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik, namun dengan demikian pemerintah butuh dukungan dari masyarakat, tanggung jawab untuk mensejahterakan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan public, sikap dan pandangan pemerintah dalam membuat kebijakan sudah jelas sangat mempengaruhi kebijakan yang di hasilkan, partisipasi pemerintah dalam membuat kebijakan sangatlah penting dalam mengimplementasikan kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pembuat kebijakan sebagai suatu proses yang pasti dapat di jumpai dalam setiap pemerintahan bahkan dapat di katakana bahwa setiap pemerintahan itu pembuat kebijakan,tindakanyang di lakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat adalah tindakan yang di sengaja karena untuk meningkatkan pelayanan publik. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam mengelola SIAP dan sebuah organisasi, para Manajer Teknologi Informasi (TI) atau *Chief Information Officer* (CIO) membutuhkan kebijakan keamanan informasi, yang memberikan pedoman mengenai prosedur, aturan dan hal-hal lain yang berhubungan dengan pengelolaan informasi.

Berikut ini adalah prinsip-prinsip dasar yang dapat digunakan sebagai panduan bagi pengambilan keputusan untuk membuat kebijakan, prosedur dan aturan lain yang berhubungan dengan keamanan informasi yang ada Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat :*Pertama* Kebijakan keamanan informasi harus sejalan dengan visi dan misi organisasi. Upaya pengamanan informasi ditujukan untuk melindungi sebuah organisasi yang berharga seperti data/informasi, *software* maupun *hardware*.

Upaya ini secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan dampak pada citra, reputasi dan bonafiditas organisasi. Namun terkadang beberapa upaya pengamanan informasi dapat menghambat laju gerak organisasi. Hal ini terjadi bila kebijakan, teknologi, aturan dan prosedur yang diterapkan tidak tepat dan sulit dilaksanakan. Agar informasi yang dikelola dapat membantu laju gerak dan mempercepat tercapainya tujuan organisasi, sebuah upaya pengamanan informasi perlu menyelaraskan diri dengan visi dan misi organisasi.

Kedua, Keamanan informasi harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam operasional manajemen. Melindungi aset informasi memiliki tingkat kepentingan yang sama dengan melindungi aset fisik atau aset uang organisasi. Namun demikian, tidak ada jaminan upaya pengamanan tersebut dapat menghilangkan resiko. Upaya pengamanan hanya mampu meminimalisir dan/atau mencegah terjadinya resiko.

Ketiga, Penerapan keamanan informasi harus memperhatikan kelayakan biaya yang dibelanjakan dibandingkan dengan hasil yang ingin dicapai. Upaya pengamanan akan selalu memerlukan biaya, baik biaya langsung maupun biaya tidak langsung. Biaya langsung meliputi pembelian, pemasangan, dan pengelolaan perangkat keamanan. Sedangkan biaya tidak langsung meliputi penurunan performa sistem, pelatihan dan pegawai. Solusi keamanan informasi perlu diterapkan secara pantas dan proporsional sesuai dengan nilai informasinya. Sehingga biaya pengamanan informasi tidak melebihi keuntungan yang akan diperoleh organisasi.

Keempat, Tugas pokok dan fungsi aparat keamanan informasi harus jelas dan tertuang dalam dokumen resmi. Tanggung jawab dan kewenangan para pegawai pengelola informasi, dari tingkat staf sampai dengan manajer, terhadap keamanan informasi perlu didefinisikan secara jelas di dalam internal organisasi maupun lintas organisasi. *Kelima,* Tanggung jawab dan wewenang penggunaan sistem keamanan informasi oleh pihak di luar organisasi harus dituangkan secara jelas. Apabila sebuah sistem digunakan oleh *user* dari luar organisasi, maka pemilik sistem bertanggung-jawab untuk menginformasikan keberadaan dan cakupan usaha pengamanannya agar

user luar tersebut memiliki kepercayaan terhadap sistem yang dia gunakan. Pengguna sistem pun akan memiliki tanggung-jawab untuk bertindak cepat dan terkoordinasi untuk mencegah terjadinya kebocoran informasi atau kerusakan sistem.

Kelima, Diperlukan pendekatan menyeluruh dan terintegrasi untuk menerapkan keamanan informasi. Upaya pengamanan adalah sebuah proses yang terus-menerus, ibarat mata rantai yang terhubung sambung menyambung. Upaya penerapan pengamanan harus mempertimbangkan berbagai faktor dari dalam maupun dari luar bidang keamanan informasi.

*Ketujuh,*Melakukan evaluasi keamanan informasi secara periodik. Sebuah sistem informasi dan lingkungan implementasinya merupakan hal yang dinamis. Perubahan-perubahan cepat terjadi yang dipicu oleh munculnya teknologi baru, terjadi perubahan topologi jaringan, munculnya jenis ancaman baru, dan/atau perubahan peta bisnis. Usaha pengamanan informasi yang sebaik apapun tidak akan pernah mampu mengatasi seluruh perubahan itu tanpa ikut melakukan perubahan-perubahan sesuai dengan fakta dilapangan.

Kedelapan, Sosialisasi kebijakan keamanan informasi. Usaha pengamanan informasi memiliki keterkaitan dengan lingkungan sosial organisasi. Sehingga agar upaya pengamanan tersebut dapat mencapai sasaran, dibutuhkan sosialisasi kebijakan keamanan informasi organisasi kepada para *user*, seluruh pegawai, para pengelola dan pembuat informasi.

Pembuat kebijakan dalam implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat akan menentukan

ketegasan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbag Kepegawaian, kejelasan pembuat kebijakan informasi dapat membangun ketegasan dari masing-masing pegawai. Hal ini diperlukan karena dengan adanya ketegasan dalam menentukan tujuan, maka implementasi kebijakan, dapat mengetahui menentukan mengenai arah dan tujuan dalam implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dengan adanya ketegasan pembuat kebijakan dalam menentukan tujuan yang dilakukan dengan terperinci akan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi dasar dari terbentuknya SIAP yang ada. Sehingga dari hal tersebut, implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat mempunyai ketegasan dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai.

Pembuat kebijakan pada implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, mempunyai tujuan yaitu sebagai pusat layanan informasi kepada masyarakat yang cepat dan akurat, serta penyalur informasi lainnya mengenai keadaan pendidikan di Jawa Barat yang semakin memperihatinkan, sehingga akan bermanfaat bagi aparatur maupun bagi masyarakat yang ada.

Penelitian diperoleh bahwa dalam implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, memiliki tujuan yang ingin dicapai. Adanya pembuat kebijakan pada implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, akan didasari oleh peratutan perundang undangan dalam implementasi

kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dapat meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Hal ini dikarenakan bahwa dalam pembuat kebijakan yang terdapat dalam peraturan tersebut merupakan peraturan yang baku, sehingga wajib dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua aparat yang diberikan kewewengan tersebut. Dengan demikian, Pembuat kebijakan pada implementasi kebijakan SIAP dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dapat dilaksanakan dengan baik, akan tetapi dalam pelaksanaan berikutnya agar dapat dioptimalkan lagi, agar semakin mudah dalam mencari informasi yang berhubungan dengan implementasi kebijakan SIAP.