BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Produktifitas Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Produktivitas adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu organisasi, artinya meningkatkan produktivitas berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu. Oleh sebab itu perlu dilakukan suatu pengukuran produktivitas di instansi yang bertujuan untuk mengetahui tolak ukur produktivitas yang telah dicapai dan merupakan dasar dari perencanaan bagi peningkatan produktivitas di masa yang akan datang.

Kinerja aparatur merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila kinerja aparatur tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Kinerja Aparatur dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan pelayanan yang baik tanpa ada paksaan.

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efesien. Dalam rangka meningkatkan produktifitas dan efisiensi di lingkungan internal setiap instansi pemerintah, perlu diaplikasikan suatu sistem yang terintegrasi dengan menerapkan teknologi komunikasi dan informasi pada setiap unit yang ada dalam lingkungan operasionalnya sehingga menjadi sarana utama media pertukaran data di lingkungannya. Salah satu alat yang digunakan dalam penerapan sistem informasi di instansi pemerintah adalah perkantoran elektronik.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya produktifitas kerja aparatur adalah terjalinnya suatu pelayanan yang baik dan lancar diantara para pelaksana pelayanan dan masyarakat. Pelayanan merupakan syarat pertama bagi keberhasilan kinerja aparatur, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses pelayanan masyarakat di Inspektorat Kabupaten Bandung, khususnya para aparatur operasional *SMS gateway* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Produktifitas aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung merupakan peran yang sangat penting dalam sukses atau tidaknya pelayanan *SMS gateway* kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan cara sederhana berguna untuk meningkatkan pelayanan *SMS gateway* misalnya melihat besarnya produktivitas aparatur dengan menggunakan faktor-faktor, seperti motivasi, lamanya pelatihan, dan kompetensi aparatur. Kemampuan melihat produktivitas di masa yang akan datang maka dengan cara tersebut, dapat dijadikan sarana untuk membantu

menentukan strategi yang bersifat penting untuk diprioritaskan di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Aparatur Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, mengenai kinerja diantara para pelaksana, bahwa pelaksana *SMS gateway* adalah staf aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola *SMS gateway* yang ada pada Inspektorat Kabupaten Bandung hanya berjumlah satu orang. Sebaiknya pelaksana *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung bertambah, karena dengan banyaknya aparatur yang bisa menggunakan *SMS gateway*, maka produktivitas kerja aparatur akan tercapai.

4.1.1 Input Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Reformasi disegala bidang serta pesatnya kemajuan teknologi dibidang teknologi informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam kaitan ini peran aparatur pemerintah sebagai salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan tidak luput dari tuntutan untuk melakukan berbagai perubahan. Pemanfaatan sistem perkantoran elektronik menyebabkan suatu instansi dapat melaksanakan kegiatan administrasinya dengan lebih mudah, cepat, transparan, tertib, terpadu, produktif, akurat, aman, dan efisien, khususnya bagi kegiatan pemerintah sebagai fasilitator utama untuk melancarkan dan mendukung semua kegiatan antara instansi pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pergeseran paradigma dari

regulasi menghambat (*wall regulation*) menuju regulasi mendorong (*enabling regulation*). Untuk mewujudkan penyelenggaraan kepemerintahan yang baik (*good governance*), pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi di dalam kegiatan pemerintahan tidak dapat dihindarkan. Perkantoran elektronik lingkup intranet di lingkungan instansi pemerintah merupakan salah satu jawaban untuk meningkatkan kinerja aparatur.

Globalisasi yang ditandai dengan meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global yang difasilitasi oleh pesatnya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah mengubah pola dan cara kegiatan ketatalaksanaan di pemerintah pusat dan daerah. Kebijakan dibidang teknologi komunikasi dan informasi khususnya perkantoran elektronik lingkup intranet diperlukan sebagai kegiatan dasar penerapan sistem jaringan informasi dengan menggunakan komputer. Pemanfaatan aplikasi perkantoran elektronik dilingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah menjadi salah satu syarat terselenggaranya kepemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang baik.

E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya. Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti:

G2C (*Governmet to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*).

Jaringan sistem informasi on-line antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan teknologi informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi hal baru dan upaya peningkatan kinerja serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good govermance*).

Inspektorat Kabupaten Bandung merupakan suatu instansi dimana pemerintahnya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penyediaan sarana teknologi informasi yang dijumpai di lembaga pemerintahan. Disamping di lembaga pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat ditemui dengan munculnya sistem informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis pada penggunaan teknologi komputer dan sistem informasi telah mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja pegawai yang optimal.

Peneliti mendapatkan keterangan dari aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung khususnya pada Pelaksana Operasional *SMS gateway*, dalam melaksanakan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway*, adanya *input* (masukan*) SMS* dari masyarakat. *SMS* dari masyarakat terbagi menjadi 5 (lima) kategori: ucapan selamat/terimakasih, kritik, saran, pertanyaan/konfirmasi, informasi/berita, dan pengaduan. Pengaduan terbagi menjadi 2 (dua): bersifat

audit/kasus, diaudit/diperiksa langsung oleh Inspektorat, yang tidak bersifat audit/kasus tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD terkait.

SMS yang masuk dari masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung dilihat dari hitungan bulan bisa mencapai angka ratusan, dengan berbagai nama, nomor, dan kategori *SMS*. Apalagi dilihat dari hitungan tahun bisa mencapai angka jutaan. *SMS* masyarakat yang masuk ke *database* terkirim dengan tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda. Berdasarkan 5 kategori *SMS*, pengaduan/pelaporan yang banyak masuk ke *database SMS*.

Semua *SMS* yang masuk ke *database* berdasarkan 5 kategori terkadang sering ada juga yang tidak mencantumkan nama dan asal daerah dari mana, akan tetapi semua itu tidak menjadi masalah bagi Inspektorat sendiri khususnya para pelaksana *SMS gateway*. Operator *SMS gateway* setiap harinya bertugas melihat, memantau, mengecek *SMS* yang masuk dari masyarakat. *Report* data *SMS gateway* yang diproses di Inspektorat Kabupaten Bandung merupakan laporan yang sudah ditanggapi sebagai laporan atau pengdokumentasian yang bisa di *print*, yang selanjutnya diproses, ditangani, ditindaklanjuti oleh tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Report data *SMS gateway* yang sudah di *print* disposisi pertama dulu melalui Kasubag Evaluasi dan Pelaporan sebagai arsip. Setelah mencatat *Report* data *SMS gateway* disposisi kedua pada Inspektur yang mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pengawasan

terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan urusan pemerintahan desa. Disposisi ketiga pada Sekretaris, disposisi keempat pada Kasubag Administrasi dan Umum yang mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan.

Disposisi keempat sudah terlaksana, kembali lagi pada Inspektur untuk diproses kembali dan turunlah surat keterangan yang menyatakan untuk segera ditangani dan ditindaklanjuti yang tugasnya diarahkan pada Inspektur Pembantu wilayah I, II, III, dan IV yang mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan tugas-tugas dibidang pengelolaan penyelenggaraan pengawasan daerah terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah dan kasus pengaduan di wilayah I, II, III, dan IV yang meliputi pengawasan, pemerintah bidang pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan.

Pengaduan dari masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti/fakta yang jelas agar dapat ditindaklanjuti. Saluran penanganan pengaduan melalui *SMS gateway* 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.

Pelaporan dari masyarakat akan diproses, dan lamanya proses pelayanan berupa jawaban untuk *SMS* pengaduan minimal kurang dari satu hari dan selambat-lambatnya dua minggu. Pelayanan masyarakat melalui *SMS gateway* menggunakan perangkat komputer sangat dibutuhkan keahlian aparatur khususnya di Inspektorat Kabupaten Bandung sangat dituntut cara kerja yang profesional agar mencapai data yang akurat dalam pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Memperoleh cara kerja yang profesional untuk menangani pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung diperlukan pendidikan sumber daya aparatur, pendidikan sumber daya aparatur bisa menggunakan cara pelatihan khusus untuk menangani data-data pengaduan masyarakat di Inspektorat Kabupaten Bandung, data-data tersebut diintegrasikan ke *server database.*

Sesuai dengan hasil fakta yang terjadi di Inspektorat Kabupaten Bandung khususnya pada Pelaksana Operasional *SMS gateway*, penggunaan dari sistem informasi *SMS gateway* tidak dilaksanakan setiap hari, dikarenakan pegawai operator *SMS gateway* berjumlah 1 (satu) orang. Terkadang pegawai operator mengesampingkan tugasnya dengan tugas pekerjaan lain. Meskipun bahwa pelaksana *SMS gateway* adalah staf aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola *SMS gateway* yang ada pada Inspektorat Kabupaten Bandung hanya berjumlah 1(satu) orang.

Disamping itu ada juga keluhan masalah dari penggunaan sistem informasi *SMS gateway* diantaranya program yang digunakan kadang susah dibuka, dikarenakan adanya gangguan jaringan, virus yang masuk ke program,

mengakibatkan terlambatnya pembacaan berita/*SMS*, penulisan/pengetikan pelapor yang masuk ke program kadang tidak terbaca dengan jelas, dikarenakan nomor program *eror*. Terbukti dari rekapitulasi penerimaan *SMS* tahun 2007, 2008 dan 2009 berdasarkan kategori, *SMS* kritik dari masyarakat persentase terbesar ke 2 (dua) dari adanya pengaduan masyarakat.

4.1.2 Output Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Wacana baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, adalah tuntutan masyarakat untuk terwujudnya aparatur pemerintah yang demokratis, netral, profesional, efisien, efektif, berkeadilan, bersih, terbuka, partisipatif dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Tantangan yang dihadapi di bidang kelembagaan, adalah menata ulang struktur organisasi dengan prinsip rasional dan reatistik (sesuai kebutuhan) dan perangkat kelembagaan yang lebih efektif serta efisien yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat. Demikian pula diperlukan penyediaan sarana dan prasarana pemerintahan yang dapat mendukung terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara, untuk meningkatkan produktivitas *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, diperlukan adanya sikap dalam menjaga keserasian, keselarasan, dan keseimbangan.

Di bidang ketatalaksanaan, tantangan yang dihadapi adalah kualitas dan transparansi pelayanan masyarakat yang kurang adaptif terhadap perubahan-perubahan dan tuntutan-tuntutan masyarakat. Perlu penyempurnaan sistem

ketatalaksanaan dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan di daerah. Bidang sumber daya manusia aparatur sebagai pilar utama penyelenggaraan pemerintahan menghadapi tantangan untuk dapat mengembangkan sistem perencanaan sumber daya manusia aparatur pemerintah sesuai hasil penataan struktur dan perangkat kelembagaan daerah. Tantangan berikutnya, adalah upaya pembentukan disiplin, etik dan moral. produktivitas kerja dan tuntutan untuk terwujudnya aparatur pemerintah yang bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dan profesional.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyimpanan data mengenai pelayanan kepada masyarakat melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, menurut hasil wawancara dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Keberadaan sumber daya manusia ini posisinya sangat mutlak dalam suatu kegiatan organisasi, maka salah satu hal yang perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan dari sumber daya manusia yaitu para pegawai dilingkungan aparatur di Inspektorat Kabupaten Bandung, agar semakin mempunyai kemampuan teknis dan manajerial untuk melayani kepentingan dan kebutuhan pengguna jasa atau masyarakat. Dengan kata lain melalui upaya peningkatan potensi dan kapabilitas sumber daya manusia melalui jenjang pendidikan maka berbagai program pembangunan yang multi dimensi dapat berjalan dengan baik, karena mutu sumber daya manusia yang berpendidikan relatif tinggi tentunya wawasan, pengetahuan dan pemahaman terhadap pekerjaan pun akan mampu mengimbangi tuntutan dan perubahan masyarakat yang kompleks dan bergerak cepat.

Menurut uraian diatas sudah jelas bahwa kendala proses penyimpanan data mengenai pelayanan kepada masyarakat karena faktor sumber daya manusia, manusia adalah motor penggerak segala sesuatu kegiatan, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang efektif diperlukan kemampuan aparatur yang memiliki kemampuan dibidangnya dan teknologi informasi terus berkembang sesuai dengan zaman. Sehingga ada kemungkinan perubahan basis pengembangan di masa depan, disertai dengan alasan teknis yang kuat dan mengarah kepada hasil akhir yang lebih baik.

Masih banyak faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja aparatur, misalnya faktor moral dan ekonomi atau rendahnya penghasilan. Meski tidak ada jaminan bahwa pendapatan ditingkatkan akan meningkatkan kinerja sebab yang paling sulit adalah mengubah kebiasaan sebagaimana sulitnya melakukan hal yang belum biasa. Pelayanan *SMS gateway* diperlukan cara kerja yang profesionalisme aparatur yang tinggi untuk memberikan pelayanan masyarakat seakurat mungkin, agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Menurut hasil wawancara, profesionalisme aparatur Inspektorat di Kabupaten Bandung dalam pelayanan *SMS gateway* sudah cukup baik.

Produktivitas *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, para aparatur khususnya aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, harus memiliki motivasi yang baik. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pentingnya motivasi bagi aparatur, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku

aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada pegawai tidak bisa disamaratakan, karena tergantung kondisi sosial dan pendidikannya.

Menerapkan motivasi terhadap aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, ada dua cara yaitu, *pertama* motivasi langsung motivasi yang diberikan baik materil (uang) maupun noonmateril (penghargaan) secara langsung pada setiap aparatur untuk memenuhi kebutuhan dan tercapainya kepuasaan. Pemberian motivasi ini biasanya dalam bentuk ucapan pujian, penghargaan, dan bonus berupa uang, *kedua* motivasi tidak langsung merupakan pemberian motivasi dalam bentuk fasilitas-fasilitas pendukung dalam menunjang semangat kerja atau kelancaran tugas aparatur dalam bekerja melayani masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai untuk mewujudkan profesional pegawai.

Sesuai dengan hasil-hasil lapangan yang peneliti temukan pada Pelaksana Operasional *SMS gateway*, *output* (keluaran) aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung harus menghasilkan kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah pelayanan yang akurat dan cepat dalam pembangunaan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui pelayanan *SMS gateway* yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanaan Inspektorat terhadap masyarakat.

Penggunaan pelayanan *SMS gateway* menginginkan adanya kinerja aparatur dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan *SMS gateway* diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur Inspektorat ataupun masyarakat. Instruksi ini merupakan kinerja aparatur Inspektorat dalam pengembangan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Sumber daya manusia yang ada pada Inspektorat Kabupaten Bandung dalam rangka melaksanakan roda organisasi berjumlah 48 orang. Melihat dari Jumlah pegawai Inspektorat Kabupaten Bandung berdasarkan tingkat golongan dan pendidikan bisa menerapkan sistem kerja terpadu dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung dan melaksanakan roda organisasi yang efisien dan produktif dalam mencapai *output* (keluaran) melalui sistem informasi *SMS gateway*, khususnya para Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Pelaksanaan kepegawaian tidak menemui kendala yang berarti, karena semua prosedur sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun rekapitulasi pegawai Inspektorat Kabupaten Bandung periode Tahun 2010 dilihat dari keberadaan pegawai berdasarkan tingkat golongan dapat dijelaskan, diantaranya golongan II ada 7 orang, golongan III ada 36 orang, dan yang terakhir golongan IV ada 5 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan dapat dijelaskan, diantaranya SD 1 orang, SLTA 18 orang, D3 1 orang, S1 ada 20 orang, dan yang terakhir S2 ada 9 orang. Total keberadaan pegawai di Inspektorat Kabupaten Bandung Tahun 2010 berjumlah 48 orang.

4.2 Kualitas Layanan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Salah satu faktor yang berpengaruh agar terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah, adanya kapasitas atau kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan yang harus memiliki kapasitas secara teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya. Selain kemampuan secara teknis aparatur penyelenggara pelayanan dituntut memiliki kapasitas untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Kapasitas ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran.

Kapasitas aparatur dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, adalah faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Kapasitas aparatur memegang peranan yang sentral dan paling menentukan, tanpa kapasitas aparatur yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif. Kapasitas aparatur dalam sebuah organisasi sangat diperlukan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan aparatur dan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kapasitas aparatur juga diperlukan karena merupakan subyek dalam

setiap aktivitas organisasi. Kapasitas aparatur selain sebagai pelaku dalam organisasi juga merupakan penggerak proses mekanisme dalam sistem organisasi.

Sesuai keterangan aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung khususnya Pelaksana Operasional *SMS gateway*, dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* telah dilaksanakan secara tepat dan benar sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yaitu mengacu kepada visi Inspektorat Kabupaten Bandung yaitu "Terwujudnya Inspektorat Kabupaten Bandung yang Profesional Bagi Kepemerintahan Yang Baik, Bersih dan Berwibawa Tahun 2010. Untuk mewujudkan visi ini kami menjalankan beberapa misi, diantaranya: meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan moral aparatur pengawasan, mendorong terwujudnya akuntabilitas kinerja pemerintah, mengoptimalkan sistem manajemen pengawasan, dan mendorong terwujudnya kepemerintahan daerah yang efisien dan efektif.

Prosedur yang diterapkan cukup sederhana yaitu Inspektorat Kabupaten Bandung menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu berupa pelayanan penanganan *SMS database*. *SMS* dari masyarakat terbagi menjadi 5 (lima) kategori: ucapan selamat/terimakasih, kritik, saran, pertanyaan/konfirmasi, informasi/berita, dan pengaduan. Pengaduan terbagi menjadi 2 (dua): Bersifat audit/kasus, diaudit/diperiksa langsung oleh Inspektorat, yang tidak bersifat audit/kasus tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD terkait.

Berdasarkan keterangan masyarakat yang mengadukan laporannya melalui sistem informasi *SMS gateway*, bahwa kualitas pelayanan publik oleh aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung melalui sistem informasi *SMS gateway* masih belum tepat dan benar. Masyarakat mengeluhkan tidak ditanggapinya pengaduan-pengaduan yang diinginkan dan proses jawaban balik (*output*) dari Inspektorat pun lambat diterima oleh masyarakat, padahal masyarakat sangat membutuhkan jawaban balik (*output*) dari Inspektorat tersebut. Inspektorat pun menyadari semua itu, kembali ke klasifikasi *SMS* bahwa pengaduan terbagi menjadi 2 (dua): Bersifat audit/kasus, diaudit/diperiksa langsung oleh Inspektorat, yang tidak bersifat audit/kasus tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD terkait.

4.2.1 Biaya Pelayanan Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Biaya, Sistem Informasi *SMS gateway* yang ada di Inspektorat Kabupaten Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Salah satunya yaitu sarana dan prasarana untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Sarana dan fasilitas seperti gedung, fasilitas alat komunikasi, komputer, jaringan *internet* serta fasilitas lainnya harus tersedia dengan lengkap. Kelengkapan sarana dan prasarana dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai sangat menunjang dalam memudahkan proses penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, mengenai infrastruktur atau sarana dan prasarana untuk menunjang tugas dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dirasakan belum memadai, kelengkapan peralatan dan fasilitas kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* perangkat komputer dan akses *internet* masih kurang. Fasilitas operasional belum sesuai dengan kebutuhan, akses internet dengan kapasitas hanya 512 kpbs, *memory (RAM) PC* yang digunakan hanya 256 MB, hal ini mengakibatkan para aparatur kurang efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Fasilitas tersebut sulit dioperasionalkan, karena keterbatasan kapasitas *bandwidth*, sehingga kurang dapat menghasilkan *output* yang tepat waktu (lambat). Infrastruktur pendukung kurang memenuhi standar (*bandwidth* kecil).

Sesuai dengan hasil lapangan yang peneliti temukan, bahwa mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kualitas pelayanan publik oleh aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, melalui sistem informasi *SMS gateway* dapat dilihat belum memadai dengan perangkat komputer dan akses *internet* masih kurang. Fasilitas operasional belum sesuai dengan kebutuhan, akses *internet* hanya dengan kapasitas 512 kpbs. Permasalahan yang terjadi adalah belum tersedianya anggaran biaya khusus dalam pengadaan barang-barang tersebut.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar

pelaksanaan suatu usaha. Ketersediaan fasilitas dan sarana bagi kelancaran pekerjaan juga sangat penting, supaya iklim kerja di kantor akan menjadi baik sehingga efektivitas pelayanan akan meningkat.

Penyediaan infrastruktur, kebutuhan infrastruktur sangat penting dipersiapkan karena merupakan alat yang dapat membantu dalam pelaksanaan tugas dalam memberikan informasi pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*, alat tersebut berupa alat-alat yang dapat menunjang pelaksanaan tugas, contohnya seperangkat komputer dan jaringan yang mendukung dalam pengembangan *internet*, namun infrastruktur yang ada di Inspektorat Kabupaten Bandung masih terbatas. Komputer yang tersedia di bagian operator terdiri dari 1 unit komputer, *memory (RAM) PC* yang digunakan hanya 256 MB, akses *internet* hanya dengan kapasitas 512 kpbs dan Hal tersebut dapat memperlambat pegawai dalam pengolahan data.

Pembuatan kebijakan sistem informasi *SMS gateway* berdasarkan hasil wawancara dana yang digunakan bersumber dari APBD. Dinas-dinas terkait terkadang mendapatkan bantuan dana pengembangan aplikasi sistem informasi dari APBN. Sehingga apabila mampu dan memiliki kualifikasi dalam mengaplikasi sistem informasi, diperbolehkan membentuk dan mengelola aplikasi sendiri.

Sistem informasi *SMS gateway* dibuat pada tahun 2006, dan sudah mulai efektifnya pada tahun 2007 sampai sekarang. sistem informasi *SMS gateway* dibuat oleh BAPAPSI Kabupaten Bandung. Beberapa dinas yang ada di

Kabupaten bandung berkoordinasi dan bekerjasama dalam pembuatan sistem informasi.

Bapapsi dalam melaksanakan pembuatan sistem aplikasi sistem informasi *SMS gateway,* telah menyusun jadwal pengerjaannya. Adapun urutan kerja yang dilakukan Bapapsi dalam pembuatan aplikasi sistem informasi *SMS gateway* adalah:

1. Penandatanganan Kontrak. Proses inisialisasi awal yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pembuatan sistem informasi *SMS gateway* secara resmi mulai berlangsung. Penandatanganan kontrak tersebut antara Inspektorat dan Bapapsi, karena Bapapsi secara teknis yang mengerjakan aplikasi sistem informasi *SMS gateway*.
2. Perencanaan *Development Strategy*. Fase ini adalah dimana proses koordinasi *team project* dilakukan, juga termasuk kegiatan koordinasi dengan *project owner* untuk menentukan strategi dan membuat *project management / project charter* yang dijadikan acuan dalam pembuatan kebijakan sistem informasi *SMS gateway*.
3. Persiapan *Environment Development.* Persiapan *environment development* meliputi persiapan infrastruktur, perangkat, referensi teknis, dan hal-hal lain yang dianggap perlu dan mendukung pelaksanaan pembuatan sistem informasi *SMS gateway*.
4. *Survey* dan Data *Gathering.* Proses ini merupakan proses tinjauan langsung kelapangan untuk memperoleh data-data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan aplikasi sistem informasi *SMS gateway*.

5. Integrasi dan Klarifikasi Data. Data hasil *survey* di *elaborasi* dalam dokumen *survey* untuk kemudian di klarifikasi validitasnya.
6. Analisa Aplikasi *Eksisting*. Dilakukan analisa terhadap aplikasi *eksisting*, seperti mendata modul-modul dan sub modul yang ada dalam aplikasi *eksisting* dan mendata status dari modul-modul dan sub modul tersebut apakah telah sesuai dengan format pelaporan yang saat ini telah digunakan. Menganalisa program, database, ERD aplikasi, *work flow* aplikasi dan melakukan analisa terhadap konseptual data model aplikasi sistem informasi *SMS gateway eksisting*.
7. Analisa Data. Setelah data dianggap *valid*, lalu dilakukan proses analisa terhadap data-data tersebut, sekaligus untuk mengklasifikasi jenis data dan informasi yang diterima sekaligus menganalisa kebutuhan *user* dikaitkan dengan ketersediaan data.
8. *Modeling* dan Arsitektur Sistem. Proses ini merupakan fase penting sebelum memasuki fase teknis, dalam fase ini hasil analisa terhadap kebutuhan *user* dan ketersediaan data hasil data *gathering* serta hasil analisa aplikasi eksisting dibuat dalam skema arsitektur sistem dan aplikasi yang akan dibangun. Modeling sistem inilah yang akan jadi landasan teknis aplikasi.
9. Perencanaan Struktur Database. Proses perencanaan struktur database adalah fase untuk menentukan struktur tabel, *field-field* data, struktur data, skema relasi antar entitas database dan lainnya.
10. Perencanaan *Framework Coding*. Perencanaan *framework coding* akan mengambil pola dari *modeling system*, *framework coding* merupakan

rancangan teknis yang bersifat umum dengan sudah memiliki rambu-rambu dan batasan teknis yang terspesifikasi, sehingga akan memudahkan pada fase pembangunan aplikasi.

11. Pembuatan Form-Form. Proses pembuatan form menjadi aktifitas awal kegiatan teknis, semua jenis *form y*ang akan ada dalam aplikasi dibuat dan disiapkan field *entry*nya.
12. Creating Database. Database dibangun dengan pondasi perencanaan struktur database yang sudah di definisikan sebelumnya, seluruh *field* data dan tabel dibuat secara menuling untuk kemudian siap digabung dengan *form – form page*.
13. Desain *Layout* dan *Image Handling*. Fase ini bisa dilaksanakan apabila *drafting* dasar *form*, database, serta *enggine* aplikasi sudah terbuat. Akan disiapkan *image-image*, kemudian dibuat *layout* dalam format CSS.
14. Integrasi. Proses integrasi adalah fase dimana menuling teknis yang sebelumnya dikerjakan mulai disatukan menjadi sistem aplikasi.
15. *Adjustment*. Proses *adjustment* merupakan proses bersamaan atau setelah integrasi dilakukan, *adjustment* dilakukan agar bagian-bagian dari aplikasi bisa saling berhubungan secara singkron dan stabil.
16. *Testing*. Fase *testing* dilakukan untuk mengetahui kemungkinan bugs/gangguan, *error*, kesalahan, dan lainnya. Disamping itu pada fase ini juga akan dikeluarkan rekomendasi-rekomendasi berkaitan dengan kenyamanan, usabilitas, *speed*, duarabilitas, dan hal yang lain berkaitan dengan berjalannya aplikasi.

17. Perbaikan dan Revisi. Proses perbaikan dan revisi akan mengambil dari rekomendasi yang dilakukan sebelumnya.
18. *Progress Report*. Fase pelaporan kemajuan pekerjaan yang meliputi dibuatnya laporan akhir pekerjaan.
19. *Installasi* Aplikasi pada *server*. Tahapan installasi aplikasi pada *server* meliputi proses installasi software pendukung (web service dan MySQL) baru diikuti oleh installasi aplikasi.
20. *Setting* dan Konfigurasi Aplikasi. *Setting* dan konfigurasi merupakan fase dimana dilakukan *tunning* ulang terhadap aplikasi pada *environment* yang sesungguhnya sebelum aplikasi *Go Live*. Setelah *tunning*, dan *setting* selesai, *testing* dilakukan secara *offline*. Apabila sukses, sistem pada *server* sudah *Go Live*.
21. Persiapan Implementasi. Dilakukan persiapan-persiapan yang akan mendukung terlaksananya fase implementasi.
22. Implementasi Aplikasi. Proses dimana implementasi dilakukan, *testing* penggunaan aplikasi, dan pelatihan untuk operator aplikasi.
23. Monitoring dan koordinasi. Proses ini merupakan proses yang sejalan dengan proses implementasi aplikasi, yaitu melakukan monitoring dan koordinasi secara kontinyu, hal ini dilakukan untuk memberikan solusi dan *guideines* apabila terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi.
24. Dokumentasi**.** Proses pembuatan dokumen teknis dan non teknis. Pembuatan sistem informasi *SMS gateway*, dilengkapi dengan foto-foto yang terjadi di lingkungan Kabupaten Bandung.

25. *HandOver***.** Proses serah terima yang menandakan sistem informasi *SMS gateway* telah selesai dikerjakan dengan output sesuai yang diharapkan. Apabila Inspektorat secara teknis terlibat dalam pembuatan sistem informasi *SMS gateway* ini, maka sistem informasi *SMS gateway* di presentasikan kepada semua SKPD se-Kabupaten Bandung, tetapi apabila tidak maka hanya menjadi konsumsi pimpinan saja.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja aparatur karena tanpa adanya modal yang banyak maka kinerja aparatur tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan penanganan *SMS gateway* sehingga memerlukan modal yang tidak sedikit.

Sesuai keterangan masyarakat yang mengadukan laporannya melalui sistem informasi *SMS gateway*, biaya pelayanan yang dibebankan oleh Inspektorat Kabupaten Bandung tidak begitu berat. Masyarakat cuma mengetik kalimat di *handphone* (*HP*) sesuai tujuan dan kepentingan yang langsung dikirimkan pada *SMS database* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Biaya yang dikeluarkan relatif murah, akan tetapi masyarakat selalu bertanya *output* (keluaran) *SMS* jawaban dari Inspektorat Kabupaten terkadang prosesnya lambat. Sedangkan kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsistensi terhadap *Standar Operasional Procedure* (*SOP*) yang telah dibentuk mengenai pemberian pelayanan pengaduan kepada masyarakat.

4.2.2 Lamanya Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

Kecenderungan semakin besarnya peran dan tuntutan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat sangat jelas. Pada bidang pelayanan publik, kecenderungan ini terlihat dari tekanan masyarakat akan kebutuhan

pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini akan mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai perbaikan manajemen pelayanannya. Tekanan itu juga akan mendorong pemerintah untuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar aspirasi masyarakat dengan memperhatikan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanannya.

Berdasarkan wawancara dengan Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten disesuaikan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, Dengan adanya *Standard Operating Procedure (SOP)*, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu *Standard Operating Procedure (SOP)* juga bermanfaat untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.

Lamanya pelayanan Aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung dikarenakan satu hal dan yang lainnya. Para Pelaksana Operasional *SMS gateway* berjumlah banyak, akan tetapi mereka semua mempunyai tugas dan kewajiban masing-masing dalam melaksanakan roda organisasi. Operator *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung yang ditunjuk dan bertugas mengelola dan mengoperasikan hanya berjumlah 1 (satu) orang.

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.

SMS masyarakat yang masuk ke *database* tidak semua akan ditanggapi, karena yang bersifat kondisional akan segera dilanjutkan ke SKPD terkait. Operator hanya membalas (*forward*) terimakasih atas informasi yang anda sampaikan. *SMS* masyarakat yang bersifat pengaduan operator segera menanggapi *SMS* tersebut dengan cara *report* datanya di *print* sebagai bukti untuk evaluasi dan pelaporan yang akhirnya segera ditangani dan ditindaklanjuti.

Kasus pengaduan/pelaporan dari masyarakat akan diproses, dan lamanya proses pelayanan berupa jawaban untuk *SMS* pengaduan selambat-lambatnya selama 2 (dua) minggu. Banyaknya *SMS* yang masuk melalui sistem informasi *SMS gateway* membuat operator terkadang kebingungan. Hasil dari kasus pengaduan/pelaporan dari masyarakat yang sudah di ditangani dan ditindaklanjuti oleh tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik, operator akan segera memberikan jawaban/membalas (*replay*) pengaduan pelaporan yang

anda sampaikan kepada kami telah kami tindaklanjuti, silahkan anda koordinasi dengan pihak terkait.

Kasus pengaduan yang disampaikan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung ada yang berasal dari pemerintahan desa dan pemerintahan daerah. Contoh kasus yang muncul dari pemerintahan desa yaitu dari Kepala Desa yang mengambil hak-hak warga dengan cara KKN, contoh kasus dari pemerintahan daerah diantaranya masyarakat ada yang mengadukan pegawai PNS tersebut mempuyai istri 2 (dua).

Masyarakat yang ingin mengetahui lebih jelas perkembangan mengenai kasus yang disampaikan melalui sistem informasi *SMS gateway* terkadang ada pula yang langsung mendatangi kantor Inspektorat Kabupaten Bandung. Adapun kasus pengaduan yang sudah diproses/diperiksa oleh Inspektorat Kabupaten Bandung khususnya yang ditangani/ditindaklanjuti oleh 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.

Kasus tersebut ada sebagian yang masyarakat tidak mengetahui jelas duduk masalahnya, dikarenakan kurang sosialisasinya Kepala Desa kepada masyarakat. Sehingga masyarakat langsung mengadukan laporannya melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Hak-hak warga tersebut padahal sebagian digunakan untuk kepentingan-kepentingan yang

menyangkut kebutuhan warga, dan Kepala Desa pun menjelaskan rincian-rincian tersebut kepada masyarakat.

Para Pelaksana Operasional *SMS gateway* khususnya Operator *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung dalam menjalankan tugasnya mengelola dan mengoperasikan *SMS gateway* dalam memeriksa *SMS gateway* tidak dilaksanakan setiap hari, dikarenakan terkadang operator ada juga kepentingan pekerjaan yang lain yang mesti diselesaikan. *absen* kekantor dikarenakan sakit dan mempuyai kepentingan yang lainnya.

Para Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung tidak bisa berbuat banyak, sama seperti pegawai operator yang sebelumnya ditugaskan di bagian operator *SMS gateway*, setelah prajabatan dikarenakan mereka juga mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan roda organisasi yang ada di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Melihat pemaparan diatas, Sebaiknya pelaksana *SMS gateway*, khususnya bagian operator *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung bertambah, karena dengan banyaknya aparatur yang bisa menggunakan *SMS gateway*, maka pelayanan pengaduan melalui sistem informasi *SMS gateway* bisa lebih berjalan sesuai yang diharapkan efektif dan efisien.

Fasilitas seperti pengadaan komputer dan jaringan lebih dioptimalkan lagi, sebagai pendukung dan motivasi pegawai operator khususnya dalam menjalankan tugasnya di Inspektorat Kabupaten Bandung.

4.2.3 Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa. Produk pelayanan publik yang berupa barang mudah dinilai kualitasnya. Produk pelayanan berupa jasa tidak mudah dinilai kualitasnya. Antara pelayanan barang dan jasa sering kali bersifat komplementer atau saling melengkapi sehingga sulit dipisahkan.

Salah satu faktor yang berpengaruh agar terselenggaranya pelayanan yang berkualitas adalah, adanya kapasitas atau kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan yang harus memiliki, kapasitas secara teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya selain kemampuan secara teknis aparatur penyelenggara pelayanan dituntut memiliki kapasitas untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuain bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Kapasitas ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran.

Strategi pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan oleh pengguna *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Dalam hal ini yaitu bagi para manajemen dan bagi pengelola dan teknisi sistem

informasi. Dengan demikian diharapkan terciptanya sumber daya aparatur yang berkualitas. Pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur yang pertama, yaitu bagi para manajemen dengan menumbuhkan dan meningkatkan pemahaman dan apresiasi terhadap pentingnya sistem informasi. Setelah ada pemahaman terhadap sistem informasi akan menjadikan kepedulian bahwa sistem informasi merupakan suatu kebutuhan. Karena dengan adanya sistem informasi dapat mempermudah dalam proses pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Menurut penjelasan aparatur Inspektorat di Kabupaten Bandung perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Sumber daya aparatur, merupakan kebutuhan mutlak yang harus dilaksanakan pada setiap kinerja aparatur yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan. Pengembangan sumber daya aparatur di Inspektorat Kabupaten Bandung diarahkan kepada pembentukan kualitas layanan dalam *SMS gateway* melalui peningkatan sumber daya pendidikan dan pelatihan atau diklat pada aparatur di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Pelayanan yang cepat dan akurat perlu ditingkatkan kualitas SDM aparatur, agar tercipta pelayanan yang efektif. Selain itu juga prosedur atau cara kerja aparatur harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan kinerja aparatur dalam pelayanan *SMS gateway*. Pengembangan aparatur bertujuan agar aparatur

dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya.

Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan, supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan pelayanan *SMS gateway*. Dalam pelaksanaan pelayanan *SMS gateway* sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data masyarakat yang tersimpan dalam database *SMS gateway*.

Faktor pembinaan kemampuan SDM merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan pemeliharaan dan menjawab *problem* yang terjadi pada perangkat keras, perangkat lunak dan data dengan cepat dan baik. Karena kemampuan SDM inilah yang menggunakan dan mengoperasikannya.

Pelatihan dilakukan secara khusus untuk mengubah kepuasan dan motivasi kerja bilamana dibutuhkan. Pentingnya pelatihan dan pengembangan menghendaki kegiatan ini dilakukan dengan baik melalui langkah-langkah tertentu, yaitu analisis kebutuhan (kebutuhan organisasi, kebutuhan tugas, kebutuhan pegawai), penentuan tujuan dan materi latihan, pemilihan metode latihan yang tepat, dan evaluasi pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya aparatur supaya lebih profesional. Pengembangan sumber daya aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dilakukan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan. Pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada aparatur supaya bisa meningkatkan kinerja aparatur sehingga profesional pegawai dapat terwujud.

Karena dengan adanya pelatihan pegawai untuk mengembangkan sumber daya aparatur supaya para aparatur tersebut bisa melaksanakan tugasnya secara profesional, artinya pegawai yang bekerja sesuai dengan tugas dan jabatannya.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Perhatian atau sikap simpatik aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat pemohon pelayanan, yang diterima juga sangat diharapkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, karena dengan menanggapi berbagai pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat berarti telah memberikan perhatian atau sikap simpatiknya dan masyarakat sangat menghargainya.

Sesuai keterangan beberapa masyarakat, pada umumnya aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung telah memberikan perhatian khusus dalam menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera pengaduan, keluhan, saran dan kritik yang ada di *list message SMS gateway.*

Menurut hasil wawancara, untuk meningkatkan sumber daya manusia haruslah memiliki pendidikan sumber daya aparatur khususnya Sub Bagian Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung

dilakukan untuk mengarahkan pegawai agar mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan benar. Pendidikan sumber daya aparatur tidak hanya ditunjukan kepada pegawai baru, tetapi juga pegawai lama. Pendidikan sumber daya aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, dengan tujuan jika aparatur mau melakukan pendidikan dengan kata lain para aparatur tersebut bisa dibimbing dan diarahkan dalam meningkatkan kualitas kerja yang berorientasi pada profesional untuk meningkatkan pelayanan di Inspektorat Kabupaten Bandung melalui sistem informasi *SMS gateway* dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan akurat.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan sebagaimana tersebut di atas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan.

Penyedian pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4.3 Responsivitas Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Responsivitas kemampuan pemberi pelayanan untuk dapat mengenali dengan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus mengacu kepada keselarasan, apabila telah mengacu kepada keselarasan serta semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Responsivitas mencakup kemauan dan kesediaan aparatur untuk selalu membantu kesulitan yang dihadapi, selama dalam proses pelayanan berlangsung. Aparatur yang baik adalah aparatur yang dapat mengerti keluhan yang disampaikan masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan atas kualitas pelayanan publik atau program-program yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Bandung, masyarakat menginginkan pelayanan publik atau program-program pemerintah sesuai dengan keinginannya.

Masyarakat dihadapkan pada kondisi dimana kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur maka masyarakat akan menyampaikan keluhan tersebut. Untuk dapat mengendalikan mutu pelayanan yang diberikan, instansi publik yang memberikan publik pelayanan dituntut untuk mempunyai kesadaran untuk membantu masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dari masyarakat yang dilayani.

Keterangan aparatur Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, mengenai responsivitas atau daya tanggap aparatur untuk melayani masyarakat dalam pelayanan informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu dalam membantu masyarakat yang mempunyai keluhan atau unek-unek mengenai kinerja pemerintah Kabupaten Bandung mengacu kepada Keputusan Bupati Kabupaten Bandung Nomor: 55.8/KEP.191–BAPAPSI/2008 tentang pembentukan tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik pada Pemerintah Kabupaten Bandung. Untuk meningkatkan pelayanan, tanggungjawab dan produktivitas kerja aparat pemerintah Kabupaten Bandung, perlu didukung dengan pembangunan sistem, sarana dan penanganan yang profesional termasuk terhadap pelayanan pengaduan masyarakat, untuk efisien dan efektifnya pelayanan pengaduan masyarakat ini salah satunya dengan adanya dukungan pengaduan berbasis elektronik melalui *SMS gateway*.

Tim pusat pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik ini mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan sebagai berikut: melakukan upaya yang sinergis dalam pencegahan penyimpangan-penyimpangan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Kabupaten Bandung, melaksanakan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat berbasis elektronik sesuai dengan mekanisme penanganan atau prosedur, melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

SMS dari masyarakat ditujukan ke nomor *SMS* resmi pemerintah Kabupaten Bandung (022) 706-22222, yang di operasionalkan oleh Inspektorat

Kabupaten Bandung. *SMS* dari masyarakat bisa berupa ucapan selamat atau terima kasih, kritik, saran, pertanyaan atau konfirmasi informasi, dan pengaduan terbagi menjadi dua yaitu: pertama yang bersifat audit, diaudit langsung oleh Inspektorat Kabupaten Bandung, kedua yang tidak bersifat audit tetapi bersifat kondisional dilanjutkan ke SKPD terkait, pengaduan masyarakat yang memerlukan audit, harus melampirkan bukti atau fakta yang jelas sebelum ditindaklanjuti, lamanya pelayanan berupa jawaban untuk *SMS* pengaduan minimal kurang dari satu hari dan selambat-lambatnya dua minggu.

4.3.1 Keluhan Masyarakat Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Sifat responsif dapat dibagi dalam dua konteks. *Pertama*, pihak penyelenggara *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung harus mampu menangkap isu-isu dan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam dinamika penyelenggaraan *SMS gateway* tersebut. Aparatur harus mampu merespon harapan-harapan *stakeholders* dan menyikapi permasalahan yang terjadi. *Kedua*, dalam konteks yang lebih luas, Inspektorat Kabupaten Bandung secara institusi harus mampu bersikap responsif terhadap permasalahan yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dan mampu bertindak atau berpartisipasi untuk menyikapinya. Pada dasarnya, aparatur harus mampu responsif untuk menyikapi permasalahan-permasalahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dan selalu berusaha untuk memenuhi harapan-harapan dan amanat yang diembannya dari masyarakat.

Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai wadah dalam mencapai tujuan bersama, serta mempunyai peranan atau tugas untuk melayani kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung kebutuhan masyarakat belum terpenuhi, karena adanya aparatur atau pegawai yang masih redudansi atau mempunyai tugas yang merangkap. Redudansi dalam arti belum mampu untuk memenuhi tugas aparatur dalam pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat

Kebutuhan masyarakat dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung belum terpenuhi, karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu dalam mengaplikasikan komputer dan mengelola sistem informasinya. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan sistem informasi *SMS gateway* adalah diadakannya pendidikan dan pelatihan pada semua aparatur atau pegawai di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Keterangan beberapa masyarakat, pada umumnya aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung telah memberikan perhatian khusus dalam menanggapi

pengaduan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera pengaduan, keluhan, saran dan kritik yang ada di *list message SMS gateway*. Akan tetapi respon balik atau *output* (keluaran) *SMS* jawaban dari Inspektorat terkadang lambat dari prosedur yang telah ditetapkan.

Masyarakat yang belum menerima respon balik atau *output* (keluaran) *SMS* jawaban dari Inspektorat Kabupaten Bandung, terus berupaya mengirimkan/menyampaikan *SMS* kepada Inspektorat Kabupaten Bandung. Masyarakat yang menginginkan kepastian kasus yang disampaikannya terkadang ada juga yang langsung mendatangi kantor Inspektorat Kabupaten Bandung. Mereka ingin mengetahui kepastian lebih lanjut sejauh mana kasus yang mereka sampaikan pada Inspektorat Kabupaten Bandung.

Masyarakat mendatangi kantor Inspektorat Kabupaten Bandung. Mereka disana diarahkan oleh petugas bagian umum untuk berkoordinasi langsung pada 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.

Dilihat dari struktur organisasi yang ada di Inspektorat Kabupaten Bandung. Inspektur Pembantu wilayah I, II, III, dan IV mempuyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas dibidang

pengelolaan penyelenggaraan pengawasan daerah terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah dan kasus pengaduan di wilayah I, II, III, dan IV yang meliputi pengawasan pemerintahan bidang pembangunan dan kemasyarakatan. Masyarakat bisa langsung berkoordinasi dengan Inspektur Pembantu wilayah I, II, III, IV. Tergantung dari surat keputussan yang diturunkan oleh Inspektur, karena sebelum ditugaskan terjun kelapangan Inspektur menunjuk salah satu Inspektur Pembantu dari 4 (empat) Inspektur Pembantu itu.

Keluhan masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung sebagian besar tidak terlalu mengeluh. Masyarakat hanya cukup mengetik dari *handphoone* (*HP*) yang langsung disampaikan/dikirimkan pada *SMS database.* Biaya yang dikeluarkan pun relatif murah. Masyarakat menyampaikan *SMS* melalui sistem informasi *SMS gateway* dengan berbagai kepentingan dan tujuan masing-masing. Diantaranya sebagian besar menyampaikan kasus-kasus pelaporan pengaduan.

Masyarakat menginginkan Inspektorat Kabupaten Bandung agar lebih cepat lagi dalam merespon kebutuhan masyarakat. Adanya layanan sistem informasi *SMS gateway* dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan pengaduan pelaporan menyampaikan bukti atau fakta yang jelas.

Masyarakat merasa puas dengan adanya pelaksanaan *SMS gateway* melalui pelayanan pengaduan pelaporan di Inspektorat Kabupaten Bandung. Masyarakat tidak harus mendatangi kantor Inspektorat Kabupaten Bandung yang ada di jalan Soreang.

Lemahnya responsivitas, representativitas, dan responsibilitas aparatur pemerintah, di mana mereka hanya mampu menempatkan dirinya sebagai mesin birokrasi yang tidak mampu mengadaptasikan sikap dan perilakunya pada kondisi dan tuntutan masyarakat yang terus berubah. Konsep *good governance* pada dasarnya menginginkan adanya pelibatan banyak pihak dalam tiap proses jalannya pemerintahan. Sehingga dengan demikian perbincangan tentang otonomi daerah tidak sekadar berbicara tentang adanya desentralisasi vertikal saja (pengalihan wewenang dari pusat ke daerah) tetapi juga desentralisasi horizontal (pengalihan wewenang dari pemerintah ke pihak di luar pemerintah). Masyarakat sebagai salah satu pihak, namun yang paling penting harus diberikan ruang yang luas dalam era desentralisasi ini. Sebab desentralisasi horizontal, artinya adalah pemerintah (*government)* sekarang tidak lagi merupakan satu-satunya institusi yang menangani semua aspek penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur yang bertugas melayani masyarakat dalam pelayanan penanganan *SMS gateway*. Aturan-aturan dalam melayani masyarakat itu sudah diwujudkan, diterapkan dengan cara penegakan kedisplinan dan mengembangkan pendidikan, pelatihan atau diklat untuk meningkatkan kinerja aparatur di Inspektorat Kabupaten Bandung.

4.3.2 Sikap Aparatur Birokrasi Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Sikap dan kemampuan para pemberi pelayanan dengan memperhatikan etika dan moral serta bersikap sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar masyarakat mendapat kepercayaan. Dimensi kualitas pelayanan ini dapat dinilai dari kemampuan aparatur atas pengetahuan secara tepat, dengan bersikap keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur dituntut untuk bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan sikap yang ramah, masyarakat akan merasa dihargai.

Hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap penghargaan masyarakat kepada aparatur tersebut, perlakuan yang wajar dan tidak sewenang-wenang, merupakan faktor penting yang akan mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah. Dalam meningkatkan etika aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung untuk menyelenggarakan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dipengaruhi beberapa indikator etika yang terdiri dari beberapa hal yaitu: kedisiplinan, keadilan, tanggungjawab.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat aparatur pemerintah haruslah mampu menempatkan diri menjadi pelayan dan fasilitator yang baik terutama dalam upaya mencapai tujuan nasional bangsa Indonesia untuk melindungi, mencerdaskan dan mensejahterakan masyarakat.

Fenomena yang berkembang saat ini umumnya tuntutan masyarakat terhadap sikap dan perilaku aparatur pemerintah yang ramah, santun dan bersifat mengayomi, jauh dari sikap arogan dan ingin menang sendiri. Sikap demikian akan mendekatkan hubungan emosional antara masyarakat dengan aparatur pemerintah.

Soal buruknya pelayanan publik pemerintah merupakan cerita lama. Pelayanan yang ada terbukti tidak efektivitas dan tidak efisien. Padahal jika membaca wacana pelayanan publik mutakhir, efisiensi dan efektif adalah rangkaian kata yang menjadi primadona dan idola serta tujuan dalam aplikasi berbagai paradigma dan *situs* manajemen, apalagi dalam wacana pelayanan publik.

Birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayananan umum dan pembangunan.

Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Aparatur pemerintah makin tanggap terhadap harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, sehingga hasil-hasil pembangunan akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dalam setiap perumusan dan perencanaan pembangunan mulai dari tingkat desa/kelurahan sampai tingkat kabupaten harus mampu mengakomodasi aspirasi masyarakat

tanpa kehilangan sinergitas dengan program-program yang menjadi prioritas maupun unggulan pemerintah pusat dan pemerintah propinsi.

Sikap merupakan salah satu dari budaya pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*, sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai atau aturan-aturan bersama dalam kehidupan bersosialisasi dan mengikat semua pelaksana pelayanan. Penerapan norma-norma atau aturan-aturan di Inspektorat Kabupaten Bandung, sudah dilakukan sesuai prinsip pelayanan publik. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Inspektur Inspektorat Kabupaten Bandung. Norma atau aturan menentukan batas-batas normatif perilaku anggota atau aparatur Inspektorat, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Kedisiplinan yang perlu ditegakan oleh setiap aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi.

Disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat

mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan cukup memuaskan dan secara tidak langsung akan membawa pengaruh yang positif bagi organisasi tersebut.

Sesuai dengan keterangan aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, berkaitan dengan kedisiplinan kerja aparatur telah melaksanakan kedisiplinan kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsistensi terhadap *Standar Operasional Procedure* (*SOP*) yang telah dibentuk mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat. Peran Inspektorat Kabupaten Bandung untuk menerapkan disiplin setiap aparatur diberikan pelatihan mengenai pengembangan kepribadian dalam melayani pelayanan kepada masyarakat.

Pelatihan pengembangan kepribadian aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung tersebut dengan materi berupa etika dalam bekerja serta seni berkomunikasi dalam melayani masyarakat diharapkan adanya kesadaran dari setiap aparatur untuk dapat melaksanakan kedisiplinan baik disiplin mengenai waktu maupun kedisiplinan dalam melakukan perbuatan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, mengenai kedisiplinan aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung sudah cukup baik. Kedisiplinan tersebut terlihat bahwa jam 8.00 aparatur telah berada di Kantor Inspektorat Kabupaten Bandung untuk melaksanakan tugas dalam melayani pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* kepada masyarakat, begitu pula dengan jam istirahat

serta jam pulang kantor sesuai waktu yang telah ditentukan. Mengenai disiplin perbuatan dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi, aparatur telah melaksanakannya sesuai SOP yang telah dibentuk sebagai acuan dalam melaksanakan tugasnya.

Dilihat dari penjelasan uraian di atas, bahwa kedisiplinan aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung khususnya pada pelaksana operasional *SMS gateway* dalam melaksanakan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway*, telah didasari dengan pelatihan pengembangan kepribadian yang akhirnya menimbulkan kesadaran bagi setiap aparatur untuk bersikap mematuhi peraturan yang berlaku mengenai kedisiplinan kerja. Aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung berpegang teguh terhadap SOP yang telah dibentuk sebagai acuan standar dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* yang berkualitas secara prima dalam rangka menjaga kepuasan masyarakat.

4.3.3 Penggunaan Keluhan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam aturan perundangan. Secara spesifik peran norma-norma atau aturan-aturan penting dilaksanakan oleh semua aparatur yang berada di lingkungan Inspektorat. Adanya norma-norma serta aturan-aturan tersebut diharapkan aparatur di Inspektorat Kabupaten Bandung, dapat

menciptakan tanggung jawab terhadap pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* dan mampu menciptakan stabilitas terhadap masyarakat pada pelayanan sistem informasi *SMS gateway* serta dapat menggunakan program-program pada aplikasi sistem informasi *SMS gateway* yang telah ada.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan paradigma baru otonomi daerah merupakan salah satu bagian pesan reformasi terhadap aktualisasi peran pemerintah daerah dalam penerapan fungsinya untuk memberikan pelayanan atas kepentingan masyarakat (*public interest*) dan menyelesaikan masalah–masalah dalam masyarakat (*public affairs*).

Perubahan sikap yang harus ditunjukkan oleh aparatur pemerintah daerah dalam praktek sebagai penyelenggara pemerintahan, penyelenggara pelayanan umum dan pembangunan yaitu perubahan atau pembaharuan sikap dan karakter aparatur pemerintah yang berorientasi pada fungsi fundamental pemerintah dan sesuai dengan paradigma baru Administrasi Negara.

Paradigma baru Administrasi Negara yaitu memandang birokrasi pemerintah tidak lagi hanya semata-mata melaksanakan pelayanan publik yaitu memenuhi kebutuhan barang dan jasa publik (kepentingan publik) serta memecahkan masalah–masalah publik, tetapi sekaligus sebagai pendorong dan fasilitator tumbuhnya partisipasi masyarakat.

Fenomena ini merupakan konsekuensi logis ketidak mampuan birokrasi pemerintah (di negara manapun) untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan kepentingan serta memecahkan masalah–masalah masyarakatnya tanpa keikutsertaan masyarakat sendiri. Dalam hubungan ini diperlukan pembaharuan

pendekatan manajemen pemerintahan dalam mempraktekkan peran birokrasi pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari pada kegiatan administrasi publik. Sebagai mana telah diketahui bersama bahwa administrasi publik mempunyai dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Dari dimensi yang luas tersebut, pelayanan publik salah satu aspek yang paling dekat menyentuh masyarakat. Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi administrasi oleh pemerintah untuk memperbaiki kerja pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Sikap mental yang patuh cenderung tidak akan melalaikan tugas-tugas yang memang menjadi tanggung jawabnya. Kondisi yang demikian pada akhirnya akan dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Faktor teknologi yang dipakai akan dapat mendukung terwujudnya kualitas pelayanan. Tentunya dalam hal ini teknologi tersebut juga harus disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang akan mengoperasikan teknologi tersebut.

Penggunaan teknologi komputer yang dipakai oleh lini belakang, belum mampu dimanfaatkan secara maksimal. Kondisi yang demikian disebabkan karena sebagian besar para pegawai di lini belakang belum mampu menggunakan peralatan tersebut. Sehingga keadaan yang demikian ini telah menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik.

Terbatasnya intensitas kewenangan pimpinan, lingkungan kerja yang kondusif dengan pengawasan yang lemah sebagai akibat daripada lemahnya

kepemimpinan, keterampilan para pegawai yang kurang baik, belum optimalnya penggunaan teknologi yang dimiliki, kurangnya prasarana pelayanan, adanya budaya patrimonial yang disertai oleh kurangnya kesadaran aparatur.

Faktor demokratisasi dan desentralisasi telah membawa dampak pada proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Dampak tersebut terkait dengan, makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik, meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata kepemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum, meningkatnya tuntutan dalam penyerahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan.

Kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan melalui *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung dapat dilihat dari responsivitas para aparatur sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang harus diniliki oleh para pembuat kebijakan harus senantiasa dipelihara agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Berdasarkan keterangan-keterangan tersebut, maka penilaian terhadap responsivitas aparatur dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* adalah masyarakat dan pengguna pelayanan (aparatur) yang menggunakan fasilitas sistem informasi *SMS gateway*. Disamping itu pemerintah sendiri yang harus menilai, apakah pihak-pihak tertentu yang menggunakan fasilitas sistem informasi *SMS gateway* sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan.

Hasil wawancara dilapangan, peneliti bisa menyimpulkan bahwa responsif Inspektorat Kabupaten Bandung cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang kurang puas dalam pelayanan, sehingga dari permasalahan tersebut muncul pengaduan–pengaduan dari masyarakat yang langsung ditanggapi oleh pihak Inspektorat Kabupaten Bandung.

Berdasarkan keterangan aparatur Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, mengenai penggunaan keluhan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* yaitu 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. Fasilitas operasional belum sesuai dengan kebutuhan, akses internet dengan kapasitas hanya 512 kpbs, *memory (RAM) PC* yang digunakan hanya 256 MB, hal ini mengakibatkan para aparatur kurang efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya.

4.4 Responsibilitas Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang

benar atau dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas merupakan suatu usaha positif dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan. Memberikan tanggungjawab kepada aparatur merupakan suatu cara agar aparatur dapat bekerja secara aktif dan berkompeten pada pelayanan melalui *SMS gateway*.

Prinsip responsibilitas merupakan tanggung jawab korporasi sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Aparatur yang kreatif dan inovatif mampu mendayagunakan tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi, akan dapat tetap eksis di era globalisasi. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri, dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun masyarakat.

Tanggungjawab aparatur yang melaksanakan pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian aparatur yang berwenang dan yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan keterangan Kepala Sub Bagian Evaluasi Pelaporan (EVLAP) Inspektorat Kabupaten Bandung, mengenai tanggungjawab aparatur dalam

melaksanakan setiap tugas khususnya pemberian pelayanan di bidang informasi melalui *SMS gateway*, telah sesuai dengan tugas dan fungsinya, uraian mengenai tugas dan fungsi masing-masing aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung telah terstruktur dengan baik dari mulai Kepala Sub Bagian, Inspektur Pembantu, Kepala Seksi Pengawas, serta pelaksana telah memiliki tugas dan fungsi serta bertanggungjawab atas tugas yang diembannya, sebab dibentuk melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2008 tentang rincian tugas fungsi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Bandung.

Pembentukan melalui peraturan tersebut berfungsi agar tidak terjadi tugas yang dilaksanakan oleh setiap aparatur yang dirasakan tumpang tindih. Untuk menciptakan kejelasan aparatur pelayanan publik yang bertanggungjawab adalah mengantisipasi keberadaan aparatur pelayanan apabila salah satu aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung khususnya di Bidang Pelaksana Operasional *SMS gateway* yang berhalangan hadir, maka menanggulanginya yaitu dengan mengoptimalkan aparatur yang hadir untuk merangkap dua tugas yang harus dilaksanakannya.

4.4.1 Infrasrtuktur Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan.

Responsibilitas dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami dan menghayati semua tanggungjawab aparatur. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa ada paksaan.

Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*role making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.

Kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tata organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya yang tidak saja bersifat normatif dan legislatif. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat,

fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional.

Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan negara tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif, dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik.

Pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memliki dua dimensi. *Pertama*, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya, kedua, berupa pemberian keleluasaan kepada masyarakat untuk mengontrol kerja aparat birokrasi. Sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali (*out of control*), tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparat birokrasi sebenarnya merupakan hubungan timbal balik yang berkesinambungan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang

berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

Peran pemerintah daerah lebih mendominasi penyediaan layanan publik, dibanding peran sektor lain di daerah. Sebenarnya sektor lain tersebut, baik masyarakat maupun pasar (swasta), juga memiliki potensi yang sama besarnya.

Penerapan *e-Government* di dalam penerapannya membutuhkan kinerja aparatur yang optimal, sehingga perlu adanya pengembangan kapasitas dan keahlian dan kemampuan sumber daya aparatur yang ada di lembaga pemerintah. Pengembangan keahlian sumber daya aparatur pemerintah, sumber daya manusia merupakan pengelola, pengembang dalam penggunaan *e-Government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan penerapan *e-Government* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Peningkatan *e-Government* diperlukan dengan adanya peningkatan kinerja aparatur dan penataan yang matang dalam pendayagunaannya melalui perencanaan yang matang dan berkesinambungan sesuai dengan tugas dan fungsi.

Pengelolaan sumber daya informasi dan infrastruktur difokuskan pada upaya penyelenggaraan fasilitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Inspektorat Kabupaten Bandung. Hal tersebut dilaksanakan sebagai bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan *good governance*. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan sistem pengolahan data berbasis teknologi informasi.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan Inspektorat Kabupaten Bandung. Terdiri dari sarana prasarana yang umum dibutuhkan oleh suatu organisasi serta sarana dan prasarana khusus untuk fungsi tertentu. Strategi penyiapan sarana dan prasarana umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja. Sementara sarana dan prasarana untuk fungsi tertentu diarahkan pada terjaminnya target pencapaian dari penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi.

Fasilitas merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, karena dengan adanya fasilitas maka pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*. Para pelaksana bisa memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, akan tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pelaksana Operasional *SMS gateway*, fasilitas yang dimiliki oleh Inspektorat Kabupaten Bandung dalam

pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* belum memenuhi syarat yang telah ditentukan, karena masih kurangnya jaringan dan komputer untuk pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway*. Namun sampai saat ini, Inspektorat Kabupaten Bandung dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* masih berjalan dengan baik dan efektif.

Kurangnya jaringan dan komputer dalam menunjang pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* bukan berarti pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung tidak berjalan dengan yang diharapkan. Pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, meskipun kurangnya jaringan dan komputer, sistem informasi *SMS gateway* masih tetap berjalan dengan cepat dan akurat.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa fasilitas dalam pelaksanaan Pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung masih kurangnya jaringan dan komputer, bukan menjadi halangan bagi pihak Inspektorat Kabupaten Bandung dalam melayani masyarakat melalui sistem informasi *SMS gateway*.

4.4.2 Aktivitas Administrasi Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Pelaksanaan reformasi birokrasi saat ini masih dirasakan kurang berjalan sesuai dengan tuntutan reformasi, hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas permasalahan dalam upaya mencari solusi perbaikan. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan

masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintah merupakan cerminan dari kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu upaya yang lebih komprehensif dan terintegrasi dalam upaya mendorong peningkatan kinerja birokrasi aparatur pemerintah. Tuntutan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel merupakan amanah reformasi.

Birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pelayananan umum dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu pemerintahan maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kenyataan dalam praktek sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Aparat birokrasi pemerintah sering juga dianggap tidak mampu menyesuaikan diri dengan modernisasi, perilakunya tidak inovatif dan sering pula melakukan korupsi. Kondisi ini semakin diperparah adanya kecenderungan dari birokrasi pemerintah yang menerapkan pola otokratik dan otoriter.

Merubah pandangan ini tidaklah mudah, perlu adanya pembuktian pelaksanaan peran birokrasi pemerintah yang berpihak pada masyarakat yang

dilayani dengan dilandasi semangat pembaharuan yang mendasar sebagai identitas baru birokrasi pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan paradigma baru otonomi daerah merupakan salah satu bagian pesan reformasi terhadap aktualisasi peran pemerintah daerah dalam penerapan fungsinya untuk memberikan pelayanan atas kepentingan masyarakat (*public interest*) dan menyelesaikan masalah–masalah dalam masyarakat (*public affairs*).

Kesiapan sumber daya manusia aparatur pemerintah daerah dalam pelaksanaan wewenang dari daerah merupakan suatu tuntutan profesionalitas aparatur pemerintah yang berarti memiliki kemampuan pelaksanaan tugas, adanya komitmen terhadap kualitas kerja. Dalam hubungan ini menjadi sangat mendesak perlunya profesionalitas aparatur pemerintah daerah di samping kesiapan aspek lainya dalam melaksanakan kewenangan pemerintah daerah, sehingga menarik untuk dikaji apakah dari aspek sumber daya manusia aparatur pemerintah daerah telah siap melaksanakan paradigma baru penerapan otonomi daerah tersebut. Atau apa kriteria profesionalitas aparatur pemerintah daerah yang sangat didambakan semua orang, agar penyelenggaraan wewenang pemerintah daerah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memuaskan sesuai dengan pesan agenda reformasi.

Sistem pelayanan merupakan suatu cara dalam memberikan proses pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat pengguna jasa atau proses segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang

berkualitas yang diberikan oleh aparatur pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Reorganisasi pemerintah secara ideal harus diarahkan pada perwujudan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, aturan hukum, perlakuan yang adil/kesetaraan, partisipasi, responsif, berorientasi kesepakatan, efektif, efesien, visi strategis dan dapat diprediksi.

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi isu kajian yaitu sejauhmana pemerintah daerah memiliki perhatian atau kepedulian dalam mengimplementasikan prinsip tersebut pada berbagai aktivitas pemerintahan. Asumsi umum yang berkembang adalah pemerintah daerah belum melakukan perubahan yang signifikan ke arah reformasi manajemen pemerintahan terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah dipandang belum memiliki komitmen yang tinggi pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Orientasi pemerintahan masih cenderung pada kekuasaan dengan berbagai praktek manajemen yang kurang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tuntutan pada penguatan kualitas sumber daya manusia dan organisasi secara keseluruhan merupakan perwujudan dan tuntutan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik yang semakin baik. Seiring dengan semakin tingginya tuntutan publik terhadap kinerja birokrasi, maka posisi strategis manusia

dalam organisasi menjadi sangat penting. Sumber daya manusia dalam organisasi harus peka dan melakukan identifikasi terhadap problem organisasi serta menetapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan citra birokrasi pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, pelaksanaan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung saat ini dapat dikatakan telah memiliki staf pelaksana yang cukup memadai dibidangnya khususnya pada bidang sistem informasi *SMS gateway*. Karena selain sudah memiliki kemampuan dalam bidang komputer, mereka juga diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada aparatur sehingga para pelaksana operasional sistem informasi *SMS gateway* dapat menjalankan tugasnya dengan mudah karena sudah memiliki pengetahuan yang memadai.

SMS gateway di Inspektorat Kabupaten Bandung merupakan salah satu sistem yang cukup efektif untuk melayani masyarakat. Sistem informasi ini merupakan sarana pelayanan publik seperti data masyarakat, penyimpanan data masyarakat, dan pelaporan data masyarakat.

Kondisional merupakan suatu kondisi yang sesuai dengan kemampuan antara pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Berdasarkan keterangan aparatur Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, bahwa pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway*, merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi sekarang yaitu sesuai dengan kebutuhan

masyarakat terhadap kemudahan informasi melalui teknologi informasi tetapi tetap berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektifitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pelaksana Operasional *SMS gateway* bahwa aktivitas administrasi pelayanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung sesuai dengan kondisi pada saat sekarang ini, yaitu masyarakat membutuhkan informasi pelayanan yang cepat, efisien, melalui teknologi informasi. Dalam memohon permintaan informasi yang dikemukakan oleh mayarakat melalui sistem informasi *SMS gateway*, proses baik pengaduan, kritik, saran, pertanyaan segera dijawab oleh aparatur Pelaksana Operasional *SMS gateway*mInspektorat Kabupaten Bandung, menindaklanjuti keluhan masyarakat yang meminta informasi mengenai tanggapan, jawaban atau keluaran (*output*) pengaduan dari masyarakat, Inspektorat selalu berusaha memberikan penyelesaian persoalan secara tepat dengan cara menjawab dengan segera keluhan, saran dan kritik yang ada di database *SMS gateway*.

4.5 Akuntabilitas Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Rencana Kerja Inspektorat Kabupaten Bandung Tahun 2010 ini disusun berdasarkan Perencanaan Strategik 2005 - 2010 yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan irama perubahan lingkungan sesuai dengan tuntutan yang berkembang. Rencana Kerja Tahunan maka telah diatur arah perkembangan organisasi untuk meraih keberhasilan dimasa mendatang khususnya untuk kurun waktu tahun 2010 dengan peran serta aktif semua *stakeholder*.

Rencana Kerja tahun 2010 merupakan komitmen bersama yang harus menjadi acuan bagi segenap aparat Inspektorat Kabupaten Bandung, serta menjadi pedoman dan arah kegiatan pada tahun 2010.

Rencana strategis dalah suatu proses yang membantu organisasi untuk memikirkan tentang sasaran yang harus diterapkan untuk memenuhi misi mereka dan arah apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran tersebut. Hal tersebut adalah dasar dari semua perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan suatu organisasi. Manfaat dari rencana stratejik antara lain membantu kesepakatan sekitar tujuan, sasaran dan prioritas suatu organisasi, menyediakan dasar alokasi sumber daya dan perencanaan operasional, menentukan ukuran untuk mengawasi hasil, dan membantu untuk mengevaluasi kinerja organisasi.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan Inspektorat Kabupaten Bandung bergantung kepada partisipasi, sikap mental, semangat, ketaatan, disiplin, serta kejujuran aparat. Dukungan maupun *Political Will* dari pemerintah daerah dan seluruh organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung juga menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Tanpa adanya dukungan tersebut kegiatan yang telah direncanakan tidak akan berhasil serta hasil yang telah dicapai dari kegiatan di bidang pengawasan tidak akan mempunyai arti dan manfaat bagi kepentingan pemerintah daerah khususnya, serta masyarakat Kabupaten Bandung pada umumnya.

Inspektorat Kabupaten Bandung melaksanakan kegiatan rencana tahun 2010 antara lain: kegiatan pelaksanaan pengawasan Internal secara berkala dengan

lokasi 31 Kecamatan, 9 Kelurahan, 276 Desa dan unsur Dinas, Badan dan Lembaga, kegiatan penanganan kasus pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah, lokasi SKPD, kegiatan inventarisasi temuan pengawasan, kegiatan tindak lanjut hasil temuan pengawasan, kegiatan koordinasi pengawasan yang lebih komprehensif, kegiatan evaluasi berkala temuan hasil pengawasan, kegiatan pelatihan teknis pengawasan dan penilaian akuntabilitas kinerja, dan yang terakhir kegiatan pembentukan unit khusus pengaduan masyarakat.

Inspektorat Kabupaten Bandung mengintensifkan program penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk melaksanakan pemeriksaan berdasarkan pengaduan yang berindikasi KKN, sasarannya SKPD dan *stakeholder* lainnya. Inspektorat Kabupaten Bandung melaksanakan program peningkatan profesionalisme tenaga pemeriksa dan aparatur yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan pengetahuan aparat pengawasan serta memiliki kompetensi dalam rangka pelaksanaan pemeriksaan.

Akuntabilitas merupakan acuan kepada seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja organisasi publik atau penyelenggara pelayanan dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, selain itu juga akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.

Berdasarkan keterangan aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung, bahwa mengenai pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* kepada masyarakat yaitu pertanggungjawaban antara pimpinan dan bawahan dengan pola *'bottom up'* yaitu bawahan dapat mengemukakan gagasannya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bawahan bertanggungjawab atas tugas yang dilaksanakan terhadap pimpinan tetapi sebagai mitra kerja dan wajib memberikan laporan setiap sepekan.

Pertanggungjawaban diberikan dalam forum rapat mingguan yaitu dengan melaporkan aplikasi uraian tugas, jumlah izin yang telah dilaksanakan, apabila terdapat keluhan dari masyarakat maka akan dibahas dalam forum rapat mingguan tersebut agar mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu aparatur sebagai pelayan atau abdi negara maka aparatur bertanggungjawab atas tugasnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka bertanggungjawab pula kepada masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan keterangan masyarakat, kinerja aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway* dapat dipertanggungjawabkan dengan mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu kepada SOP. bahwa tanggungjawab setiap aparatur atau kejelasan mengenai tugas dan wewenang setiap aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi melalui sistem informasi *SMS gateway* telah terstruktur dengan baik dan sesuai dengan tugas dan fungsi

masing-masing. Kredibilitas, loyalitas, dan profesional serta bertanggungjawab konsisten terhadap tugas yang diembannya maka aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa akuntabilitas pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik melalui sistem informasi *SMS gateway*, pelaporan dalam rapat mingguan. Selain itu aparatur juga merupakan abdi negara maka berkewajiban bertanggungjawab kepada masyarakat yang dilayaninya serta berpegang teguh terhadap aturan atau standar yaitu SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Kredibilitas, loyalitas, dan profesional serta bertanggungjawab konsisten terhadap tugas yang diembannya maka aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima.

4.5.1 Acuan Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Akuntabilitas merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan masyarakat. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain

pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik.

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau pejabat yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

Konteks laporan akuntabilitas kinerja, evaluasi kinerja dilakukan setelah tahapan penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian kinerja. Evaluasi kinerja diartikan suatu proses umpan balik atas kinerja yang lalu dan mendorong adanya produktivitas dimasa mendatang. Dalam akuntabilitas kinerja, sesuai dengan substansinya, maka suatu akuntabilitas akan mencerminkan akuntabilitas kebijakan, program, manajemen, proses dan ketaatan terhadap peraturan perundangan.

Evaluasi kinerja kegiatan menunjukan capaian kinerja suatu unit instansi pemerintah dalan suatu kurun waktu tertentu. Evaluasi kinerja kegiatan setidaknya menunjukan penilaian atas keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam kerangka perencanaan strategis. Selanjutnya sesuai dengan atribut indikator kinerja dan capaian kinerja kegiatan yang telah ditetapkan, evaluasi kinerja kegiatan dilakukan.

Teknik dan metode yang digunakan dalam menganalisis kinerja kegiatan, yang pertama-tama dilakukan adalah dengan melihat sejauh mana adanya

kesesuaian antara program dan kegiatannya. Program dan kegiatan yang dievaluasi seharusnya merupakan program dan kegiatan sebagaimana tertuang dalam perencanaan strategis instansi yang bersangkutan. Bagi instansi pemerintah yang bersangkutan evaluasi yang dilakukan harus merujuk kepada indikator kinerja yang telah ditetapkannya, baik itu *input, proses, output, outcome, benefit* dan *impactnya*, dan pula capaiannya.

Evaluasi program merupakan evaluasi terhadap kinerja program. Program sendiri dapat diartikan sebagai kumpulan kegiatan-kegiatan nyata, sistematis dan terpadu yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa instansi pemerintah ataupun dalam rangka kerjasama dengan masyarakat, atau yang merupakan partisipasi aktif masyarakat, guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi Kinerja Kebijaksanaan merupakan evaluasi terhadap ketentuan-ketentuan yang telah disepakati pihak-pihak terkait dan ditetapkan oleh yang berkewenangan untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dan kegiatan aparatur pemerintah ataupun masyarakat agar tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi.

Akuntabilitas merupakan salah satu unsur pokok perwujudan *good governance* yang saat ini sedang diupayakan di Inspektorat Kabupaten Bandung. Pemerintah diminta untuk melaporkan hasil dari program yang telah dilaksanakan sehingga masyarakat dapat menilai apakah aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung telah bekerja dengan cepat dan efektif. Akuntabilitas dapat dilihat dari perspektif fungsional dan perspektif sistem akuntabilitas. Beberapa teknik yang

dikembangkan untuk memperkuat sistem akuntabilitas sangat dipengaruhi oleh metode yang banyak dipakai dalam, manajemen dan analisis seperti *management by objectives*, dan anggaran kinerja.

Akuntabilitas diartikan sebagai hubungan antara pihak yang memegang kendali dan mengatur entitas dengan pihak yang memiliki kekuatan formal atas pihak pengendali tersebut. Dalam hal ini dibutuhkan juga pihak ketiga yang *accountable* untuk memberikan penjelasan atau alasan yang masuk akal terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan dan hasil usaha yang diperoleh sehubungan dengan pelaksanaan suatu tugas dan pencapaian suatu tujuan tertentu.

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung. Akuntabilitas kinerja merupakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program, mengukur hasilnya atau hasil dibandingkan dengan standarnya. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja untuk mengukur hasil (tidak hanya mengukur proses atau beban kerja) dan mengorganisasikan informasi dapat digunakan secara efektif. Sistem ini memberikan informasi kepada kinerja aparatur, sehingga dapat mencapai keberhasilan. Sistem ini juga berguna bagi pengguna jasa atau pelayanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas terfokus pada hasil dari suatu kegiatan sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara–cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Sistem pelaporan dan manajemen lainnya cenderung terkonsentrasi pada masukan (*input*)

atau proses data masyarakat. Pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggung jawab kepada publik atau masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Pelaksana Operasional *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung, acuan pelayanan aparatur melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung**.** Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten disesuaikan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, Dengan adanya *Standard Operating Procedure (SOP),* maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu *Standard Operating Procedure (SOP)* juga bermanfaat untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.

4.5.2 Tindakan Aparat Birokrasi Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Melakukan perubahan perilaku dan kinerja aparatur agar lebih produktif sering ditanggapi dengan sikap tidak optimis, karena menyangkut perubahan nilai tertentu termasuk merubah kebiasaan individu dan kelompok. Walaupun belum maksimal kita hendaknya berusaha untuk melakukan upaya yang terbaik. Proses peningkatan produktivitas kerja memberi kesempatan terbaik untuk membangun pengalaman yang terus berkembang. Jadi, untuk membuat peningkatan yang

berarti dalam produktivitas aparatur harus berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen rutin yang berkesinambungan.

Pegawai dalam suatu organisasi sebagai sumber daya manusia, dan sebagai hasil proses seleksi harus dikembangkan agar kemampuan mereka dapat mengikuti perkembangan organisasi. Dalam suatu organisasi, unit atau bagian yang mempunyai tugas untuk pengembangan tenaga ini biasanya unit pendidikan dan pelatihan pegawai.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa, membuat persaingan dalam dunia pekerjaan meningkat. Hal ini dikarenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Suatu organisasi atau instansi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan di dalam organisasi atau instansi tersebut akan terhambat. Perlu disadari untuk mengimbangi perubahan-perubahan dan kemajuan dalam berbagai aspek yang mempengaruhi beban kerja pimpinan dituntut tersedianya tenaga kerja yang setiap saat dapat memenuhi kebutuhan. Untuk itu, membuat seorang pimpinan harus dapat mengelola sumber daya-sumber daya secara efektif dan efisien terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Sesuai tuntutan nasional dan tantangan global untuk mewujudkan kepemerintahan yang baik diperlukan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi jabatan dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan. Untuk menciptakan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi tersebut diperlukan peningkatan mutu profesionalisme, sikap pengabdian dan

kesetiaan pada perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan, dan pengembangan wawasan pegawai negeri sipil.

Suatu instansi harus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Untuk meningkatkan kualitas atau kemampuan-kemampuan pegawainya tersebut, dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan Jabatan. Karena pendidikan dan pelatihan merupakan bagian tidak terpisahkan dari usaha pembinaan pegawai negeri sipil secara menyeluruh.

Pengembangan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya mempersiapkan pegawai (sumber daya manusia) agar dapat bergerak dan berperan dalam organisasi sesuai dengan pertumbuhan, perkembangan dan perubahan suatu organisasi. Pengembangan pegawai dirancang untuk memperoleh pegawai-pegawai yang mampu berprestasi dan fleksibel untuk suatu organisasi atau instansi dalam geraknya di masa depan.

Kegiatan-kegiatan pelatihan dan pengembangan merupakan tanggung jawab bagian sumber daya manusia dan pimpinan langsung. Pimpinan mempunyai tanggungjawab atas kebijakan-kebijakan umum dan prosedur yang dibutuhkan untuk menerapkan program latihan dan pengembangan. Komitmen pimpinan sangat penting agar latihan dan pengembangan karyawan berlangsung secara efektif, baik dari perencanaan, proses serta tujuan dari latihan dan pengembangan dapat tercapai.

Fungsi pemeliharaan tenaga kerja atau pegawai terutama ditujukan untuk mempertahankan sikap kerja sama dan kemampuan bekerja. Karena kemampuan tersebut adalah merupakan aset yang paling penting bagi terlaksanakannya tugas

dan tujuan organisasi. Dalam mempertahankan atau memelihara kondisi yang sudah baik tersebut, organisasi dapat menciptakan kegiatan-kegiatan yang sedemikian rupa dapat membantu sikap maupun kecakapan yang dimiliki oleh para pegawai. Fungsi pemeliharaan ini juga termasuk jaminan kesehatan dan keselamatan kerja pegawai.

Sikap atau tindakan aparatur terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat melalui tingkatan kinerja aparatur dalam pelayanan melalui sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Kinerja aparatur merupakan acuan dasar bagi pelaksana operasional *SMS gateway* mengenai pembagian tugas dan kewenangan. Aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya aparatur dalam penerapan *SMS gateway* yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Bandung secara konseptual dapat juga mengubah sikap pegawai terhadap pekerjaan. Hal ini disebabkan pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang aparatur memiliki elemen-elemen kognitif, yaitu keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu obyek.

Etika merupakan perilaku atau tingkah laku aparatur *SMS gateway* Inspektorat baik itu secara individu maupun kelompok, dalam melaksanakan pelayanan *SMS gateway* yang berorientasi pada kepentingan masyarakat sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap cepat, serta tepat sasaran. Etika aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung

sangat diperlukan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan aparatur atau pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keadilan aparatur penyelenggara pelayanan merupakan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan di dalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil dalam artian tidak diskriminasi pada saat proses pelayanan, karena setiap pengguna layanan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan prima.

Berdasarkan keterangan Pelaksana Operasional *SMS gateway* Inspektorat Kabupaten Bandung, mengenai perlakuan yang adil pada setiap masyarakat yang meminta informasi mengenai *SMS* jawaban atau *output* (keluaran) melalui sistem informasi *SMS gateway* sudah berlaku adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung baik pemerintah daerah maupun pemerintah desa. Aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung telah melakukan perlakuan yang sama dan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan yaitu dengan SOP. Hal tersebut dilakukan agar citra instansi Inspektorat Kabupaten Bandung akan menjadi baik di mata masyarakat.

4.5.3 Tugas Pelayanan Aparatur Melalui Sistem Informasi *SMS Gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi.

Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, *empathy* dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau instansi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa manusia adalah aset yang

paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi tersebut dibandingkan dengan sumber daya-sumber daya lainnya. Karena manusia memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi atau instansi tersebut.

Organisasi atau instansi pasti mempunyai standar kerja atau perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dengan pekerjaan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis, dan menginginkan para pegawai untuk mematuhi sehingga sebagai upaya untuk meningkatkan para pegawai dalam meningkatkan produktifitas kerja.

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus memiliki sikap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan *hirarki* yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi

penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Pemerintah daerah khususnya Inspektorat Kabupaten Bandung perlu melakukan upaya-upaya khusus untuk meningkatkan tugas pelayanan aparatur kepada publik. Untuk itu, pemerintah daerah dapat melakukan perbaikan sistem pemerintahan khususnya dalam tugas pelayanan publik serta pembentukan budaya organisasi yang mendukung terwujudnya komitmen yang tinggi dari aparatur pemerintah dalam pelayanan publik.

Kinerja aparatur dalam pelayanan *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung antara lain dilihat dari: komitmen, dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai berdasarkan petunjuk teknis prosedur pelaksanaan sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten. Kejujuran, yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Pendidikan, hampir dapat dikatakan memadai karena sering diadakannya latihan- latihan kedinasan. Demokratis, Semua kritik dan aspirasi dari aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung sebagai pengguna *SMS gateway* tetap akan ditanggapi sebagai masukan. Norma-norma, aturan-aturan bagi para pelaksana operasional pelayanan *SMS gateway* sudah di taati dengan baik.

Karakteristik atau sikap pelaksana pelayanan dalam melaksanakan sistem informasi *SMS gateway* dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Aparatur Inspektorat Kabupaten Bandung dalam

melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian di Inspektorat Kabupaten Bandung. Sistem informasi *SMS gateway* memiliki manfaat sebagai berikut. Sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya. Menjamin tersedianya data masyarakat untuk penyempurnaan proses sistem informasi *SMS gateway* di Inspektorat Kabupaten Bandung. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas. Membantu Kepala bagian–bagian Inspektorat yang terlibat dalam proses pelayanan menjadi lebih mandiri. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar dan memberikan informasi kinerja.