BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tujuan yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam Mengefektifkan Pelayanan Informasi Perizinan melalui Sistem Informasi *Bandung One Stop Service* (BOSS) di Kota Bandung

4.1.1 Kurun waktu Sistem Informasi Boss di Kota Bandung

Pencapaian tujuan adalah Keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Tujuan yang hendak dicapai oleh BPPT dalam penerapan sistem informasi Boss di perkirakan akan menunjukkan hasil dalam kurun waktu 1 sampai dengan 5 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbidang Koordinator IT pada BPPT Kota Bandung, mengenai kurun waktu pada penerapan sistem informasi Boss telah ditentukan selama 5 tahun. Perencanaan strategik merupakan suatu proses yang berorientasi pada hal yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 sampai dengan 5 tahun dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan kendala yang ada atau yang mungkin timbul serta berbagai kewenangan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Pencapaian tujuan dapat tercapai dengan baik selama kurun waktu tertentu maka, BPPT Kota Bandung mempunyai rencana strategis dan tujuan strategis yang telah dibuat untuk dilaksanakan oleh aparatur selama lima tahun kedepan.

Berdasarkan penyusunan rencana dan tujuan strategis penerapan sistem informasi perizinan yang telah ditentukan selama 5 tahun, akan tetapi di dalam pelaksanaannya belum terealisasi semuanya dikarenakan banyaknya hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam menggali dan mengembangkan sistem informasi perizinan di Kota Bandung.

Hambatan dan permasalahan yang dihadapi saat ini adalah, *Pertama* belum lengkapnya sarana dan prasarana di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Bandung dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas yang dilaksanakan baik untuk kepentingan informasi dan promosi investasi bagi calon investor. *Kedua* belum memiliki data akurat mengenai potensi penanaman modal serta masih tersebarnya pengelolaan penanaman modal pada semua sektor.

Ketiga kurangnya pengetahuan dan kemampuan SDM aparatur di bidang penanaman modal, sehingga hal ini dapat menghambat dalam penggalian pengembangan dan pemberian informasi investasi. *Keempat* kurangya dana dapat mempengaruhi berjalannya kegiatan yang dilakukan oleh aparatur, karena hal ini merupakan salah satu unsur yang dapat melancarkan kegiatan dari hambatan yang ada.

Sistem informasi Boss yang ada pada BPPT Kota Bandung yang berjalan selama kurun waktu 5 tahun masih belum efektif, karena masih banyak rencana dan tujuan yang belum tercapai hingga saat ini. Oleh karena itu aparatur untuk merealisasikannya diharuskan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan SDM

dengan melakukan diklat struktural, diklat teknis, diklat fungsional, seminar, kursus, maupun lokakarya yang bermanfaat untuk kemajuan BPPT Kota Bandung.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung, dalam menerapkan sistem informasi Boss selama ini manfaatnya masih kurang dirasakan khususnya baik oleh aparatur maupun para pembuat perizinan dalam hal ini masyarakat atau calon investor. Dikarenakan sistem informasi Boss yang ada belum bisa memenuhi apa yang di butuhkan oleh pembuat perizinan masyarakat atau para calon investor untuk mendapatkan informasi mengenai perizinan yang ada di BPPT Kota Bandung.

Wawasan waktu diperlukan dalam pencapaian tujuan karena dapat melihat dengan tepat kapan penerapan sistem informasi Boss ini dapat dilaksanakan, waktu sangat diperlukan dalam keberhasilan penerapan sistem tersebut. Dalam pelaksanaan sistem informasi Boss belum maksimal dilakukan karena adanya keterbatasan waktu yang kurang tepat yang di rencanakan oleh BPPT Kota Bandung sehingga tidak sesuai dengan rencana yang diharapkan.

Penerapan sistem informasi Boss diperlukan waktu yang cukup lama agar penerapan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan SDM dan modal juga sangat penting. Oleh karena itu ketiga faktor ini sangat mendukung keberhasilan dari sistem informasi Boss. Waktu merupakan suatu penentuan agar pencapaian tujuan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan, dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan penerapan sistem informasi Boss tidak bisa ditentukan

dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan sistem tersebut juga perlu diperhatikan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa usaha pencapaian tujuan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung, untuk menciptakan efektivitas pelayanan informasi perizinan melalui ssstem informasi Boss belum efektif. Menurut aparatur subbidang Koordinator IT BPPT Kota Bandung, hal ini dikarenakan sering terjadi perubahan *Standar Operating Procedure* (SOP) untuk perizinan, yang dikeluarkan pejabat Pemerintah Kota Bandung, seperti PERDA, Peraturan Walikota, sering terjadi perbedaan informasi pada saat survey lapangan. Kebanyakan pemohon perizinan tidak melalui loket tetapi langsung ke oknum-oknum (karyawan) tertentu untuk memproses perizinan.

Kebanyakan operator hanya menggunakan aplikasi ini pada saat pendaftaran saja, pada saat pemprosesan dan pencetakan, operator/ pengguna memakai sistem manual walaupun pengguna telah diberikan pelatihan berkali-kali. Masih banyak praktik pencaloan, dengan menggunakan sistem manual, karyawan dapat menaikan harga tarif perizinan diluar tarif resmi (sesuai PERDA). Boleh dibilang hampir 100% pemprosesan dan pencetakan menggunakan sistem manual (dengan MS. Word atau MS. Excel), dan harga yang dibayarkan masyarakat untuk suatu perizinan dapat 2 hingga 3 kali lipat harga resmi.

Kurangnya pengetahuan dan kemampuan SDM aparatur, aparatur enggan menggunakan sistem aplikasi yang telah disediakan guna melancarkan proses kerja

aparat. Aparat yang berwenang lebih memilih cara konvensional (amatir pisan) dalam melayani pemohon yang prosesnya tidak sistematis.

Berdasarkan keterangan Koordinator IT BPPT Kota Bandung, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, diperlukan peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi tersebut. Penyediaan infrastruktur dan anggaran dalam menunjang pelaksanaan sosialisasi di Kota Bandung sangat diperlukan sekali untuk menunjang terciptanya sistem informasi yang baik.

Melalui pembinaan para aparatur BPPT Kota Bandung inilah salah satu cara untuk meningkatkan SDM, karena masih masih banyak yang belum memahami tentang pengoperasian komputer sehingga berpengaruh terhadap pengaplikasian penerapan sistem informasi Boss. Pembinaan ini sangat perlu dilakukan karena kemampuan aparatur mengenai komputer masih terbatas, sehingga akan berdampak pada sosialisasi sistem informasi Boss kepada masyarakat menjadi terhambat.

Sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung yang berjalan selama kurun waktu 5 tahun masih belum efektif, karena masih banyak rencana dan tujuan yang belum tercapai hingga saat ini. Oleh karena itu aparatur untuk merealisasikannya diharuskan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan SDM dengan melakukan diklat struktural, diklat teknis, diklat fungsional, seminar, kursus, maupun lokakarya yang bermanfaat untuk kemajuan BPPT Kota Bandung.

Penerapan sistem informasi Boss diperlukan waktu yang cukup lama agar penerapan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan SDM dan modal juga sangat penting. Waktu merupakan suatu

penentuan agar pencapaian tujuan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan, dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan penerapan sistem informasi perizinan tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan sistem tersebut juga perlu diperhatikan.

Pencapaian tujuan sistem informasi perizinan selama kurun waktu lima tahun, perlu adanya dukungan dana yang besar untuk menggali dan mengembangkan SDM, agar aparatur dalam menerapkan program Boss dan mengoperasikan sistem informasi perizinan bisa mengaplikasikan sistem tersebut dengan benar. Sehingga dana yang besar dapat memperbaiki sistem informasi perizinan menjadi lebih baik dan dapat berjalan dengan baik dan efektif, untuk digunakan oleh aparatur untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Bandung.

Biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan dana yang tidak sedikit, oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan penerapan sistem informasi penanaman modal, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan dana.

Selama ini penerapan sistem informasi Boss masih mengalami kendala sehingga pelaksanaannya belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dana. Modal yang tersedia belum mencukupi untuk membiayai pelaksanaan sistem informasi Boss dengan memenuhi sarana dan prasarana yang

dibutuhkan, sehingga menjadikan pelaksanan yang telah dijalankan mengalami berbagai kendala.

Usaha pencapaian tujuan tidak akan lepas dari adanya sasaran. Menurut aparatur Subbidang Penyusunan Program BPPT Kota Bandung, mengenai sasaran yang ingin dicapai dari sistem informasi Boss yaitu: *Kesatu,* terwujudnya sistem informasi yang memenuhi prinsip pelayanan perizinan terpadu satu pintu. *Kedua*, terwujudnya sistem informasi pelayananan perizinan terpadu untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi komunikasi dan interaksi seluruh pihak-pihak yang terkait.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa proses usaha pencapaian tujuan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung, untuk menciptakan efektivitas pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung belum efektif, disebabkan karena SDM aparatur seluruhnya belum secara professional dalam melaksanakan program tersebut. Dikarenakan keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi pelayanan perizinan masih minim sekali, sehingga berpengaruh terhadap peningkatan pelayana kepada masyarakat dan sosialisasi investasi untuk para investor menjadi kurang tepat dan tidak efektif.

4.1.2 Sasaran Sistem Informasi Bandung *One Stop Service* (Boss) pada BPPT Kota Bandung

Sasaran merupakan sesuatu yang akan dituju dalam hal pelaksanaannya yang memberikan arah pada suatu kegiatan. Sasaran diupayakan untuk dapat dicapai dalam kurun waktu tertentu/tahunan secara berkesinambungan sejalan dengan tujuan yang ditetapkan dalam rencana strategi.

Berdasarkan keterangan Subbidang Penyusunan Program, bahwa sasaran yang difokuskan dalam penerapan sistem informasi Boss dalam memberikan informasi perizinan di Kota Bandung adalah meningkatnya pelayanan perizinan kepada masyarakat atau para calon investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandung dan meningkatnya pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau calon investor di kota Bandung.

Sasaran dari sistem informasi Boss di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung di atas seluruhnya belum tercapai dengan baik, dikarenakan kurangnya jumlah para pembuat perizinan dalam hal ini masyarakat atau para calon investor yang menanamkan modal di Kota Bandung masih jauh apa yang diharapkan, karena investor diyakini kurang memahami atau mengetahui tentang informasi perizinan yang ada di BPPT Kota Bandung.

Kurangnya sosialisasi sistem informasi Boss yang dilakukakan oleh BPPT Kota Bandung didalam mensosialisasikan sistem informasi Boss untuk menarik para investor yang ada, agar dapat tertarik menanamkan modalnya di Kota Bandung, dikarenakan sistem informasi Boss yang ada masih belum berjalan dengan baik, hal

ini sebenarnya menjadi penghambat dalam promosi potensi investasi yang terdapat di KotaBandung.

Meningkatkan dan mengembangkan promosi sistem informasi Boss dalam upaya mendorong minat para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandung seharusnya dilakukan dengan fokus oleh BPPT Kota Bandung, agar meningkatkan pelayanan perizinan bagi masyarakat atau para calon inverstor dalam segi teknis administratif secara cepat, tepat, akurat, dan berkesinambungan.

Membangun sistem informasi Boss dengan mekanisme dan prosedur teknis harus dilakukan secara transparan dan responsif oleh aparatur, dengan begitu akan meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan mengembangkan sistem informasi Boss dalam upaya mendorong para investor guna menjaga kontinuitas penanaman modal di Kota Bandung

Berdasarkan hasil wawancara dengan Subbidang Penyusunan Program pada BPPT Kota Bandung, peniliti mendapatkan hasil berupa jawaban yang akan menjawab indikator dari penelitian ini. Sasaran yang ingin dicapai BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan jumlah investor yang menanamkan investasinya melalui penerapan sistem informasi Boss. Menurut aparatur Subbidang Penyusunan Program BPPT Kota Bandung, mengenai sasaran yang ingin dicapai dari sistem informasi Boss yaitu :

Kesatu, terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan pengetahuan dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan. Dengan demikian , kehadiran sistem informasi Boss

di harapkan akan dapat meningkatkan pengetahuan SDM yang ada di lingkungan BPPT Kota Bandung dalam bidang IT.

Berdasarkan analisa, aparatur yang memiliki kemampuan dalam bidang perizinan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat belum tercapai dengan baik, hal ini disebabkan kurangnya SDM yang tidak paham cara mengoperasikan sistem Boss tersebut.

BPPT Kota Bandung seharusnya mengadakan kembali pelatihan-pelatihan khususnya bagi para aparatur dibidang perizinan yang menggunakan sistem Boss, karena dengan adanya kembali berupa pelatihan-pelatihan atau study banding bisa meningkatkan pengetahuan aparatur tentang cara mengoperasikan sistem Boss tersebut. Selain itu pengawasan dari kepala badan atau subag kepegawaian kepada aparatur khususnya dibidang perizinan perlu di tingkatkan lagi.

Kedua, terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan keterampilan meliputi keterampilan dasar pelayanan, dapat merancang kegiatan, dapat melakukan teknis kegiatan dan dapat mengimplementasikan *hard ware* dan *soft ware*. Selain kemapuan dalam pengoperasian sistem informasi Boss, SDM di lingkungan BPPT Kota Bandung diharapkan lebih terampil lagi. Terutama untuk hal perancangan kegiatan dengan menggunakan pernagkat IT yang sudah di sediakan.

Berdasarkan analisa, terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan keterampilan dalam mengoperasikan sistem informasi Boss belum sesuai yang diharapkan, hal ini sebabkan kurangnya SDM aparatur BPPT Kota Bandung khususnya aparatur yang bekerja dibidang perizinan kurang paham atau kurangnya

pengetahuan cara mengoperasikan sistem Boss tersebut. BPPT Kota Bandung harus mengadakan kembali pelatihan-pelatihan bagi aparatur yang bekerja dibidang perizinan agar dapat mengerti cara mengoperasikan sistem sistem Boss tersebut.

Menurut hasil wawancara dengan aparatur bidang perizinan tentang adanya sistem informasi Boss dalam membuat perizinan sangat membingungkan, dikarenakan sistem tersebut untuk aplikasinya tidak dimengerti oleh mereka.

Ketiga, terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki sikap perilaku secara proposional dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan. Sikap dan perilaku SDM diharapkan akan lebih terbentuk ke arah profesionalisme dengan adanya sistem informasi Boss ini. Namun demikian dalam prosesnya membutuhkan waktu yang tidak terhingga tetapi pasti. Hal tersebut dikarenakan dalam proses kerjanya, segala sesuatu sudah dirancang secara sistematis dengan perangkat-perangkat pendukung yang berbasis IT.

Keempat, terwujudnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani secara proposional dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.

Menurut hasil penelitian, tewujudnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani secara proposional kurang berjalan dengan baik, dikarenakan aparatur terutama bidang perizianan yang mengoperasikan sistem informasi Boss enggan menggunakan sistem dan lebih senang menggunakan cara manual, selain itu minimnya SDM aparatur BPPT Kota Bandung yang kurang paham dalam mengoperasikan sistem Boss tersebut.

Berdasarkan analisa, para aparatur terutama bidang perizianan yang menggunakan sistem Boss untuk membuat perizinan harus diadakannya kembali pelatihan-pelatihan maupun study banding supaya aparatur dalam proses membuatan perizinan bisa menggunakan sistem yang sudah disediakan BPPT Kota Bandung yang tujuannya untuk mempercepat proses perizinan dan juga untuk meningkatkan pelayanan, dengan adanya SDM yang memadai serta ditunjang sarana dan prasarana yang ada, dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat atau para calon investor bisa berjalan sesuai yang diharapkan.

Kelima, terbentuknya hubungan kerja sama investasi yang saling menguntungkan dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.

Berdasarkan hasil penelitian, terbentuknya hubungan kerjasama investasi yang saling menguntungkan dalam bidang penanaman modal sudah berjalan dengan baik.hal ini dikarenakan BPPT Kota Bandung bekerja sama dengan aparatur Badan Perpustakaan, arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI)

Keenam, terwujudnya pelayanan sistem informasi, sistem pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan perizinan serta penanaman modal secara mudah dan transparan.

Menurut analisa, terwujudnya sistem informasi, sistem pengaduan masyarakat pengguna jasa sudah cukup baik, dikarenakan dengan adanya sistem informasi Boss masyarakat atau para investor bisa meng-akses langsung tentang perizinan yang ada di Kota bandung tanpa harus datang langsung ke BPPT Kota Bandung

Ketujuh, tersedianya sarana dan prasarana secara personil bidang pengelolaan dokumen pelayanan perizinan dan investasi.

Berdasarkan hasil penelitian, tersedianya sarana dan prasarana untuk pengelolaan dokumen sudah cukup baik, karena dengan adanya alat penunjang untuk pengelolaan dokumen berupa alat komputer dan printer yang memadai dan juga locker untuk penyimpanan data sudah cukup baik.

Sasaran dari sistem informasi Boss pada BPPT Kota Bandung di atas untuk meningkatan pelayanan kepada masyarakat belum tercapai dengan baik, dikarenakan kurangnya publikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur BPPT Kota Bandung dalam pengadaan sistem Boss. Kurangnya publikasi atau sosialisasi sistem informasi Boss mengakibatkan para penguna jasa dalam hal ini masyarakat atau para investor tidak mengetahui adanya sistem tersebut.

BPPT Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan, dilakukan kerjasama dengan aparatur Badan Perpustakaan, Arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) khususnya dalam bidang IT. Oleh karena itu dalam menangani pembuatan serta pengelolaan sistem informasi perizinan masih terpaku dengan (BAPAPSI) karena yang mempunyai tugas mengembangkan, mengolah dan mengelola seluruh sistem informasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Meningkatkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem informasi Boss yaitu untuk mempercepat proses perizinan secara cepat, mudah dan transfaran. Membangun sistem informasi Boss dengan mekanisme dan prosedur teknis harus

dilakukan secara responsif oleh aparatur, dengan begitu akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau para investor dalam pembuatan perizinan di Kota Bandung.

Dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi Boss untuk meningkatkan pelayanan informasi perizinan di Kota Bandung, maka adanya suatu proses. Proses pelaksanaan sistem informasi Boss terjadi secara alami atau di desain dengan banyaknya masyarakat yang mengeluh tetang proses pembuatan perizinan yang berbelit-belit dengan penerbitan dokumen yang cukup lama, hal inilah yang mendorong BPPT Kota Bandung membuat sistem informasi Boss yang gunanya untuk meningkatkan kinerja aparatur dan juga meningkatkan pelayanan perizinan secara cepat,mudah dan transfaran bagi para pengguna perizinan.

Proses yang dilakukan BPPT dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui program Boss di Kota Bandung, menurut aparatur Subbidang Koordinator IT BPPT Kota Bandung, proses yang dilakukan yaitu penyelarasan IT dengan bisnis dan juga pendekatan dengan *intefrise architecture falaning*, bisnis proses, aplikasi berdasarkan *oriented arsitektur*, *prame work* manajemen layanan dengan IT *infrastruktured library*.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan BPPT dalam mengefektifkan pelayanan sistem informasi perizinan melalui program Boss di Kota Bandung yaitu, *assessmen* aplikasi yang telah terbangun artinya bahwa penilaian atau kegiatan menentukan nilai suatu obyek seperti baik buruk, efektif tiddak efektif, berhasil tidak

berhasil, yang telah ditetapkan dengan kriteria atau tolak ukur yang ditetapkan sebelumnya. Evaluasi atau penilaian, *redesign* aplikasi dan juga implementasi.

Berdasarkan keterangan Kepala Subbidang Penyusunan Program untuk mensosialisasikan potensi-potensi investasi di Kota Bandung, diperlukan peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi tersebut. Penyediaan infrastruktur dan anggaran dalam menunjang pelaksanaan sosialisasi potensi investasi di Kota Bandung sangat diperlukan sekali untuk menunjang terciptanya sistem informasi yang baik.

BPPT Kota Bandung dalam peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi cara mengoperasikan sistem informasi Boss dilakukan kerjasama dengan aparatur Badan Perpustakaan, arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) khususnya dalam bidang IT. Oleh karena itu dalam menangani pembuatan serta pengelolaan sistem informasi Boss masih terpaku dengan (BAPAPSI) karena yang mempunyai tugas mengembangkan, mengolah dan mengelola seluruh sistem informasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

Melalui pembinaan para aparatur Badan Pelayanan Perijinan Kota Bandung inilah salah satu cara untuk meningkatkan SDM, karena masih banyak yang belum memahami tentang pengoperasian komputer sehingga berpengaruh terhadap pengaplikasian penerapan sistem informasi Boss. Dikarenakan pembinaan ini sangat perlu dilakukan karena kemampuan aparatur mengenai komputer pada Subbidang Penyusunan Program masih terbatas, sehingga akan berdampak pada sosialisasi

sistem informasi Boss untuk meningkatkan pelayan kepada masyarakat menjadi terhambat.

Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa sosialisasi untuk meningkatkan pelayan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Kota Bandung, selain melalui sistem informasi Boss juga dengan melaksanakan Pameran pembangunan Kota Bandung, INDOVEST EXPO, JIVEST, Pameran INVESDA EXPO, Gelar potensi investasi Daerah, Indonesia Investment Forum, dan Indonesia Investment Expo wilayah Asia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi untuk meningkatkan pelayan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Kota Bandung khususnya Subbidang Penyusunan Program semuanya masih dalam tahap berjalan, selain itu mengenai SDM aparatur seluruhnya belum secara professional dalam melaksanakan sosialisasi tersebut, dikarenakan keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi Boss masih minim sekali, sehingga berpengaruh terhadap sosialisasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan investasi untuk para investor menjadi kurang tepat dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelaksanaan sosialisasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan investasi untuk para investor melalui acara-acara pameran-pameran investasi yang di lakukan oleh BPPT Kota Bandung justru lebih efektif di bandingkan melalui sistem informasi Boss, dikarenakan lebih terasa langsung informasi yang di dapat oleh masyarakat atau para

investor. Akan tetapi apabila menggunakan sistem informasi Boss proses sosialisasi tersebut tidak banyak diketahui oleh masyarakat atau para investor asing maupun para investor dalam negeri, jadi proses sosialisasi investasi secara tidak langsung dapat dikatakan belum efektif dan belum berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Kota Bandung.

Pencapaian tujuan sistem informasi perizinan program Boss selama kurun waktu lima tahun, perlu adanya dukungan dana yang besar untuk menggali dan mengembangkan SDM, agar aparatur dalam menerapkan sistem informasi perizinan bisa mengaplikasikan sistem tersebut dengan benar.

Biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan dana yang tidak sedikit, oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan penerapan sistem informasi perizinan melalui program Boss, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan dana.

Berdasarkan penelitian dan hasil wawancara dengan Koordinator IT BPPT Kota Bandung, Anggaran dalam pembuatan sistem Boss pada BPPT Kota Bandung Tahun 2008-2010 yaitu:

Tabel 4.1
Anggaran Pembuatan Sistem Boss BPPT Kota Bandung

Aplikasi	Hardware
Tahun 2008 Rp. 1,4M Rupiah	Tahun 2008 Rp. 500jt Rupiah (Pengadaan)
Tahun 2009 Rp. 600jt Rupiah	Tahun 2009 Rp. 250jt Rupiah (Perawatan)
Tahun 2010 Rp. 250jt Rupiah	Tahun 2010 Rp. 150jt Rupiah (Perawatan)

Sumber: BPPT Kota Bandung, 2010

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa strategi yang digunakan oleh BPPT Kota Bandung, untuk menciptakan efektivitas program Boss dalam pelayanan informasi perizinan diperlukan peningkatan kemampuan SDM, infrastruktur yang memadai perawatan dan pembiayaan yang dilakukan secara berkesinambungan.

Tabel di atas merupakan anggaran dalam pembuatan sistem informasi Boss, sistem informasi Boss dibikin Tahun 2008 dengan anggaran sebesar Rp 1,4 miliar. Berdasarkan hasil peneliti anggaran untuk aplikasi di tahun pertama cukup masuk akal, hal ini dikarenakan untuk membuat sistem aplikasi tidaklah murah. Namun kalau sistem aplikasi dbuat oleh aparatur BPPT Kota Bandung tidak masuk akal, anggaran tersebut terlalu mahal. Sedangkan untuk pengadaan hardware pada tahun pertama sebesar Rp 500jt.

Anggaran pada Tahun kedua sebesar Rp. 600jt Rupiah, anggaran pada tahun kedua ini lebih sedikit dikarenakan sistem Boss sudah berjalan. Untuk perawatan

sistem Boss pada tahun pertama sebesar Rp. 250jt Rupiah, anggaran tersebut sangat wajar karena sistem Boss tersebut sudah berjalan namun masih belum sesuai yang diharapkan. Aanggaran pada Tahun ketiga lebih minim untuk aplikasi, hal ini dikarenakan sistem informasi Boss sudah sempurna dan dapat di operasikan sebagai sistem informasi perizinan melalui online. Untuk perawatannya pun pada tahun ke dua ini dengan anggaran yang tidak terlalu besar bila dibandingkan pada tahun2009 yang mencapaianya Rp 250jt.

4.1.3 Dasar Hukum Pelaksanaan Program Boss dalam Pelayanan Informasi Perizinan Pada BPPT Kota Bandung

Dasar-dasar hukum yang perlu diperhatikan dan menjadi landasan dalam pelaksanaan pekerjaan pembangunan sistem pelayanan perizinan di BPPT Kota Bandung antara lain sebagai berikut:

Kesatu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal. Dalam Bab 1- ketentuan umum ayat 1, definisi pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan penerbitan dokumen yang dilakukan satu tempat. Dan yang dimaksudkan dengan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan

dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*Kedua,*Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Daerah. Pengaturan ini mengatur tentang pembagian usaha Pemerintah daerah Provinsi, dan daerah Kabupaten/Kota. Urusan yang menjadi kewenangan daerah terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan Pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintahan Daerah yang terkait dengan pelayanan dasar (*basic services*) bagi masyarakat. Sementara urusan pemerintahan yang bersifat pilihan adalah urusan pemerintahan yang diprioritaskan oleh pemerintahan daerah yang diselenggarakan yang terkait dengan upaya mengembangkan potensi unggulan (*core copotence*) yang menjadi kekhasan daerah. Bidang urusan Penenaman Modal termasuk dalam urusan wajib Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dimana secara khusus, penetapan kebijakannya dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undang. Khusus untuk urusan pemerintahan bidang penanaman modal, penetapan kebijakan dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan. Lampiran PP 38 tahun 2007 menetapkan wewenang pemerintah ditingkat, Pemerintahan, pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah/Kota.

Ketiga, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu. Dalam Bab 1 ayat 1 pasal 11 yang dimaksud dengan penyelenggaraan satu pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap pemohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Sementara Bab 2 ayat 2 mengatur tentang tujuan PPTSP yaitu, meningkatkan kualitas publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sementara ayat 3 mengatur mengenai sasaran PPTSP yaitu, terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau dan meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Keempat, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Palayanan Publik. Peratuaran Gubernur Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2007 tentang pedoman penyelenggaraan perizinan di Provinsi Jawa Barat, dan peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2007 tentang pedoman Penyusunan Standar Palayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jawa Barat, merupakan bentuk komitmen Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat untuk merubah paradigma kekuasaan ke pelayanan, dan sepakat menyelenggarakan reformasi pelayanan publik melalui operasionalisasi PPTSP diseluruh wilayah Jawa Barat. Operasionalisasi PPTSP dapat menjadi salah satu triger penerapan pergeseran paradigma tersebut.

Kelima, Rancangan Peraturan Walikota Bandung No 550 Tahun 2008, Tentang Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung. Dalam rancangan peraturan ini ditetapkan prosedur Pelayanan PerizinanTerpadu Satu Pintu di Kota Bandung yang melipiti pendefinisian struktur organisasi perangkat daerah, izin, jenis-jenis perizinan yang dikelompokan dalam perizinan pemanfaatan tata ruang yang meliputi 18 jenis dan kelompok perizinan operasional usaha yang meliputi 12 perizinan. Rancangan peraturan ini juga mengatur, prinsip-prinsip

pelayanan, prosedur pelayanan perizinan, tata hubungan kerja, pembinaan dan pengawasan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan. Wlikota Bandung melakukan pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, yang menjadi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan koordinasi antara satuan kerja perangkat daerah. Pembinaan teknis administratif dilaksanakan oleh Sekda, meliputi tata hubungan kerja, evaluasi dan pelaporan. Sedangkan pembinaan teknis operasional dilaksanakan oleh masing-masing kepala SKPD sesuai TUPOKSI dan kewenangannya. Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap dilakukan secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang dan fungsional oleh aparat pengwas fungsional.

Dari dasar-dasar hukum di atas terlihat bahwa Pemerintah Indonesia baik tingkat pusat maupun daerah telah bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan perizinan. Hal ini bertujuan agar semua pelaku usaha dan investasi dapat terdata dengan baik dalam upaya mewujudkan tertib administrasi dan mendukung pelaksanaan pengelolaan penanaman modal secara kondusif, efektif dan efisien. Namun fakta dilapangan dengan adanya sistem informasi *bandung one stop servis* (Boss) dalam pelayana informasi perizinan yang ada pada BPPT Kota Bandung, yg tujuannya untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat masih belum efektif.

Sangsi yang diberikan kepada para aparatur BPPT Kota Bandung jika ada pelanggaran dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui program Boss di Kota Bandung, berdasarkan hasil wawancara dengan informan Subbidang

Koordinator IT BPPT Kota Bandung, sampai sejauh ini belum pernah ada sangsi yang diberikan kepada aparatur karena belum pernah ditemukan adanya bentuk pelanggaran di lingkungan BPPT Kota Bandung. Hal itu dikarenakan kurangnya pengawasan dari pihak terkait (atasan) terhadap staff yang bertugas sehingga tidak ada sangsi yang dikeluarkan.

BPPT Kota Bandung dalam proses kerjanya langsung berhadapan dengan masyarakat maka, bentuk pelanggaran akan langsung tampak bila memang ada. Sehingga dianjurkan bagi masyarakat yang sedang menggunakan layanan dari BPPT Kota Bandung dan ternyata dalam prosesnya menemukan adanya bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur untuk segera melakukan pengaduan ke pimpinan tertinggi BPPT Kota Bandung dengan dasar hukum UU KIP dan UU Pelayanan Publik Nomor PER/20/M.PAN/04/2006

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam Perda Rancangan Peraturan Walikota Bandung No 550 Tahun 2008, Tentang Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung tersebut memiliki fungsi untuk membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangannya, berdasarkan tugas tersebut BPPT Kota Bandung memiliki fungsi yaitu: merumuskan kebijakan teknis bidang penanaman modal daerah, melaksanakan administrasi dan koordinasi penanaman modal yang meliputi informasi dan promosi investasi, administrasi penanaman modal, serta kerjasama dan pengembangan penanaman modal, melaksanakan pelayanan teknis ketatausahaan Badan.

Hal tersebut berhubungan dengan tanggung jawab BPPT Kota Bandung terhadap visi dan misi penyelenggaraan pemerintahan Kota Bandung, dimana visi Kota Bandung adalah "Kota Bandung sebagai kota jasa yang bermartabat". Sedangkan misi Kota Bandung adalah: mengembangankan sumber daya manusia yang handal dan religius, mengembangkan perekonomian kota yang adil, mengembangkan sosial budaya kota yang ramah dan berkesadaran tinggi, meningkatkan penataan kota, meningkatkan kinerja pemerintahan kota, mengembangkan sistem keuangan kota. Visi memainkan peran yang menentukan dalam dinamika perubahan lingkungan sehingga pemerintah pada umumnya dan instansi pemerintah pada khususnya dapat bergerak maju menuju masa depan yang lebih baik.

4.2 Proses Integrasi yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam Mengefektifkan Pelayanan Informasi Perizinan melalui Sistem Informasi *Bandung One Stop Service* (BOSS) di Kota Bandung

4.2.1 Prosedur Pelaksanaan Sisitem Informasi Boss dalam Pelayanan Informasi Perizinan di BPPT Kota Bandung

Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai sebuah wadah bagi dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi pasti memilik pemimpin dan anggota, sebagai makhluk sosial mereka pasti akan saling berinteraksi. Interaksi antara pemimpin dengan aparaturnya berpotensi menimbulkan konflik. Oleh karena

itulah, umumnya akan terbentuk aturan yang mengendalikan ketertiban dari interaksi tersebut. Aturan tersebut bisa berupa kesepakatan kerja bersama, bisa juga hasil otoritas pemimpin organisasi itu.

Prosedur merupakan suatu rangkaian langkah atau tahap yang dilakukan dalam suatu kegiatan. Prosedur juga merupakan petunjuk rencana yang memberikan detail-detail tindakan. Maka suatu prosedur pada dasarnya adalah rangkaian tugas yang menyangkut mengenai urutan waktu dan rangkaian tentang pelaksanaannya yang harus dilaksanakan. Jelasnya prosedur merupakan rentetan tindakan yang diatur secara kronologis atau berurutan.

Berdasarkan keterangan-keterangan aparatur Subidang Penyusunan Program bahwa prosedur sistem informasi Boss untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau para calon investor, tahapan-tahapan tersebut antara lain masuk ke situs *www.bppbandungt.or.id.*, registrasi dan melengkapi isian informasi perizinan yang tersedia di sistem Boss pada BPPT Kota Bandung .

Langkah pertama yang harus dilakukan untuk masuk ke aplikasi sistem Boss adalah masuk ke *website* *www.bpptbandung.or.id.* Setelah muncul tampilan *www.bpptbandung.or.id.*, disana akan muncul berbagai menu. Selanjutnya kita pilih menu utama sistem Boss. Setelah itu lakukan langkah kedua yaitu menu formulir pembuatan perizinan melalui sistem Boss atau melakukan registrasi dengan mengisi isian-isian yang telah tersedia. Lengkapi informasi yang tersedia termasuk *email address* yang akan menjadi *user id* dan isi *password*, lalu klik *Submit*. Setelah itu maka akan tampil yang menandai proses registrasi selesai.

Jika proses registrasi telah selesai dilakukan, klik pada *link sign in* pada tampilan awal menu. Kemudian isi *user id* dan *password* yang telah kita buat sebelumnya. Setelah masuk, kita bebas membuat *resume* dan mencari berbagai informasi perizinan yang tersedia di sistem Boss yang pada BPPT Kota Bandung.

Dengan mencermati hal-hal di atas, suatu prosedur sangat penting untuk dilaksanakan guna terciptanya efektivitas *Bandung One Stop Service* (Boss) dalam pelayanan informasi perizinan di Kota Bandung yang terarah dan teratur. Tahap demi tahap hendaknya harus dilakukan, dengan adanya sisitem informasi Boss dalam pelayanan informasi perizinan, maka untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat atau para calin investor di Kota Bandungbisa berjalan sesuai yang diharapkan.

Peran seorang pemimpin untuk penanganan terhadap masalah yang dihadapi para aparatur mengenai cara pengoperasian sistem Boss atau suatu interaksi bisa dikendalikan. Karena pemimpin merupakan penggerak terhadap bawahannya (pegawai) untuk menentuakan arah dan tujuan, memberikan bimbingan dan motivasi.

Pengintegrasian sumber daya aparatur BPPT Kota Bandung, yaitu untuk mengukuran terhadap tingkat kemampuan aparat dalam mewujudkan peningkatan efektivitas Boss dalam pelayanan informasi perijinan di Kota Bandung. Dalam mewujudkan peningkatan efektivitas Boss dalam pelayanan informasi perijinan di Kota Bandung perlu adanya sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Sehingga proses sosialisasi yang

merupakan bagian dari Integrasi dapat berjalan dengan baik. Integrasi juga diperlukan agar seluruh SKPD bisa terhubung melalui sistem informasi.

Sistem informasi Boss dalam pelayanan informasi perizinan di Kota Bandung merupakan aplikasi pengelolaan perizinan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan dukungan teknologi informasi. Aplikasi sistem informasi layanan perizinan pengelolaan mulai dari proses pengajuan suatu perizinan, pemeriksaan persyaratan administrasi, persetujuan, penangan biaya perizinan sampai dengan penerbitan dokumen secara integrasi dengan mengoptimasi pemanfaatan teknologi internet (aplikasi berbasis web).

Dengan memanfaatkan sistem Informasi Boss, Pemerintah Daerah Kota Bandung dapat menyelaraskan perizinan dengan tujuan fungsional strategisnya secara lebih baik dan membantu proses pengambilan keputusan secara lebih cepat. Sistem informasi Boss dirancang dengan konsep sistem modular dengan arsitektur terbuka dengan sangat fleksibel untuk disesuaikan dengan kebutuhan serta pengembangan dimasa mendatang. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengelola perizinan pada Unit Kerja/ Kantor Dinas yang lokasinya terpisah secara demografi, akan tetapi dengan menggunakan teknologi internet dimana seluruh data dan aplikasi ditempatkan di satu lokasi yaitu internet *Date Center* maka integrasi data terjamin.

Platform dasar dari aplikasi adalah *Web Based*. Pertimbangan pemilihan *platform* ini adalah untuk meningkatkan efesiensi dan integritas data. Karena seluruh klien dapat di-*maintain* pada satu titik, yaitu dari *Server*. Sistem ini juga memungkingkan penggunaan yang luas, tanpa ada kebutuhan setting aplikasi di sisi

klien. Jenis perizinan yang akan disediakan dalam aplikasi ini adalah perizinan yang sesuai ruang lingkup pekerjaan umum. Untuk menyiasati pendeknya waktu yang tersedia, pengembangan aplikasi ini akan dimulai dengan perizinan yang telah dikembangkan dan diimplementasikan sebelumnya di Pemerintahan Daerah lain. Sistem informasi Boss dalam pelayan informasi perizinan, dirinci sebagai berikut:

kesatu, Permintaan layanan, dapat berupa permintaan informasi tentang mekanisme atau persyaratan layanan, pengajuan baru suatu permohonan layanan atau penerbitan dokumen, tindak lanjut permohonan berupa informasi status atau susulan berkas, pengaduan keluhan, kritik atau saran.

Kedua, Loket pelayanan terpadu, sebagai *front-office* yang melayani permohonan yang mencakup, pendaftaran baru permohonan, penyerahan berkas-berkas persyaratan pembayaran biaya-biaya pelayanan, penyerahan jawaban atau hasil permohonan, pelayanan informasi dan keluhan.

Ketiga, Proses dokumen internal, sebagai *back-office* yang melakukan pemrosesan permohonan secara internal ke instansi BPPT dengan meminimasikan kebutuhan permintaan otorisasi pendistribusian permohonan ke petugas-petugas berwenang, pemeriksaan kelengkapan, kesahihan dan terpenuhinya syarat-syarat permohonan, penerbitan surat dokumen yang diminta atau penolakan penerbitan.

Keempat, Basis data, sebagai komponen penyimpanan data terpusat yang mencatat setiap transaksi permohonan serta atribut-atribut data pelengkapnya. Basis data ini diakses oleh: loket-loket pelayanan *front office*. Petuga-petugas pemeriksa

persyaratan, pejabat yang berwenang menerbitkan dokumen proses pelaporan kepada instansi yang terkait.

Kelima, Laporan rutin dokumen diterbitkan, merupakan proses untuk mengirimkan secara berkala data/dokumen baru di BPPT Kota Bandung ke SKPD yang terkait dengan kewenangannya. Pengiriman data ini untuk meng-*update* data yang ada di SKPD terkait dengan status baru, agar SKPD terkait selalu memiliki data terkini, proses pengiriman dilakukan dengan jadual harian.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses integrasi memerlukan kerjasama yang baik, dimana kerjasama daharapkan dapat menciptakan hasil kerja yang lebih baik pula, tanpa adanya kerjasama yang baik proses integrasi akan mengalami banyak kendala. Diantaranya adalah kesalahan dalam memasukan data, ataupun keterlambatan dalam meng *update data*.

Prosedur merupakan suatu rangkaian langkah atau tahap yang dilakukan dalam suatu kegiatan. Prosedur juga merupakan petunjuk rencana yang memberikan detail-detail tindakan. Maka suatu prosedur pada dasarnya adalah rangkaian tugas yang menyangkut mengenai urutan waktu dan rangkaian tentang pelaksanaannya yang harus dilaksanakan. Jelasnya prosedur merupakan rentetan tindakan yang diatur secara kronologis atau berurutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbidang Koordinator Program IT di BPPT Kota Bandung, mengenai prosedur pada penerapan program Boss ada beberapa cara. Apabila para calon pembuat perizinan ingin mengetahui bagaimana tata cara pembuatan surat ijin beserta biaya yang harus dikeluarkan, maka

para calon pembuat perijinan bisa membuka atau meng *askses* program Boss secara *Online*.

Proses selanjutnya adalah sesudah para calon pembuat perijinan membuka sistem Boss, mereka akan dapat melihat beberapa tampilan yang memudahkan mereka dalam mengetahui perijinan – perijinan yang ada di Kota Bandung. Disana mereka dapat mengetahui prosedur – prosedur dalam membuat sebuah perijinan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa suatu prosedur sangat penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan secara benar oleh para calon pembuat perijinan, agar terciptanya efektivitas penerapan program Boss di BPPT Kota Bandung yang terarah dan teratur. Tahapan demi tahapan hendaknya harus dilakukan oleh calon pembuat perijinan, karena apabila mentaati prosedur tersebut dengan baik maka mengetahui sistem informasi Boss akan mudah, sehingga calon pembuat perijinan yang hendak mengetahui informasi perijinan yang ada di BPPT Kota Bandung menjadi tepat.

Prosedur merupakan suatu rangkaian langkah atau tahap yang dilakukan dalam suatu kegiatan. Prosedur juga merupakan petunjuk rencana yang memberikan detail-detail tindakan. Maka suatu prosedur pada dasarnya adalah rangkaian tugas yang menyangkut mengenai urutan waktu dan rangkaian tentang pelaksanaannya yang harus dilaksanakan. Jelasnya prosedur merupakan rentetan tindakan yang diatur secara kronologis atau berurutan

Prosedur mengenai urutan waktu dan rangkaian tentang pelaksanaannya yang harus dilaksanakan, waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang. Banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui

banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbidang Koordinator Program IT di BPPT Kota Bandung, mengenai ketepatan waktu dalam membuat sebuah perizinan di Kota Bandung, ada yang tepat waktu, ada yang berbulan-bulan, bahkan sampai bertahun-tahun.

Berdasarkan keterangan aparatur Koordinator Program IT di BPPT Kota Bandung, bahwa penerapan sistem informasi Boss dalam memberikan informasi perizinan untuk masyarakat ada beberapa faktor pendukung yaitu *Pertama* dengan penyediaan SDM sebagai sarana dalam penggunaan program Boss. Dikarenakan penggunaan program Boss dalam memberikan informasi tentang perizinan dibutuhkan unsur SDM aparatur yang baik, sebab sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan aplikasi penerapan sistem informasi Boss.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dan modal utama yang dapat menunjang aparatur dalam upaya mengaplikasikan sistem informasi, karena apabila kualitas SDM tinggi maka akan mudah mengerjakannya. Dengan begitu aparatur dapat menguasai program Boss menjadi lebih professional, maka ketersediaan operator yang mahir dan terlatih adalah suatu hal yang penting keberadaannya di Subbidang Penyusunan Program di BPPT Kota Bandung.

Proses selanjutnya muncul peta tersebut terdapat daerah-daerah yang berada di Kota Bandung, dengan begitu masyarakat atau para investor dapat melihat macam-macam informasi tentang keadan geografis daerah tersebut. Investor dapat memilih

daerah mana saja yang cocok akan dijadikan investasi setelah melihat keadaan geografisnya dengan pertimbangan letak wilayah, keadaan tanah, luas wilayah, jumlah penduduk dan jenis investasi.

Para investor yang sudah melihat sistem informasi perizinan yang ada di BPPT Kota Bandung, setelah memilih lokasi untuk investasinya dapat langsung datang ke Badan Pelayanan Perizinan Kota Bandung. Apabila investor berminat menanamkan investasinya sesuai dengan kriteria yang dibutuhkannya, maka selanjutnya dapat langsung untuk mengurus perijinan-perijinannya.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa suatu prosedur sangat penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan secara benar untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan informasi perizinan di Kota Bandung, agar terciptanya efektivitas penerapan sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung yang terarah dan teratur. Tahapan demi tahapan hendaknya harus dilakukan oleh masyarakat atau para calon investor, karena apabila mentaati prosedur tersebut dengan baik maka mengetahui sistem informasi Boss akan mudah, sehingga masyarakat atau calon investor yang hendak mengetahui informasi perizinan di Kota Bandung menjadi tepat

4.2.2 Proses Sosialisasi dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Boss di Kota Bandung

Sosialisasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir,

merasakan, dan bertindak, dimana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Sosialisasi berlangsung selama hidup kita. Pada dasarnya, sosialisasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat.

Selain itu, melalui sosialisasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif, karena tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Dalam meneliti proses sosialisasi, yang diteliti adalah siapa yang mensosialisasikan dan bagaimana mensosialisasikannya, apa yang disosialisasikan, bagaimana cara mensosialisasikan, dan kepada siapa disosialisasikan. Dalam proses tersebut, banyak faktor yang mempengaruhi proses sosialisasi, diantaranya adalah lingkungan dan fasilitas yang dapat menunjang dalam proses sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi tentang sistem informasi Boss di Kota Bandung kurang berjalan dengan baik.

Salah satu faktor yang berpengaruh atas keberhasilan sosialisasi adalah dengan mentransmisikan unsur-unsur sosialisasi melalui bermacam-macam sosialisasi, salah satu sosialisasi adalah badan atau institusi, tetapi tidak diberikan pengutamaan kepada setiap badan atau kepada setiap kelompoknya, karena sosialisasi dapat terjadi karena proses interaksi antar sesama manusia. sosialisasi dapat disebut sebagai perantara, karena menyampaikan materi sosialisasi yang belum diketahui oleh subyek sosialisasi atau masyarakat.

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur BPPT Kota Bandung meliputi tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Melalui tahap-tahap tersebut maka proses sosialisasi akan tersusun secara sistematis. Tahap persiapan, sangat penting dilakukan oleh aparatur BPPT Kota Bandung agar dapat mengidentifikasi hal-hal apa saja yang perlu dilakukan untuk mensosialisasikan materi sosialisasi, apabila tahap ini telah dilaksanakan dengan baik maka dapat berlanjut pada tahap selanjutnya yaitu tahap pelaksanaan.

Tujuan inti dari sosialisasi adalah memberikan pemahaman dan pengertian kepada subyek sosialisasi dengan harapan dapat diterima dengan baik oleh subyek sosialisasi. Oleh karena itu, sosialisasi menjadi pemeran utama dan telah memberikan kontribusi yang besar dalam proses meningkatkan kinerja aparatur dan juga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan perizinan melalui sistem informasi Boss. Sedangkan sasaran sosialisasi yaitu masyarakat atau para investor baik asing maupun investor dalam negeri dengan tujuan supaya para investor tersebut berinvestasi atau menanamkan modalnya di Kota Bandung. Semua unsur tersebut dipengaruhi oleh faktor lain yaitu lingkungan yang menunjang.

Menurut hasil penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa sosialisai yang dilakukan aparatur BPPT Kota Bandung, tidak berjalan dengan lancar. Berdasarkan keterangan aparatur Koordinator Program IT di BPPT Kota Bandung, proses sosialisasi tidak berjalan lancar dikarenakan user enggan menggunakan aplikasi dan masih banyaknya praktek percaloan disekitar BPPT Kota Bandung.

Untuk mensosialisasikan potensi-potensi investasi di Kota Bandung, diperlukan peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi tersebut. Penyediaan infrastruktur dan anggaran dalam menunjang pelaksanaan sosialisasi potensi investasi di Kota Bandung sangat diperlukan sekali untuk menunjang terciptanya sistem informasi yang baik.

Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa norma-norma yang berlaku dalam materi sosialisasi melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung, mengacu kepada peraturan perundang-undangan. Dalam dekade terakhir ini atau sering juga disebut era globalisasi, batas non fisik antar negara maupun antar daerah, semakin sulit untuk membedakannya dan bahkan cenderung tanpa batas.

Dampak yang sangat terasa dengan terjadinya globalisasi yakni arus informasi begitu cepat sampai di tangan masyarakat. Jadi, tidaklah mengherankan, jika berbagai pihak khususnya di kalangan pebisnis berlomba memburu informasi, sebab siapa yang mampu menguasai informasi dengan cepat, maka dialah yang terdepan. Demikian juga halnya arus transportasi dari satu negara ke negara lain atau dari satu daerah ke daerah lain dapat begitu cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, berkat adanya dukungan teknologi yang terus digunakan dan dikembangkan oleh para ahlinya, dengan semakin dekatnya batas antara satu negara dengan negara lain peluang untuk berinvestasi, terlebih lagi hampir semua negara dewasa ini sudah membuka diri bagi investor asing sangat terbuka luas, begitu pula dengan Pemerintah Daerah Kota Bandung khususnya BPPT Kota

Bandung yang telah melaksanakan sosialisasi melalui teknologi informasi yaitu melalui media sistem informasi Boss.

Pelaksanaan sosialisasi tersebut belum terdapat suatu aturan yang mengatur mengenai pelaksanaan sosialisai dan masih mengacu kepada aturan yang mengatur pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Dapat dimaklumi mengapa masyarakat atau investor membutuhkan adanya kepastian hukum sebab, dalam melakukan investasi selain tunduk kepada hukum investasi, juga ada ketentuan lain yang terkait dan tidak bisa dilepaskan begitu saja. Jadi, masyarakat atau para investor mengharapkan adanya kepastian hukum dalam berinvestasi, dengan adanya kepastian hukum masyarakat atau para investor dalam membuat perizinan atau menanamkan modalnya akan lebih pasti dan tertib

Sistem informasi Boss yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi dilakukan kerjasama dengan aparatur Badan Perpustakaan, Arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) khususnya dalam bidang IT. Oleh karena itu dalam menangani pembuatan serta pengelolaan sistem informasi penanaman modal masih terpaku dengan (BAPAPSI) karena yang mempunyai tugas mengembangkan, mengolah dan mengelola seluruh sistem informasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Melalui pembinaan para aparatur BPPT Kota Bandung inilah salah satu cara untuk meningkatkan SDM, karena masih banyak yang belum memahami tentang pengoperasian komputer sehingga berpengaruh terhadap pengaplikasian penerapan

sistem informasi program Boss, dikarenakan pembinaan ini sangat perlu dilakukan karena kemampuan aparatur mengenai komputer pada Subbidang Penyusunan Program masih terbatas, sehingga akan berdampak pada sosialisasi sistem informasi Boss untuk meningkatkan pelayana informasi perizinan di Kota Bandung menjadi terhambat.

Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa proses sosialisasi yang dilakukan aparatur BPPT untuk meningkatkan pelayanan informasi perizinan di Kota Bandung, sudah dilakukan degan Indonesia *Investment Forum*, dan Indonesia *Investment Expo* wilayah Asia, dan seminar langsung dengan masyarakat tentang program sistem informasi Boss tersebut. Namun dalam pelaksanaannya aparutur enggan menggunakan sistem, dan para pemohon pembuat perizinan masih mengandalkan calo untuk membuat perizinan dikarenakan prosesnya yang masih berbelit-belit. Hal ini lah yang membuat para pemohon perizinan (masyarakat) enggan mengurus sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi untuk meningkatkan pelayanan informasi perizinan melalui program Boss di Kota Bandung, semuanya tidak berjalan dengan lancer, hal ini dikarenakan mengenai SDM aparatur seluruhnya belum secara professional dalam melaksanakan sosialisasi tersebut. Selain itu keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi Boss masih minim sekali dan masih banyaknya praktek percaloan sehingga berpengaruh terhadap sosialisasi untuk meningkatkan pelayanan perizinan menjadi tidak efektif.

Sumber Daya Aparatur BPPT Kota Bandung seluruhnya belum secara professional dalam melaksanakan sosialisasi tersebut, dikarenakan keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan komputer, apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurangnya pegawai yang berlatar pendidikan di bidang komputer, dan hanya para pegawai yang di mutasi dari Bakominfo saja yang menguasai dalam bidang IT, sehingga berpengaruh dalam memperbaharui isi atau tampilan dari sistem informasi Boss yang mensosialisasikan potensi-potensi investasi yang ada di Kota Bandung, hal tersebut terlihat dari peningkatan SDM aparatur pada bidang perizinan masih terus dilakukan.

4.3 Adaptasi Para Aparatur BPPT Kota Bandung dalam Mengefektifkan Pelayanan Informasi perizinan melalui Sistem Informasi *Bandung One Stop Service* (BOSS) di Kota Bandung

Proses adaptif yang aktual sedapat mungkin merupakan kombinasi dari beberapa mekanisme biologis dan modifikasi budaya tersebut diatas. Sehingga adaptasi dapatlah disebut sebagai sebuah strategi aktif manusia. Adaptasi dapat dilihat sebagai usaha untuk memelihara kondisi kehidupan dalam menghadapi perubahan.

Adaptasi berkaitan erat dengan tingkat pengukuran yang dihubungkan dengan tingkat keberhasilannya agar dapat mencapai tujuan. Adaptasi seharusnya dilihat sebagai respon kultural atau proses yang terbuka pada proses modifikasi dimana penanggulangan dengan kondisi untuk kehidupan oleh reproduksi selektif dan memperluasnya.

Dinamika adaptif mengacu pada perilaku yang didesain pada pencapaian tujuan dan kepuasan kebutuhan dan keinginan dan konsekuensi dari perilaku untuk individu, masyarakat, dan lingkungan. Ada 2 mode analitik utama pada perilaku ini: yaitu tindakan aparatur yang didesain untuk meningkatkan produkstifitasnya, dan mode yang diperbuat oleh perilaku interaktif aparatur dengan individu lain dalam group, yang biasanya dibangun oleh aturan yang bersifat resiprositas. Perilaku interaktif tersebut didesain juga untuk memenuhi akhir tujuan dan beberapanya menjadi instrumental.

Konsep kunci adaptasi pada tingkat sosial individu kemudian menjadi perilaku adaptif, tindakan strategik dan sistensis dari keduanya yang disebut strategi adaptif. Perilaku adaptif merupakan term yang lebih umum dan mengacu pada bentuk perilaku yang menyesuaikan pada tujuan, pencapaian kepuasan, dan putusan. Tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan program Bossadalah mensejahterakan rakyat melalui proses peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan efisien.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi adalah kemampuanya untuk mengukur seberapa baik semua komponen organisasi bekerja dan menggunakan informasi guna memastikan bahwa pelaksanaanya memenuhi standar sekarang dan meningkat sepanjang waktu. Penilaian kerja *(performance appraisal)* adalah proses bagaimana organisasi mengevalusi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilainan ini adalah apa konstribusi komponen yang dinilai kepada organisasi selama preiode waktu tertentu.

Penilaian kerja di dalam organisasi modern memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kinerja dan motivasi kinerja individu di waktu berikutnya. Penilaian kinerja memberikan basis keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer dan kondisi-kondisi kepegawaian lainya.

Disamping itu lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan penilaian kerja di dalam organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan organisasi dan karyawan terhadap produktivitas. Karena lingkungan menjadi kian kompetitif atau terjadinya perubahan teknologi, pemastian kinerja yang unggul menjadi hal yang penting. Pengaruh lingkungan tersebut akan muncul dari luar organisasi dan dari dalam organisasi.

Tantangan dari luar yang dihadapi dalam proses adaptasi para aparatur BPPT Kota Bandung adalah setiap keputusan mengenai pemanfaatan SDM sangat memperhitungkan setiap faktor lingkungan dari luar. Karena itu tidak ada pilihan lain bagi para pimpinan selain mengantisipasi secara proaktif perubahan lingkungan yang memberikan tantangan-tantangan baru.

Faktor-faktor lingkungan eksternal yang melahirkan tantangan baru itu akan menekan tingkat penyesuaian aparatur pada eselon yang sangat rendah, sehingga aparat tidak bisa berbuat apa-apa, akhirnya tingkat pengetahuan karyawan menjadi tidak terpakai lagi, artinya mereka tidak dapat menerima wawasan baru dan kecenderungan baru, dan akhirya mandek pada tahap yang sukar dapat diikuti perkembangan zaman.

Tantangan dari dalam yang dihadapi dalam proses adaptasi para aparatur BPPT Kota Bandung adalah rujukan keberhasilan organisasi sudah menjadi kiat setiap pimpinan. Namun dalam prakteknya sering setiap pimpinan mengejar target sendiri-sendiri, tanpa mau mengingat kepentingan manajer lain, sehingga tujuan organisasi menjadi taruhan, pimpinan puncak seharusnya dapat mengingatkan setiap anggota direksi bahwa berhasilnya organisasi bukan berhasilnya dari departement masing-masing, atau suksesnya bidang masing-masing, namun berhasilnya atau tercapainya tujuan organisasi.

Selain itu bagi aparatur Badan Pelayanan Perizinan Kota Bandung, pemanfaatan sumber daya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah khususnya BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan dan mengembangkan sistem informasi Boss untuk meningkatkan pelayanan dibidang perizinan, para aparatur BPPT Kota Bandung khususnya bidang perizinan harus bisa beradaptasi dengan adanya sistem Boss tersebut. Adaptasi yang dilakukan oleh aparatur BPPT Kota Bandung khususnya yang bekerja dibidang perizinan harus melakukan kembali berupa pendidikan dan pelatihan-pelatihan tentang cara mengoperasikan sistem informasi Boss dalam proses pembuatan perizinan dari tahap proses sampai tahap penerbitan dokumen langsung dengan sistem Boss.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa adaptasi yang dilakukan aparatur BPPT Kota Bandung masih dalam pengembangan wawasan atau pengetahuan SDM

aparatur dalam pelaksanaan sistem Boss dan juga cara mengoperasikan sistem tersebut.

4.3.1 Peningkatan Kemampuan Aparatur BPPT Kota Bandung dalam Mengoperasikan Sistem Boss di Kota Bandung

Strategi pembinaan dan pengembangan SDM agar terciptanya SDM yang berkualitas, sehingga aparatur BPPT Kota Bandung mempunyai kemampuan di dalam menguasai sistem informasi Boss untuk memberikan pelayanan informasi perizinan di Kota Bandung. Berdasarkan keterangan aparatur Koordinator Program IT di BPPT Kota Bandung, pembinaan dan pengembangan SDM yaitu:

Kesatu, meningkatkan pemahaman terhadap pentingnya sistem informasi, setelah ada pemahaman terhadap sistem informasi tersebut akan menjadikan kepedulian (*awareness)* bahwa sistem informasi merupakan suatu tuntutan untuk dikuasai agar mempermudah mengoperasikan sistem Boss tersebut. Karena dengan adanya sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung dapat mempermudah dalam proses birokrasi bagi aparatur dan masyarakat atau investor yang membuat perizinan di Kota Bandung

Kedua, melakukan peningkatan dan pembinaan kemampuan teknis melalui pelatihan-pelatihan baik melalui diklat struktural, diklat teknis, diklat fungsional, seminar, kursus, maupun lokakarya yang bekerja sama dengan lembaga pendidikan di bidang manajemen dan teknologi informatika. Untuk kedepannya aparatur perlu *re-*

training seiring dengan perkembangan teknologi informatika, pendidikan formal di bidang teknologi informatika, serta pola karir yang jelas dan terarah.

melalui pelatihan pengembangan aplikasi yang bertujuan bagi para pengelola aplikasi sistem informasi Boss agar setiap aplikasi yang mengalami perubahan dapat diikuti dan dilaksanakan oleh pengelola dengan baik. Selain itu aparatur juga perlu *re-training* untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dibidang perangkat keras maupun perangkat lunak serta teknologi jaringan dan internet, maka secara bertahap program tersebut perlu direncanakan pelatihan/bimbingan khusus di bidang Teknologi Informasi dengan serius dan fokus.

Selain daripada pelatihan, pembinaan dan *re-training* yang paling penting adalah membudayakan penggunaan komputer, sarana dan prasarana guna menunjang kegiatan sehari-hari aparatur dalam mengerjakan urusan perkantoran yaitu dengan menggunakan komputer, namun membutuhkan waktu untuk mensosialisasikannya kepada aparatur. Oleh karena itu, setiap aparatur dalam penggunaan komputer harus dijadikan sebagai kesukaan agar pemahaman kepada alat tersebut sehingga dapat menjadi kemampuan yang dimiliki oleh semua aparatur di BPPT Kota Bandung.

Pemahaman akan komputer sebagai alat yang perlu untuk digunakan untuk semua orang sehingga dalam waktu yang tidak relatif lama budaya penggunaan komputer telah tersosialisasikan bagi seluruh aparatur yang ada. Dengan demikian pembudayaan komputer perlu adanya dorongan dan motivasi yang tinggi untuk selalu menggunakannya secara terus-menerus, disinilah peran seorang atasan atau pemimpin harus dapat memacu bawahannya agar penggunaan komputer menjadikan prioritas

utama untuk dikuasai oleh aparatur, sehingga budaya penggunaan komputer sudah tidak asing lagi dan dapat diterima oleh semua aparatur yang ada di BPPT Kota Bandung.

Strategi pemusatan upaya di bidang infrastruktur dilakukan melalui pendataan ulang dan optimalisasi pemanfaatan infrastruktur yang telah dimiliki dimiliki oleh BPPT Kota Bandung, pembangunan infrastruktur dilakukan dengan cara melakukan kerjasama antar kemitraan yang saling menguntungkan dengan *stakeholder.* Oleh karena itu pemeliharaan dan perawatan sistem pada sistem informasi Boss harus terjaga dengan baik, maka dari itu semua pihak diharuskan mempunyai kepudulian untuk memperhatikan SDM, perangkat keras, perangkat lunak, data dan lain sebagainya, sebab strategi ini sangat penting guna menjamin kelancaran operasional yang optimal.

Faktor pembinaan dalam meningkatkan kemampuan SDM merupakan prioritas utama agar aparatur dapat memiliki kemampuan pemahaman akan suatu sistem menjadi lebih tinggi, sehingga dalam waktu yang lama mampu melakukan pemeliharaan dan memperbaiki masalah yang terjadi pada perangkat keras, perangkat lunak dan data dengan cepat dan baik. Karena dengan kemampuan SDM aparatur yang tinggi inilah nantinya akan menggunakan, mengoperasikan dan menerapkan sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pengelolaan dan pemeliharaan sistem informasi Boos pada BPPT Kota Bandung, perlu adanya fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengkoordinasian,

pengarahan/pembinaan dan pengendalian yang baik dilakukan oleh pemimpin. Karena fungsi-fungsi tersebut sangat diperlukan di setiap instansi pemerintahan, agar selama kegiatan perkantoran dapat selalu berjalan dengan baik dan terciptanya keharmonisan antara para aparatur.

4.3.2 Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Program Boss dalam Pelayanan Informasi Perizinan di Kota Bandung

Sarana merupakan sesuatu yang akan dituju dalam hal pelaksanaannya yang memberikan arah pada suatu kegiatan. Sasaran diupayakan untuk dapat dicapai dalam kurun waktu tertentu/tahunan secara berkesinambungan sejalan dengan tujuan yang ditetapkan dalam rencana strategi

Kemampuan aparatur dalam menjalankan sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung, ditunjang dengan sarana dan prasarana. Prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi, sedangkan sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan organisasi. Sarana dan prasarana suatu organisasi itu adalah semua komponen yang sacara langsung maupun tidak langsung menunjang jalannya proses untuk mencapai tujuan itu sendiri.

Berdasarkan keterangan Subbidang Penyusunan Program, bahwa sasaran yang difokuskan dalam penerapan sistem informasi Boss dalam memberikan informasi perizinan di Kota Bandung adalah meningkatnya pelayanan perizinan kepada masyarakat atau para calon investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandung

dan meningkatnya pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau calon investor di kota Bandung.

Tersedianya sarana dan prasarana adalah untuk menunjang proses dalam meningkatkan efektifitas pelayanan program Boss agar berjalan dengan efektif, dengan demikian sarana pendukung merupakan faktor utama untuk menentukan apakah sarana yang dimiliki tersebut memadai atau tidak dan bagaimana keemudahan yang diberikan dalam mengaksesnya. Pendukung sarana yang dibutuhkan oleh program Boss yaitu jaringan komputer maupun beserta *software*nya.

Berdasarkan keterangan Subbidang Penyusunan Program, pendukung sarana berupa jaringan komputer maupun beserta *softwarenya* berjumlah 64 unit komputer, dan 60 unit printer untuk terlaksananya penerapan program sistem informasi Boss. Jaringan komputer merupakan hal yang penting dalam teknologi informasi dengan memiliki sarana yang memadai maka informasi dapat lebih cepat dan efektif untuk penyebarannya, sehingga dengan adanya sarana pendukung maka akan semakin mudah untuk mengaksesnya, dalam penerapan program Boss diharapkan dalam mengakses data menjadi mudah. Dengan adanya jaringan tersebut maka lebih memudahkan dalam melakukan pertukaran data, dengan cara yaitu membuat jaringan komputer yang dihubungkan dengan seluruh bagian atau bidang yang ada BPPT Kota Bandung.

Jumlah sarana pendukung yang khusus digunakan untuk penerapan sistem informasi Boss berjumlah 6 unit komputer dengan jaringan *LAN DAN WIFI*, jaringan tersebut digunakan untuk lebih memudahkan dalam mengakses dan lebih

memudahkan dalam pertukaran data antar instansi. Untuk jaringan *WIFI* dapat digunakan di sekitar lingkungan kantor BPPT Kota Bandung, sedangkan jaringan *LAN* dihubungkan ke Badan Perpustakaan, arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) sebagai pengelola semua sistem informasi yang ada di Kota Bandung.

Adanya fasilitas jaringan tersebut maka sarana yang mendukung dalam penerapan program Boss dapat dikatakan cukup baik. Dikarenakan terlihat dengan tersedianya fasilitas jaringan *WIFI* dan jaringan *LAN*, oleh karena itu adanya sarana tersebut bertujuan untuk lebih meningkatkan efektifitas pelayanan secara cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat dan aparaturnya.

Komputer beserta *software*nya merupakan kebutuhan di dalam penerapan program Boss, akan tetapi jumlah sarana tersebut sewaktu-waktu dapat berubah, dikarenakan anggaran pengadaan pembaharuan komputer setiap tahun ada perubahan untuk perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa sasaran dari penerapan sistem informasi Boss dalam memberikan informasi perizinan secara keseluruhan belum optimal, karena sistem Boss masih tahap pengembangan. Sehingga sistem informasi Boss menjadi tidak berjalan efektif, karena pemberian informasi mengenai pelayanan perizinan kepada masyarakat atau calon investor tidak tepat sasaran dan informasi menjadi tidak akurat.

Permasalahan yang terdapat di BPPT Kota Bandung mengenai sarana dan prasarana yaitu kurangnya pemeliharaan dan pengelolaan terhadap sarana yang ada,

sehingga apabila ada kerusakan dengan komputer maka harus melibatkan orang luar untuk memperbaiki. Dengan begitu biaya perbaikan sarana dan prasarana juga dibutuhkan sangat besar, yang menjadi hambatan adalah kurangnya pemahaman aparatur di dalam menggunakan komputer dan sarana yang tersedia tidak bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Penggunaan sarana dan prasarana yang ada di BPPT Kota Bandung, apabila tidak dimanfaatkan dengan sebaik mungkin maka akan terbengkalai seperti banyaknya kerusakan-kerusakan pada komputer akan berdampak dalam proses penerapan sistem informasi penanaman modal menjadi tidak berjalan efektif. Sehingga yang terjadi akan menyebabkan banyaknya pengeluaran dana untuk memperbaikinya, oleh karena itu dibutuhkan perawatan, pemeliharaan dan pengelolaan yang baik oleh aparatur dalam menggunakan sarana dan prasarana agar efektifitas pelayanan program Bossdapat tercapai dengan baik.

Minimnya dana yang dikeluarkan dalam pengadaan sarana dan prasarana juga yang menjadikan hambatan di dalam peningkatan efektifitas pelayanan sistem Boss, karena untuk anggaran perawatan, pemeliharaan dan pengelolaan dibutuhkan dana yang besar. Sebab faktor tersebut sifatnya berkala, artinya disaat komputer mengalami kerusakan, sehingga apabila tidak dapat diperbaiki kembali maka sarana tersebut harus digantikan dengan yang baru.

Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa mengenai sarana dan prasarana untuk peningkatan pelayanan perizinan di Kota Bandung, ada empat faktor yang berpengaruh yaitu perawatan, pemeliharaan, pengelolaan dan biaya. Dari keempat

faktor tersebut yang paling terpenting ialah masalah biaya, karena tanpa biaya yang besar maka pemenuhan akan kebutuhan sarana dan prasarana tidak akan terpenuhi untuk mendukung proses peningkatan efektifitas pelayanan sistem Boss.

Terwujudnya efektivitas sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung, maka fungsi pengawasan dari Kepala Badan sangat dibutuhkan agar pengamatan dan pemantauan terhadap sistem tersebut lebih ditingkatkan, sehingga dalam memberikan informasi perijinan kepada masyarakat dapat menjadi tepat dan akurat. Dikarenakan pengawasan dilakukan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan atau ketidak sesuaian selama berlangsungnya pelaksanaan penerapan sistem Boss.

Sistem informasi Boss juga mempunyai manfaat terhadap aparatur dimana dapat meningkatnya pengetahuan dan kemampuan aparatur di bidang perizinan guna melayani masyarakat yang membuat perizinan atau para calon investor. Dengan demikian aparatur diharapkan bisa memberikan kemudahan masyarakat atau para calon investor dalam mendapatkan berbagai informasi mengenai perizinan yang ada di Kota Bandung.

Menurut keterangan-keterangan yang didapat dari aparatur Subbidang Penyusunan Program di BPPT Kota Bandung, bahwa untuk merealisasikan sasaran penerapan sistem informasi Boss dalam meningkatkan atau memberikan informasi mengenai perizinan diperlukan adanya sosialisasi. Efektivitas penerapan sistem informasi Boss dinilai berhasil apabila telah dimanfaatkan secara optimal dilakukan aparatur dengan mensosialisasikannya kepada para pengguna yaitu masyarakat atau calon investor, sehingga mereka merasa sudah puas kepada sistem informasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sarana pendukung yang ada di BPPT Kota Bandung belum sepenuhnya dipergunakan secara optimal, karena pengguna komputer yaitu aparatur hanya segelintir orang saja yang bisa menggunakannya disebabkan kurangnya SDM aparatur di dalam menggunakannya. Oleh karena itu penerapan program Boss di BPPT Kota Bandung dalam pelaksanaannya belum berjalan secara optimal, dikarenakan aparatur sebagai pengguna sistem tersebut sedikit yang bisa menguasainya.