# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan di daerahnya. Penerapan otonomi daerah telah membuka peluang bagi daerah provinsi, daerah kabupaten/kota untuk mengembangkan kreativitas dan inovasinya membangun daerah guna mengimplementasikan makna otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Konsep otonomi daerah yang diberlakukan sekarang ini merupakan suatu bentuk pelayanan kepada publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat atau publik.

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 karena suatu keharusan terutama didalam Pemerintahan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja para aparatur. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam bidang pemerintahan salah satunya digunakan untuk kelancaran komunikasi antar lembaga-lembaga, dinas, instansi dan badan. Komunikasi antar pemerintah pusat dengan pemerintah daerah serta bagi masyarakat luas supaya terjalin suatu sistem kepemerintahan yang efektif, efisien

serta cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapapun, dimana pun secara mudah.

Kemajuan teknologi dan informasi pemerintah Kabupaten Bandung dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada penggunaan teknologi komputer, yaitu dengan menerapkan konsep teknologi pemerintahan yang sering disebut *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah Kabupaten Bandung, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien.

Inspektorat Kabupaten Bandung berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bandung Nomor 21 Tahun 2007 tentang pembentukan organisasi lembaga teknis daerah Kabupaten Bandung mempunyai tugas pokok membantu Bupati. Tugas pokok Inspektorat yaitu merumuskan dan menentukan kebijaksanaan teknis di bidang pengawasan daerah dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan urusan pemerintahan desa serta melaksanakan ketatausahaan Inspektorat.

Inspektorat Kabupaten Bandung mempuyai tugas melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Inspektorat Kabupaten Bandung dalam melaksanakan tugasnya berkeinginan kuat untuk meningkatkan kinerja pengawasan melalui peningkatan kualitas SDM, sarana dan prasarana, serta kualitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pengawasan.

Misi ini diharapkan seluruh pegawai Inspektorat termotivasi untuk menyelesaikan tugasnya secara profesional sesuai dengan peraturan yang berlaku, efisien, efektif dan akuntabel sehingga memberikan nilai tambah bagi unit kerja di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung.

Inspektorat Kabupaten Bandung merupakan salah satu kantor pemerintahan yang bergerak di bidang pengawasan. Inspektorat Kabupaten Bandung dalam melaksanakan tugasnya membentuk tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik pada Pemerintah Kabupaten Bandung dibentuk berdasarkan keputusan Bupati Bandung nomor : 55.8/KEP.191 – BAPAPSI/2008 yang diberi nama sistem informasi *SMS* g*ateway*. Pemograman *SMS* g*ateway* adalah program yang dapat digunakan untuk menangani atau mengelola pesan berupa *SMS* dari pengguna dengan aturan tertentu. Membuat program otomatisasi teleakses maka harus tersedia aplikasi yang dapat menangani pesan-pesan yang dikirimkan pada ponsel yang telah dihubungkan dengan komputer melalui *port serial*. Aplikasi akan berkomunikasi atau bertukar data melalui *port serial* tersebut. Program harus dapat melakukan penulisan dan pembacaan data melalui *port serial*.

Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik berlangsung dari tahun 2006-sekarang. Tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan dan informasi secara cepat seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi akhir-akhir ini bukan lagi merupakan hal yang sulit dilakukan, yang ada hanyalah bagaimana pelayanan yang baik dan informasi yang benar bisa diperoleh dengan cepat, tepat dan akurat pada saat dibutuhkan. BAPAPSI (Badan

Perpustakaan, Arsip dan Pengembangan Sistem Informasi) selaku pengelola membangun dan mengembangkan sistem informasi yang diberi nama *SMS gateway* bagi kebutuhan masyarakat luas yang dioperasionalkan oleh Inspektorat Kabupaten Bandung.

Maksud dan tujuan pembentukan tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasisi elektronik adalah untuk meningkatkan pelayanan, tanggung jawab dan produktivitas kerja aparat pemerintah Kabupaten Bandung dan untuk efisien dan efektifnya pelayanan pengaduan masyarakat. Tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik mempunyai tugas melakukan upaya yang sinergis dalam pencegahan penyimpangan-penyimpangan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, serta melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik sesuai dengan mekanisme penanganan atau prosedur. Tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik setelah menerapkan strategi pencapaian tersebut akan melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat di sampaikan melalui *SMS* resmi Pemerintah Kabupaten Bandung nomor 022-706-22222. Selain melalui *SMS gateway* penanganan pengaduan masyarakat dilakukan pula melalui saluran penanganan *PO. BOX* 9999. Penanganan pengaduan masyarakat yang memerlukan *audit /* periksaan oleh Inspektorat. Masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti atau fakta yang jelas agar dapat ditindaklanjuti. Pelaporan

dari masyarakat akan diproses, dan lamanya proses pelayanan berupa jawaban untuk *SMS* pengaduan selambat-lambatnya selama 2 (dua) minggu.

Saluran penanganan pengaduan melalui *SMS gateway* dan *PO. BOX* 9999, disediakan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan memberikan laporan atau pengaduan dengan melampirkan bukti/data-data terjadinya suatu penyimpangan yang terjadi, baik yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kabupaten Bandung ataupun pemerintahan desa yang ada di wilayah Kabupaten Bandung. Penyediaan sarana pengaduan masyarakat ini baik melalui *SMS gateway* 022-706-22222 maupun *PO. BOX* 9999 dimaksudkan sebagai upaya dalam rangka peningkatan sistem pengawasan khususnya dalam penanganan kasus-kasus pengaduan.

*Standar Operating Procedur* (*SOP*) penanganan sistem pelayanan informasi berbasis *SMS* di pemerintah Kabupaten Bandung, dimulai dari adanya *SMS* pengaduan dari masyarakat. Inspektorat selaku koordinator operasional akan menerima semua *SMS* database pengaduan dari masyarakat. Klarifikasi *SMS* atau jenis pengaduan terbagi menjadi dua, yang bersifat audit/kasus akan diaudit/diperiksa oleh inspektorat dan yang tidak bersifat audit/kasus tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD (satuan kerja perangkat daerah) terkait. Pengaduan dari masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti/fakta yang jelas agar dapat ditindaklanjuti. Bukti/fakta tersebut akan diproses menjadi laporan hasil *audit* untuk diminta pertanggungjawabannya terhadap evaluasi kinerja aparatur.

Sistem informasi *SMS gateway* merupakan suatu totalitas yang terpadu terdiri atas *modul group, modul phonebook*/nomor telepon *relasi, modul send message, modul list message/sms* data *list* dan yang terakhir *modul template*. Perangkat *SMS gateway* berjumlah 1 unit *PC, modem CDMA, software my SQL*, kemudian ditambah 1 unit jaringan (*switch*+kabel).

Sasaran Inspektorat Kabupaten Bandung merupakan penjabaran dari tujuan yang dirumuskan sebelumnya. Sasaran yang dikembangkan mencakup konsep, tujuan, ruang lingkup, arah dan kepastian dari tujuan yang ingin dicapai yaitu, *pertama* meningkatnya kualitas hasil pengawasan. *Kedua*, meningkatnya kualitas kuantitas penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. *Ketiga,* meningkatnya efektivitas pelaksanaan tupoksi SKPD dalam rangka meningkatkan pencapaian akselerasi pembangunan. *Keempat*, berkurangnya praktek-praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pelaksanaan dalam peningkatan kinerja aparatur di pemerintahan Kabupaten Bandung melalui pengaduan *SMS gateway* ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Seperti dari segi teknis dan non teknis. Hambatan atau kendala yang sering muncul dalam tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik diantaranya yaitu, *pertama* penulisan/pengetikan pelapor yang masuk ke program kadang tidak terbaca dengan jelas, dikarenakan nomor program eror. *Kedua*, adanya virus yang masuk ke program, mengakibatkan terlambatnya pembacaan berita/ *SMS*. *Ketiga*, program yang digunakan kadang susah dibuka, dikarenakan adanya gangguan jaringan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul "**Peningkatan Kinerja Aparatur melalui Sistem Informasi *SMS* (*Short Message Service*) *Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung**".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana produktifitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kualitas layanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana responsivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana responsibilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung?
5. Bagaimana akuntabilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui produktifitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui layanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui responsivitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui responsibilitas aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
5. Untuk mengetahui akuntabilitas aparatur melalui sistem informasi *gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis, yaitu:

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

2. Secara teoritis

   Pada bidang keilmuan yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai bidang ilmu yang dipelajari. Di mana dengan penelitian ini, diharapkan akan memberikan sumbangan ilmu serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan

penelitian serupa di masa yang akan datang, yaitu dengan mengetahui gejala-gejala baik hambatan, tantangan, dan gangguan dalam proses pelaksanaan penelitian.

3. Secara praktis

   hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi atau solusi kepada Inspektorat Kabupaten Bandung dalam peningkatan kinerja aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway.*

**1.5 Kerangka Pemikiran**

Perkembangan teknologi informasi, khususnya melalui *website* sudah demikian pesatnya, sehingga *website* sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan oleh sebagian organisasi perusahaan, organisasi kemasyarakatan, partai politik termasuk oleh pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan, dikenal dengan nama sebutan *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan, terutama dalam penyimpanan data dan memperluas akses publik sehingga terciptanya akuntabilitas dan terwujudnya *good governance*.

Penggunaan teknologi dan informasi pada lembaga pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Peningkatan tersebut tidak akan lancar, jika tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif maka aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan dengan sempurna. Hal ini sejalan dengan

pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunagara. Menurut Anwar Prabu Mangkunagara : “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara,2006:67).

Salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi pemerintahan adalah kinerja dan produktivitas aparatur. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja aparatur. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi Publik*, yaitu :

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas.

(Dwiyanto 2008 : 50-51)

Model kinerja menurut Dwiyanto di atas jelas bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

> *Kesatu*, produktivitas yaitu rasio input dan output suatu proses produksi dalam periode tertentu. Semakin baik hasil kerja yang dicapai aparatur dalam suatu proses kinerja, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula jika semakin buruk hasil kerja yang dicapai aparatur, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat besar untuk terjadi.
> *Kedua,* kualitas layanan yaitu biaya pelayanan, lamanya pemberian pelayanan dan kualitas sumber daya manusia yang relatif rendah. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat merupakan suatu hal yang penting untuk melihat intensitas korupsi dalam

> sistem layanan. Lamanya pemberian pelayanan kepada publik pengguna jasa karena disebabkan adanya kendala internal dan eksternal.
> *Ketiga,* responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan.
> *Keempat*, responsibilitas yaitu kegiatan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi pelayanan yang baik dalam menggunakan sistem layanan. Menurut Warsito Utomo, responsibilitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa antara lain: infrastruktur pelayanan dan aktivitas administrasi pelayanan.
> *Kelima,* akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Jika penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan sistem layanan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya. Sebaliknya jika penyelenggaraan pelayanan publik tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam menggunakan sistem layanan. Maka proses kinerja aparatur dalam pelayanan publik akan mengalami kesulitan. Menurut Dwiyanto akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja antara lain: acuan pelayanan, tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi dan tugas pelayanan.
> (Dwiyanto 2008 : 50-51)

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program diarahkan selalu berdaya guna mencapai tujuannya. Salah satu faktor kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja aparatur. Kinerja aparatur mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi atau instansi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Organisasi atau Instansi pemerintahan perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan aparatur sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan aparatur sehingga kinerja aparatur pada setiap instansi harus dioptimalkan demi majunya instansi tersebut. Untuk itu

perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang. Penilaian disini dimaksudkan untuk mengetahui apakah untuk kerja dari aparatur sudah memenuhi standar kerja yang diharapkan atau belum. Hal ini sesuai dengan pendapat Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> "Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian". (Handayaningrat, 1982:154).

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan aparatur sehingga mereka mempengaruhi beberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi atau instansi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan. Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-Government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah dalam hal ini sebagai organisasi kekuasan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk di dalam penerapan *e-Government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. Implementasi teknologi informasi pada pemerintahan dengan istilah *e-Government* diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Pengertian *e-Government* menurut Edi Sutanta adalah:

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

Melalui *e-Government* dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik, menuju *good governance*. Berdasarkan hal tersebut, maka implementasi *e-Government* diharapkan dapat merubah sistem pelayanan pada manajemen pemerintahan dan dapat dimanfaatkannya dengan baik.

Munculnya *e-Government* dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Aplikasi *e-Government* ini biasanya berupa penyediaan sumber informasi, berupa akses data-data dalam melayani publik cepat terlaksana dan penyampaian informasi kepada publik lebih akurat. Maka Pegawai harus bisa mengaplikasikan sistem ini dengan mudah, sehingga keterbukaan menjadi lebih efektif dan tidak adanya birokrasi yang berbelit belit.

Aplikasi *e-Government* 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 diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada

hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus 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 dikutif 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 korp pegawai.
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
3. Masyarakat bangga kepada korp 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)

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korp pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para aparatur, masyarakat akan merasa bangga kepada korp pegawai, adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan pancasila.

Melengkapi teori tentang Sistem Informasi maka akan di uraikan mengenai pengertian sistem, data, dan informasi. Pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu : Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan (Kadir, 2003:54).

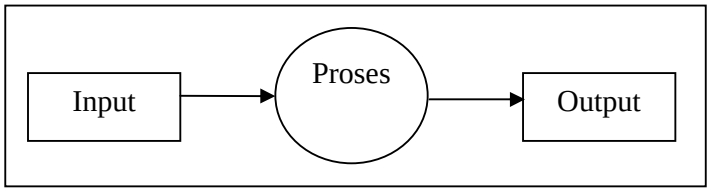
Definisi tentang sistem di atas, maka sistem tersebut merupakan suatu kumpulan yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya dan melakukan suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang akan dicapainya. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut bukanlah sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Sistem harus memiliki input, proses dan output. Menurut Sutanta mengemukakan bahwa:

> “Sistem merupakan sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerjasama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu tujuan”. (Sutanta, 2003:4).

Jadi suatu sistem harus mempunyai tujuan dalam proses pelaksanaanya. Dalam hal ini, sistem tesebut dijalankan oleh pegawai melalui pembangunan sistem informasi. Model umum suatu sistem terdiri atas masukan (*input*), pengolah (*procces*), dan keluaran (*output*). Sebagaimana ditunjukan dalam bagan sebagai berikut:

**Bagan 1.1**
**Keterkaitan antara Input, Proses dan Output**




(Sumber: Sutanta, 2003:4).

Model Penjelasan bagan tersebut dapat dilihat bahwa hubungan antara *input* dengan proses dan *output* sangat berpengaruh sekali. Menunjukan bagaimana suatu sistem berpengaruh terhadap kinerja pegawai, bila sistem informasi berjalan sesuai prosedur dan didukung dengan kualitas sumber daya aparatur, maka kinerja akan terlihat berupa kepuasan dan efektifitas penerapan sistem.

Sedangkan pengertian data menurut Wahyono:

> "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya 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 masyarakat secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan data, pemprosesan data, penyimpanan data dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Pegawai menjalankan tugas sesuai dengan kinerjanya, maka setiap pegawai harus dituntut lebih profesional agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan tentunya ini akan berdampak terhadap pembangunan daerah. organisasi atau instansi, ditata secara benar, dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi modern yang mempunyai visi dan misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah organisasi atau instansi dalam memberikan segala pelayanan yang masyarakat butuhkan pada umumnya. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pelayanan kepada publik dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat.

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

> “Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan”(Kadir, 2003:10).

Definisi di atas menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah sejumlah komponen yang saling berhubungan antara manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja, dan diproses data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan. Sistem informasi juga digunakan untuk mendukung didalam pengambilan keputusan,

koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran efektivitas dalam suatu organisasi atau instansi.

Sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

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

1. Peningkatan Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab.
2. Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan *SMS gateway*, sebagai alat untuk mencapai tujuan khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
3. *SMS gateway* adalah pelayanan pengaduan masyarakat yang di sampaikan melalui *SMS* resmi pemerintah Kabupaten Bandung nomor 022-706-22222. Penanganan pengaduan masyarakat yang memerlukan *audit* / periksaan oleh Inspektorat. Masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti atau fakta yang jelas agar dapat ditindaklanjuti dan diproses.

4. Peningkatan Kinerja aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam *SMS gateway*, merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:
   1) Produktivitas adalah rasio input dan output yang terkait dengan peningkatan kinerja aparatur melalui *SMS gateway* tentang pelayanan, tanggung jawab dan produktivitas kerja aparat pemerintah Kabupaten Bandung serta untuk efisien dan efektifnya pelayanan pengaduan masyarakat khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, yang meliputi:
      a. Input adalah masukan data masyarakat ke sebuah pengolahan data dalam pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
      b. Output adalah hasil dari kegiatan kinerja aparatur mengenai pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
   2) Kualitas layanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan, pelayanan yang efisien apabila aparatur Inspektorat dapat menyediakan input pelayanan, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, yang meliputi:

a. Biaya pelayanan adalah suatu pembayaran administrasi pelayanan yang baik harus dinikmati oleh publik secara keseluruhan.
b. Lamanya pelayanan adalah suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh kinerja aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung.
c. Kualitas sumber daya manusia adalah kinerja aparatur yang mempunyai kualitas keahlian yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

3) Responsivitas adalah kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan publik, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan di pemerintahan Kabupaten Bandung sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, yang meliputi:
   a. Keluhan masyarakat adalah suatu proses kebutuhan masyarakat yang dapat dipenuhi oleh suatu kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.
   b. Sikap aparat birokrasi adalah suatu sikap respon menerima dan netral dalam pelayanan masyarakat, khususnya kinerja aparatur

dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

c. Penggunaan keluhan adalah suatu proses dalam kemampuan aparatur dalam pelayanan masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

4) Responsibilitas adalah kegiatan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi pelayanan yang baik dalam menggunakan sistem informasi *SMS gateway*, yang meliputi:

a. Infrastruktur pelayanan adalah fasilitas pelayanan di Inspektorat Kabupaten Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Aktivitas admnistrasi pelayanan adalah keseluruhan proses kegiatan pelaksanaan yang dilakukan aparatur dalam pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

5) Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan sistem informasi *SMS gateway* dalam pelayanan yang diukur dengan nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, yang meliputi:

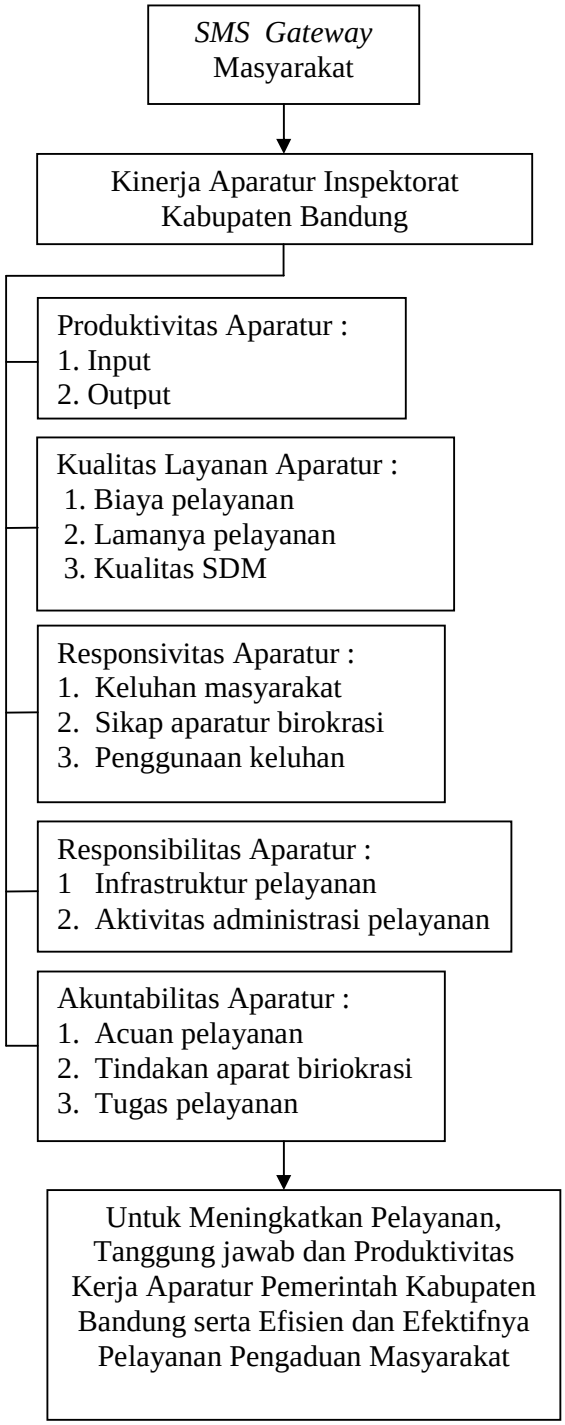
a. Acuan pelayanan adalah pelayanan yang mengarah pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa, khususnya kinerja

aparatur dalam pelayanan pengaduan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

b. Tindakan aparat birokrasi adalah suatu perlakuan yang sama dari aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung tanpa membeda-bedakan masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan pengaduan di Inspektorat Kabupaten Bandung.

c. Tugas pelayanan adalah suatu pelayanan yang dipikul oleh aparatur atau Inspektorat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan bertanggung jawab.

**Gambar 1.1**
**Model Kerangka Pemikiran**



## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan pendapat Mohammad Nazir dalam bukunya *Metode Penelitian Sosial* yang mendefinisikan metode deskriptif, sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kasus peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki" (Nazir, 1998:63).

Berdasarkan pengertian di atas, metode penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Hal yang sama dikemukakan oleh pendapat Ronny Kountur dalam bukunya *Metode Penelitian* mendefinisikan metode penelitian deskriptif, yaitu:

> "Metode penelitian deskriptif *(descriptive research)* adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti" (Kountur, 2004:105).

Berdasarkan metode yang digunakan, penyusun menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari jawaban informan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005:3). Oleh karena itu, dalam

penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

Adapun pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* mendefinisikan pengertian kualitatif, sebagai berikut:

> "Metode Kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*" (Sugiyono, 2005:1).

Mencermati definisi-definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual dan akurat dalam sebuah penelitian serta peneliti merupakan instrumen kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data, artinya data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistika).

### 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu:

1. Studi Pustaka *(Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi tentang

teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

2. Studi Lapangan *(Field Research)*

Peninjauan yang dilakukan langsung di Inspektorat Kabupaten Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Observasi *(Observation)*

Observasi, yaitu cara memperoleh data dengan cara pengamatan langsung ke obyek penelitian dengan mengadakan pencatatan menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan kinerja aparatur melalui pelayanan pengaduan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

b) Wawancara *(Interview)*

Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada kinerja aparatur melalui pelayanan pengaduan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

c) Dokumentasi yaitu penelaahan melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi. Teknik studi dokumentasi diharapkan data yang diperoleh bisa sesuai dengan data dilapangan.

### 1.6.3 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 Soehartono teknik pengambilan *Purposive sampling* adalah "(pengambilan sampel berdasarkan tujuan) dalam teknik ini, siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengambil data yang menurut dia sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian"(Soehartono, 2002 : 62).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua informan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja aparatur melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung yaitu aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dan masyarakat.

Adapun Informan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja aparatur melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, yaitu:

1 Aparatur pemerintah Inspektorat Kabupaten Bandung, terdiri dari:

a. Agus Mulya, S.Pt yaitu sebagai Kepala Sub Bagian Evaluasi Pelaporan (EVLAP) yang peneliti anggap sebagai seorang Kasubbag beliau lebih mengetahui mengenai gambaran pelaksanaan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

b. Isef Taofiq, S.Sos yaitu sebagai Pelaksana Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan (EVLAP) selaku operator *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung yang peneliti anggap sebagai seorang Pelaksana Operasional *SMS gateway* beliau lebih mengetahui tentang proses penerapan dan pelaksanaan *SMS gateway* serta gambaran mengenai aplikasi *SMS gateway*.

c. Aparatur Inspektorat Inspektur pembantu wilayah I, II, III dan IV yang peneliti anggap sebagai Inspektur pengawas beliau lebih mengetahui mengenai gambaran peningkatan kinerja aparatur melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

d. Aparatur Inspektorat Kepala Seksi Pengawas bidang Pemerintahan, Pembangunan, dan Kemasyarakatan yang peneliti anggap sebagai Kasiwas beliau lebih mengetahui mengenai gambaran peningkatan kinerja aparatur melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

2. Masyarakat yang mengadukan laporannya melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Peneliti akan mewawancarai kepada masyarakat yang hendak mengadukan laporannya dengan cara melihat database terbanyak yg masuk ke *SMS gateway*. Peneliti akan menghubungi masyarakat yang sering mengadukan laporannya dengan melihat *modul phonebook/*nomor telepon yang ada di *SMS gateway*. Adapun mengenai identitas informan dari masyarakat, yaitu:

   a. Bapak Dadan Hadiana, beliau memohon bantuan untuk meninjau kembali ijin mendirikan bangunan yang disalahgunakan oleh pengelola PT.BAP

(bumi adiguna persada) Di perum banjaran inti permai. Beliau memberikan informasi yang peneliti butuhkan.

b. Bapak Oman Somantri beliau mengadukan laporan mengenai kasus Sekdes Margaluyu Pangalengan yang menyalahgunakan hak warga korban desa Margaluyu Pangalengan. Beliau memberikan informasi yang peneliti butuhkan.

c. Bapak Adang Yusup beliau mengadukan laporan mengenai kasus Kades Pacet Cinanggela yang menyalahgunakan beras raskin warga desa Pacet Cinanggela. Beliau memberikan informasi yang peneliti butuhkan**.**

### 1.6.4 Teknik Analisa 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).

Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.

2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.
   (Sugiyono, 2005:92-99).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

## 1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat Jalan Raya Soreang Km. 17 Kab. Bandung. Telp,/Fax. (022) 5891583/2171. Tepatnya di kantor Inspektorat yang ditempatkan dibagian ketatausahaan. Adapun waktu penelitian ini berlangsung pada bulan Januari sampai bulan Juli 2010 dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 1.1**
**Jadwal Penelitian**

| No | Kegiatan | Tahun 2010 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Agust |
| 1. | **Tahap Persiapan** | | | | | | | | |
| | a. Observasi Lokasi Penelitian | | | | | | | | |
| | b. Pengajuan Judul | | | | | | | | |
| | c. Penyusunan Usulan Penelitian. | | | | | | | | |
| | d. Seminar Usulan Penelitian | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.** | **Tahap Pelaksanaan** | | | | | | | | |
| | a. Pelaksanaan Penelitian | | | | | | | | |
| | b. Wawancara | | | | | | | | |
| | c. Observasi | | | | | | | | |
| | d. Studi Kepustakaan | | | | | | | | |
| **3.** | **Tahap Akhir** | | | | | | | | |
| | a. Penyusunan Skripsi | | | | | | | | |
| | b. Sidang Skripsi | | | | | | | | |