BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, begitupun dengan perubahan teknologi dapat terjadi beberapa kali dalam waktu kurang dari satu tahun. Perubahan yang mendasar di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan perubahan yang mendasar pula pada berbagai aspek, misalnya saja dalam hal cara berkomunikasi.

Informasi telah menjadi komoditi yang sangat berharga dan menentukan untuk mencapai keberhasilan pada saat ini. Teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang semakin pesat menuntut lembaga-lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kinerjanya.

Semakin berkembangnya nilai budaya suatu bangsa, maka secara otomatis pola pikir masyarakatnya pun semakin maju. Kemajuan ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi mulai merambah ke kota-kota kecil. Fenomena yang sedang menjadi *trend* saat ini yaitu penggunaan *electronic government* (*e-government)* dalam mendukung kinerja pemerintah. *Electronic government (e-government)* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain.

Faktanya yaitu setiap pemerintah daerah memiliki situs masing-masing, begitu pun dengan sistem informasinya. Penyelenggaraan pemerintahan yang dinamis dan tanggap akan mampu dilaksanakan secara cepat dan tepat sasaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bagi setiap masyarakat untuk mengakses informasi merupakan hal yang paling penting. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat merupakan bentuk penyesuaian dalam rangka mewujudkan pelayanan primer kepada masyarakat. Penggunaan teknologi dan sistem informasi juga untuk mewujudkan praktek dalam penyelenggaraan pemerintahan supaya lebih efektif dan efisien, sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Teknologi dan informasi akan menjadi kekuatan yang sangat menentukan. Saat ini hal-hal yang berkaitan dengan teknologi dan informasi telah dirasakan sebagai kebutuhan yang utama, oleh karena itu perhatian terhadap dua hal ini sedang ditingkatkan disegala bidang, sebab apabila tertinggal maka sudah dapat dipastikan bahwa kelemahan dalam teknologi dan informasi akan mempunyai dampak yang tidak menguntungkan diberbagai bidang. Peranan teknologi komputer sangat penting khususnya bagi perusahaan baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Sistem-sistem yang berbasis komputer akan sangat membantu pekerjaan yang ada dalam setiap pemberian pelayanan dan pengolahan data kegiatan perusahaan yang dilakukan sehari-hari, seperti pada Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Pengembangan Pembangunan *e-government* yang salah satu tujuannya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, maka masing-masing daerah dituntut untuk produktif lagi dalam bekerja, guna meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat. Efektivitas pelayanan publik didukung oleh tingkat usaha yang dilakukan aparatur dalam mewujudkan profesionalisme kerja secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan tugas.

Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menandai diimplementasikannya otonomi daerah. Misi utama dari pelaksanaan otonomi daerah adalah penyerahan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Konsekuensi dari penyerahan kewenangan tersebut, disatu sisi, daerah diberikan keleluasaan untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan segala potensi yang dimiliki, tetapi disisi lain mengandung tanggung jawab yang besar atas keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, konsekuensi dari penyerahan kewenangan tersebut diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan

prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah.

Upaya pemerintah tersebut dalam mensejahterakan pendidik dan tenaga kependidikan (PTK) melalui pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIM NUPTK) masih menjadi pekerjaan rumah yang harus lebih diperhatikan. Upaya tersebut sampai sekarang masih menjadi titik fokus pembenahan, yang diperhatikan pula oleh PTK untuk senantiasa mengkoreksi hasil dari pemberian pelayanan tersebut, karena mendapatkan hak dasar berupa pelayanan sudah sewajarnya diberikan aparatur pemerintahan kepada PTK.

PTK yang mempunyai arti pendidik dan tenaga kependidikan dapat di golongkan menjadi dua jenis, *pertama*: Pendidik yang terdiri dari : Pamong Belajar, Tutor PAUD, Tutor Pendidikan Kesetaraan, Tutor Pendidikan Keaksaraan, Fasilitator Desa Binaan Intensif (FDI), dan Instruktur kursus. *Kedua*: Tenaga kependidikan terdiri dari : Penilik, Tenaga Lapangan Dikmas (TLD), Pengelola/Penyelenggara Satuan Pendidikan Nonformal, Tenaga Administrasi, Tenaga Perpustakaan/Pustakawan, Nara Sumber Teknis, dan Laboran.

Tenaga kependidikan khusus untuk tenaga administrasi, Tenaga Perpustakaan/Pustakawan, Nara Sumber Teknis, dan Laboran belum menjadi prioritas pendataan PTK saat ini. Hal ini karena belum adanya aplikasi database yang disediakan pemerintah untuk pendataan tenaga kependidikan yang telah disebutkan di atas. Padahal hal ini sangat penting terlebih dalam era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, yang dalam hal ini dititik beratkan kepada

aparatur pemerintahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kepada kebutuhan-kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan berupa barang maupun jasa. Hakekatnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada PTK yang merupakan kewajiban aparatur Dinas Pendidikan sebagai abdi PTK.

Pengembangan efektivitas pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yakni unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan dan sumber daya pemberi pelayanan. Oleh karena itu upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Idealnya pelayanan publik SIM NUPTK yang merupakan hak PTK tersebut, sudah menjadi kewajiban Dinas Pendidikan untuk memenuhinya. Namun dalam kenyataannya saat ini hak-hak tersebut tidak dapat diperoleh PTK sebagaimana mestinya.

Tingkat efektivitas pelayanan publik SIM NUPTK hendaknya mendapat perhatian yang lebih dari segenap unsur operasional Dinas Pendidikan Kota Bandung. Oleh karena itu kesempurnaan sistem informasi NUPTK diharapkan mampu menjadikan tingkat efektivitas kerja aparatur menjadi tinggi. Unsur yang menunjang efektivitas dari sudut pencapaian tujuan bukan hanya mempertimbangkan sasaran, organisasi, tetapi juga mekanismenya mempertahankan diri dan manajemen sasaran. Begitupun dengan tujuan pendataan PTK melalui SIM NUPTK dimana pemerintah dapat memperoleh data PTK formal dan non formal yang sesuai dengan keadaan di lapangan, dengan

menggunakan mekanisme pendataan SIM NUPTK, serta memberikan informasi tentang pemetaaan dan profil pendataan PTK formal dan non formal.

Kebutuhan akan perubahan dan perbaikan bagi efektivitas pelayanan publik SIM NUPTK sudah jelas, yaitu keterusterangan mengenai kekurangan, dan kesiapan untuk melakukan perubahan dan perbaikan. Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Pendidikan Kota Bandung harus benar-benar memperhatikan efektivitas pelayanan publik yang dihasilkan. Sebab hal ini mempunyai arti penting bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung. Dengan adanya koordinasi yang efektif maka diharapkan aparatur dapat meningkatkan efektifitas kerja yang pada akhirnya kualitas pelayanan publik SIM NUPTK yang diharapkan Dinas Pendidikan Kota Bandung akan mencapai suatu keberhasilan yang sesuai dengan keinginan bersama.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 8 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal (Ditjen) Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PMPTK), pasal 8 menyatakan Direktorat PMPTK mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan nonformal. Secara khusus kehadiran UU RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen semakin memposisikan Ditjen PMPTK pada posisi strategis dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di Indonesia, Sebagai implikasi amanat UU RI No. 14 Tahun 2005 tersebut, Ditjen PMPTK memandang perlu menyiapkan data PTK yang benar, akurat, dan mutakhir sebagai bahan yang

dapat digunakan untuk dasar analisis dan sumber data berbagai program kegiatan dalam upaya peningkatan mutu PTK. Dasar hukum selanjutnya UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Ditjen PMPTK telah mengembangkan sebuah Format Pendataan Instrument NUPTK 2007 dalam upaya mendukung ketersediaan data PTK yang benar, akurat, dan mutakhir, untuk mendapatkan informasi PTK secara mendetail dan historikal. Ditjen PMPTK juga memberikan NUPTK (Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan) yang terdiri dari 16 digit numerik dan bersifat unik yang artinya nomor tersebut akan keluar dari database yang secara otomatis dan tidak dapat melakukan pendaftaran dua kali karena apabila kemiripan data sama tidak akan lolos untuk keluar nomor tersebut dan dapat di akses dimana saja untuk PTK dapat memiliki informasi yang baik dan lengkap.

Sistem pemberian nomor ini juga dilengkapi dengan proses pencarian PTK yang terhitung ganda (*double-counting*) akibat mengajar di beberapa sekolah atau bekerja di beberapa instansi pendidikan untuk menghasilkan informasi tabulasi jumlah PTK secara riil, serta hasil yang diharapkan dari pendataan PTK formal dan non formal melalui SIM NUPTK ini adalah untuk tersedianya data PTK seluruh Indonesia, tersusunnya data PTK-PNF yang dapat digunakan sebagai bahan penunjang bagi pengambilan kebijakan untuk peningkatan mutu program serta penghargaan dan perlindungan bagi PTK formal dan non formal, adanya profil PTK formal dan non formal skala nasional, dan adanya tampilan informasi statistik PTK formal dan non formal.

Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam hal melaksanakan pelayanan publik NUPTK, maka PTK dapat memiliki NUPTK dengan mengisi kuisioner atau instrumen pendataan PTK dan pengisisan kuesioner harus dengan lengkap, benar dan rasional. Untuk mengajukan NUPTK adalah dengan melegalisir kuesuioner yang telah diisi dengan stempel sekolah dan tanda tangan kepala sekolah lalu mengirimkan kuesioner ke Dinas Pendidikan Kota Bandung. Dengan Persyaratan standar minimal tentang PTK yang bisa dijaring baik pendidikan Formal maupun Non Formal untuk mendapatkan NUPTK.

Persyaratan Khusus untuk PTK Pendidikan Formal adalah PNS atau CPNS yang dibuktikan dengan bukti SK (Surat Keputusan Penetapan sebagai Guru atau Pendidik untuk segera dilakukan proses pendataan berdasarkan bukti fisik pendukung dan Non PNS pendataan usulan baru dilakukan maksimal dua kali dalam setahun pada bulan Juni dan Desember menjelang awal semester dengan syarat minimal telah memiliki masa kerja 2 tahun yang dibuktikan dengan SK Penugasan dari lembaga yang berwenang. Sedangkan untuk PTK Non Formal pengusulan NUPTK bagi PTK PNF dengan syarat sampai akhir tahun 2010 semua PTK PNF segera dimasukkan ke dalam database SIM NUPTK PNF untuk diproses generate NUPTK dan mulai tahun 2011, PTK PNF yang diusulkan masuk database SIMNUPTK PNF minimal memiliki masa kerja 2 tahun serta Lembaga atau instansinya terdaftar di dinas pendidikan Kota Bandung.

Keterkaitan LPMP dalam pengajuan NUPTK sebagai verifikasi dan konsolidasi data di tingkat provinsi dalam bentuk SIM NUPTK, kemudian mengajukan data ke pusat atau setditjen PMPTK dalam bentuk database SIM

NUPTK, untuk Proses penerbitan NUPTK adalah di Bagren Setditjen PMPTK. Tim NUPTK Bagren akan mengolah data hasil verifikasi dan konsolidasi dari LPMP untuk kemudian di periksa kembali keunikan data yang dikirim sebelum diterbitkan NUPTK.

NUPTK yang telah diterbitkan oleh Bagren akan di kirim ke LPMP (Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan) untuk didistribusikan ke Dinas Pendidikan Kota Bandung. NUPTK Secara Nasional dapat di lihat hasilnya menggunakan *link NUPTK WebBrowser* pada situs *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. Apabila data di tunda karena tidak rasional maka dapat menghubungi Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan membawa bukti otentik seperti akta lahir, ijazah dan persyaratan yang lainnya yang memang sudah menjadi prosedur untuk mempercepat proses perbaikan data NUPTK.

Dinas Pendidikan Kota Bandung juga melayani untuk PTK yang memiliki masalah dengan datanya, dapat mengisi formulir komplain dan mengirim formulir komplain yang telah diisi diserahkan ke Dinas Pendidikan Kota Bandung. Sedangkan untuk pembatalan dan pengajuan kembali NUPTK, dinama NUPTK dapat dibatalkan jika memenuhi kondisi seperti: PTK yang bersangkutan sudah tidak aktif lagi sebagai PTK karena berbagai sebab, PTK yang bersangkutan memiliki lebih dari satu NUPTK, dan PTK tidak mencantumkan data-data dengan benar, terutama untuk data-data yang sifatnya mandatori seperti nama, tempat tugas, riwayat pendidikan, tanggal lahir, dan data keluarga.

Pembatalan NUPTK dapat dilakukan atas inisiatif pengelola NUPTK pusat dengan sebab salah satu di atas, atau karena usulan dari operator tingkat Provinsi LPMP atau Dinas Pendidikan Kota Bandung. Pengajuan kembali NUPTK dapat dilakukan dengan mengisi form kompalin atau kuesioner dan mengembalikan kepada operator NUPTK Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Permasalahannya dalam hal ini PTK tidak semuanya mengetahui akan kegunaan dan manfaat SIM NUPTK sebagai sarana dalam memperoleh pelayanan informasi NUPTK. Sosialisasi yang kurang diberikan dari pemerintah terhadap PTK mengenai SIM NUPTK menyebabkan informasi yang diperoleh PTK kurang maksimal. Informasi pelayanan publik yang menyebabkan PTK mengalami kesulitan dalam mendapatkan NUPTK.

Partisipasi dari PTK juga diperlukan karena dengan adanya partisipasi maka terbentuk suatu loyalitas terhadap SIM NUPTK. PTK dapat ikut berpartisipasi dalam proses berbagi informasi mengenai pelayanan NUPTK misalnya dengan mengikuti forum pendapat *online* dalam situs *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap informasi mengenai SIM NUPTK, dan sejauhmana efektivitas Sistem Informasi NUPTK dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Sejak diberlakukannya SIM NUPTK tersebut di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan NUPTK belum dapat dikatakan efektif. Faktor permasalahan yang besar dalam hal ini adalah kurangnya atau minimnya sumber daya manusia (SDM) dalam pengoperasiannya dan sudah tentu ditunjang

dengan masalah-masalah yang tidak kalah penting dan harus diperhatikan dengan seksama seperti infrasruktur (telekomunikasi, informasi dan komputer), sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan bersama. Minimnya SDM sangat berkaitan dengan kinerja aparatur yang professional terhadap efektivitas pelayanan NUPTK itu sendiri.

Pelaksanaan pelayanan NUPTK yang mengalami masalah serius yang harus dibenahi tidak terpaku pada salah satu faktor minimnya sumber daya manusia yang ada dalam pemberian pelayanan NUPTK melainkan lamanya waktu dalam pemberian pelayanan tersebut menjadi konsentrasi khusus dalam pembenahan pemberian pelayanan tersebut di Dinas Pendidikan Kota Bandung, serta minimnya modal yang diberikan pemerintah yang dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan NUPTK tersebut, karena aparatur mesti mengeluarkan modal sendiri dengan keterbatasannya. Hal demikian harus dibenahi dan harus dilakukannya sebuah reformasi pelayanan NUPTK yang serius sehingga dapat menghasilkan tingkat efektivitas pelayanan NUPTK yang tinggi terhadap PTK.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul **“Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMNUPTK) di Dinas Pendidikan Kota Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *input* pelayanan publik melalui sistem informasi manajemen NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
2. Bagaimana proses pelayanan publik melalui sistem informasi manajemen NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
3. Bagaimana *output* pelayanan publik melalui sistem informasi manajemen NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
4. Bagaimana produktivitas pelayanan publik melalui sistem informasi manajemen NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *input* pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui proses pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui *output* pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

4. Untuk mengetahui prodiktivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi peneliti, yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat dan memahami serta menambah wawasan tentang makna dari efektivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Bagi kegunaan teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan serta dapat dijadikan bahan analisa untuk penelitian yang akan datang mengenai SIM NUPTK.
3. Bagi kegunaan praktis, yaitu melalui perumusan tentang pelayanan publik SIM NUPTK diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Dinas Pendidikan khususnya dalam menggunakan, mengatur, dan mengendalikan SIM NUPTK di Dinas pendidikan Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Efektivitas secara harfiah adalah pengaruh dan mempunyai daya guna serta membawa hasil. Pengertian efektifitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan

mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* mengenai pengertian efektivitas yaitu:

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat" (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan publik. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

Ukuran efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini :

1. *Input*
2. Proses produksi
3. Hasil *(output)*
4. Produktivitas

(Sedarmayanti, 2009:60).

Berdasarkan ukuran di atas, bahwa efektivitas keluaran dengan salah satu masukan yang mencakup dalam satuan waktu tertentu merupakan perbandingan dari produktivitas melalui proses yang telah dilakukan. Produktivitas berkaitan dengan keseluruhan proses penataan untuk mencapai tujuan secara efektif.

Input di atas dapat dijelaskan bahwa *input* sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir. Menurut Susanto dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* bahwa *Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007: 23).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa *input* merupakan segala sesuatu pada bagian awal yang masuk dalam sistem. Maka seiring dengan itu menurut R Evans dan William Lindsay dalam bukunya *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement* bahwa *Input* berupa :

1. Peralatan dan sarana prasarana seperti ruang *server* dan seperangkat peralatan komputer.
2. Material bahan baku berupa data-data yang nantinya akan diolah menjadi informasi.
3. Modal merupakan faktor penting karena tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik.
4. Sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana

(Evans, 2007:17).

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana

proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses merupakan unsur yang memiliki peran penting dalam mengolah *input,* agar menghasilkan *output* yang bermanfaat bagi masyarakat. Proses ini dapat dilakukan oleh mesin, orang ataupun komputer. Menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* berpendapat bahwa proses adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya (Sutanta, 2003:5).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa proses merupakan peran utama dalam suatu sistem, karena dengan proses pengolahan masukan dapat menghasilkan keluaran. Maka bersamaan dengan itu dikemukakan Gibson, Ivancevich dan Donelly dalam bukunya *Organisasi, Edisi 8, Jilid I* bahwa proses produksi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari :

1. Adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara organisasi dan lingkungannya.
2. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya.
3. Sosialisasi merupakan suatu proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif bagi organisasi.
4. Pengembangan aparatur dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam suatu organisasi.

(Gibson, 1996:19-21).

Hasil dari sebuah *input* dan proses itu adalah *Output* yang menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* bahwa hasil *(output)* adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan (Sutanta,

2003:5). Hasil (*output*) merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), keluaran yang dihasilkan dicapai dari masukan yang melakukan proses kegiatan yang bentuknya dapat berupa: 1. Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang, dan 2. jasa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait (Evans dan Lindsay, 2007 : 17).

Berdasarkan yang dikemukakan di atas mengenai *input*, proses, dan *output*, maka menurut pendapat Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas* bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan (*input*). Produktivitas dapat dilihat dari :

1. Pendidikan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia.
2. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat.
3. Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat pula motivasi kerja akan semakin meningkat.

(Sedarmayanti, 2009:60-65).

Berdasarkan dari pengertian-pengertian tersebut, bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Efektivitas merupakan fungsi dari manejemen, dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya *input*, proses dan *output* yang di sertai

produktivitas. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan bersama.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* bahwa pelayanan adalah "proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung" (Moenir, 2006:17). Pelayanan menurut Moenir bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses, maka pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi* adalah "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan" (Sinambela, 2007:5). Pemberian pelayanan tersebut merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah agar terpenuhinya kebutuhan bersama.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenannya pelayanan yang diberikan pemerintah disebut juga pelayanan umum atau pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Endang Wiryatmi dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum, bahwa: "pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah atau swasta, karena masyarakat pada umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan tersebut kecuali melalui kolektif" (Wiryatmi, 1996:7).

Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik itu pemerintah maupun oleh swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan karena masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali melalui kolektif. Definsi pelayanan publik lainnya di ungkapkan oleh Sadu Wasistiono dalam buku *Kapita Selekta Manajeman Pemerintahan daerah*, sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat" (Wisistiono, 2001:53).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksana ketentuan perundang-undangan. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu hal yang bersifat

umum. Menurut Inu Kencana Syafi'i, dkk dalam bukunya *Ilmu Administrasi Publik* mendefinisikan publik adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki" (Syafi'i, 1999:23).

Berdasarkan pendapat di atas, mengenai pelayanan dan publik, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Sedangkan publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan–peraturan. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan umum (publik) dari para ahli yang ahli dalam kajian tersebut, yaitu:

Pertama, Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan "sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat" (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. *Kedua*, Menurut Moenir, pelayanan publik adalah:

> "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya" (Moenir, 2006:26).

Pelayanan umum (publik) merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan prosedur tertentu, maksudnya pelayanan umum yang diberikan dan dilakukan dengan adanya tahapan-tahapan. Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan pihak lain yang memerlukan pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada masyakat tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting
2. Memberikan pelayanan secara wajar
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Bersikap jujur dan terus terang

(Moenir, 2006:47).

Berbagai perubahan dalam bidang pelayanan publik telah berlangsung di era reformasi, meskipun belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan perlu diekspos untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan agar masyarakat

dapat meningkatkan kontrol terhadap haknya dan kinerja pemerintah terhadap pelayanan. Menurut Junianto Ridwan dan Achmad Sodik Sudarajat dalam bukunya *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,* mengatakan bahwa pelayanan publik adalah:

> "pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Ridwan, 2009:19).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun perusahaan yang berkaitan dengan hal tersebut kepada masyarakat atau pelanggan yang bertujuan untuk memuaskanya. Konteksnya dalam tataran instansi pemerintahan, maka pelayanan sudah menjadi tugas utama yang harus diberikan aparatur guna mensejahterakan masyarakat sebagaimana mestinya.

Proses pelayanan dalam hal ini mengenai SIM NUPTK khususnya bagi PTK adalah adanya data dan informasi secara benar, akurat, dan mutakhir sebagai bahan yang dapat digunakan untuk dasar analisis dan sumber data berbagai program kegiatan dalam upaya peningkatan mutu PTK. Pelayanan SIM NUPTK merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendapatkan informasi PTK secara mendetail dan historikal yang di programkan oleh Pemerintah Kemendiknas sesuai dengan UU RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

Proses penerbitan NUPTK adalah di Bagren Setditjen PMPTK. Tim NUPTK Bagren akan mengolah data hasil verifikasi dan konsolidasi dari LPMP untuk kemudian di periksa kembali keunikan data yang dikirim sebelum diterbitkan NUPTK. NUPTK yang telah diterbitkan oleh Bagren akan di kirim ke

LPMP untuk didistribusikan ke Dinas Pendidikan Kab/Kota wilayah masing-masing.

Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapapun, dimanapun secara mudah. Kemajuan teknologi dan informasi pemerintah dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan *e-government*.

Secara umum istilah yang berawalan "e" biasanya penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet untuk memberikan pelyananan terbaik kepada masyarakat sebagai penggunanya. Berikut ini definisi *e-government* menurut Bank Dunia dalam bukunya Indrajit *E-government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* sebagai berikut :

> *"E-government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government)*" (Bank Dunia dalam Indrajit, 2004: 2).

Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahawa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area *network* yang luas, internet dan *mobile* komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan penduduk, pebisnis dan cabang lain dari pemerintah). Munculnya *e-government* merupakan suatu mekanisme

interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder),* dimana melibatkan penggunaan internet dengan tujuan meningkatkan mutu (kualitas) pelayanan perijinan dan meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance*.

Teknologi informasi seperti internet diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini pengertian internet menurut Azhar Sutanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* yaitu :

> "Internet singkatan dari *international network*. Internet merupakan jaringan komputer raksasa yang mengintegrasikan ribuan jaringan komputer dari 200 negara diseluruh dunia dengan 4.000.000 *host* atau induk komputer. Internet merupakan jaringan komputer terbesar yang digunakan saat ini. Jaringan ini bukan saja merupakan jaringan antar komputer tapi juga merupakan jaringan antar jaringan komputer di seluruh dunia " (Susanto, 2007:304).

Saat ini penggunaan internet sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, internet dapat menimbulkan efek yang signifikan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di seluruh dunia, termasuk di Indonesia disusul dengan menjamurnya situs-situs *website* yang menampilkan berbagai informasi. Dengan bertambah banyaknya situs-situs *website* menjadikan internet sebagai wadah penyedia informasi yang bersifat global. *Website* dapat berfungsi menjadi media komunikasi yang sangat ideal bagi perorangan maupun perusahaan.

Berikut ini beberapa pengertian mengenai *website* yang diambil dari beberapa situs internet mendefinisikan *website* sebagai kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain yang tempatnya

berada di dalam *world wide web* (*www*) di internet [ramadani. (tanpa tahun) info/../47-*pengertian website*] [17/02/2011]. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa *website* berupa kumpulan-kumpulan halaman situs dan memiliki sebuah domain yang berada di *world wide web* (*www*) yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Kumpulan halaman situs tersebut dapat berupa informasi-informasi, berita maupun informasi berupa pengetahuan.

Pengertian *website* menurut salah satu situs *website* yang beralamatkan di [deeyan.blogspot.com/2008/03/*pengertian website*] menyatakan bahwa :

> *"Website* atau situs diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)" [deeyan.blogspot.com/2008/03/*pengertian website*] [17/02/2011].

Dilihat dari pengertian diatas, *website* dapat diartikan sebagai sebuah lokasi di internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet. *Website* dapat berfungsi untuk saling tukar menukar dokumen dengan cara, menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang tempatnya berada di dalam *world wide web (web)* di internet.

Definisi *World Wide Web (web)* di internet menurut Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* bahwa :

> *"World Wide Web* (*Web*) merupakan jantung dari meledaknya penggunaan *internet* untuk bisnis. *WWW* merupakan sistem yang secara universal dapat menerima standar untuk membaca, memformat, dan menayangkan informasi berdasarkan arsitektur *client* atau *server"* (Susanto, 2007:310).

Website berfungsi untuk memberikan pelayanan, membuat pengumuman atau pemberitahuan, dan menerima berbagai masukan dari pengunjung *website.* Salah satunya adalah *website www.pmptk.kemdiknas.go.id* yang merupakan wujud aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Jawa Barat yang bekerja sama dengan Dinas Pendidikan Kab/Kota termasuk Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan informasi dan pelayanan publik SIM NUPTK kepada PTK dan berfungsi memberikan berbagai informasi mengenai pelayanan publik SIM NUPTK kepada PTK sehingga dapat berjalan secara efektif.

Menurut Goldschmidt yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *e-Government In Action* bahwa elemen- elemen yang harus dimiliki dalam sebuah *website e-government* agar tingkat *usability*-nya tinggi sebagai berikut :

a. Sistem pengorganisasian *content* (isi *website*) haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis;
b. Navigasi *web* yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah dalam pengoperasiannya;
c. *Content* atau isi pesan yang ada harus mudah dibaca dan enak dimata dalam arti kata tidak berbelit-belit, bergaya bahasa yang menarik, kombinasi warna yang tidak menusuk mata, pemakaian font yang sesuai, gambar dan animasi yang secukupnya;
d. *Up to date* yaitu selalu diperbaharui sehingga selalu relevan dengan kebutuhan*;*
e. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain *website*;
f. Tampilan *website* haruslah menarik, memiliki desain grafis yang sesuai dengan karakteristik *audience*-nya;
g. Keadilan yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh *website* harus dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat, tidak boleh adanya unsur diskriminasi;
h. *Privacy* harus diperhatikan dalam arti kata pengguna *website* merasa yakin bahwa tidak adanya hal-hal yang akan merugikan dirinya

> terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website* pemerintah.
> (dalam Indrajit, 2005:56-57)

Sistem pengorganisasian *content* (isi *website*) dari *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis. Struktur navigasi yang mudah, isi informasi pelayanan publik SIM NUPTK yang tidak berbelit-belit dan informasi yang disajikan *up to date* dan tampilan *website* yang menarik sehingga pengunjung berniat untuk mengakses kembali *website* tersebut. Pembuat *website* dalam hal ini harus memperhatikan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat sangat beragam, dari yang sederhana sampai ke yang paling canggih sehingga mereka tidak mendapat kesulitan untuk mengakses sebuah *website*.

Sistem adalah seperangkat komponen yang terdiri dari dua atau lebih, yang saling berhubungan dan saling ketergantungan satu sama lain, untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Nugroho dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya* mengatakan bahwa sistem dapat dibedakan menjadi dua bagian diantaranya:

> "sistem dapat dibedakan sebagai sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem dikatakan terbuka jika terjadi arus sumber daya antara sistem dan lingkungan. Jika tidak ada interaksi dengan lingkungannya, sistem tersebut dikatakan dengan sistem tertutup" (Nugroho, 2008:17).

Berdasarkan definisi teoritik di atas, dapat diartikan bahwa sebuah sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Artinya suatu sistem kemudian diperluas ruang dan lingkupnya menjadi sistem terbuka dan sistem tertup yang fungsinya untuk

lebih memperjelas penanganan dari berbagai karakteristik masalah yang ada dan kompleks.

Informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah manajemen. Informasi dapat mengalir lancar dengan syarat utamanya adalah seorang manajer harus mendapatkan informasi dalam suatu kerangka sistem, oleh karena itu agar dapat mencapai suatu tujuan yang ditetapkan, masing-masing tingkat manajemen harus dapat mengatasi masalah yang dihadapi sesuai dengan karakteristiknya. Informasi tersebut akan berguna untuk mengurangi ketidak-pastian yang dihadapi oleh manajemen. Karakteristik masalah yang sedang dihadapi masing-masing tingkat manajemen berbeda-beda, masing-masing manajemen membutuhkan tingkat informasi yang sifatnya juga berbeda disesuaikan dengan kebutuhannya. Menurut Kristanto dalam bukanya *Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, mengatakan bahwa:

> "Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi setiap perusahaan" (Kristanto, 2008:7).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Sistem tanpa suatu informasi tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Kurang mendapat informasi dalam waktu tertentu, perusahaan atau instansi pemerintahan akan mengalami ketidak mampuan dalam mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan srtategis sangat terganggu.

Kemampuan manusia pada dasarnya terbatas (fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian), sedang kebutuhannya tidak terbatas. Terbatasnya dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia untuk membagi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab. Usaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan adanya pembagian pekerjaan, tugas dan tanggung jawab ini, maka terbentuklah kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi.

Manajemen selalu terdapat dan sangat penting dalam mengatur suatu kegiatan rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya termasuk di dalamnya mencakup tentang organisasi. Pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan sehari-hari, baik manusia sebagai mahluk individu, kelompok kepentingan sampai pada pemberi pelayanan yaitu pemerintah. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, mangemukakan dalam bukunya *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,* bahwa manajemen adalah " ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu" (Hasibuan, 2009:2).

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas, dapat diartikan bahwa manajemen merupakan serangkaian proses yang mana di dalamnya terjadi kegiatan-kegiatan pemanfaatan, baik dari sumber daya manusianya maupun kegiatan pemanfaatan sumber daya lainnya, dengan tujuan untuk mencapai hasil tertentu yang di inginkan. Keterkaitan manajemen dengan organisasi sangat erat, oleh karena itu apabila fungsi manajemen diterapkan dalam suatu organisasi dan atau dalam

kehidupan sehari-hari, maka pembeinaan, kemakmuran menjadi hal yang mudah untuk ditingkatkan.

Hasil dari uraian yang telah dikemukakan apa arti sistem, informasi dan manajemen di atas, maka secara keseluruhan maksud dari sistem informasi manajemen merupakan keseluruhan jaringan informasi yang ditujukan kepada pembuatan keterangan-keterangan bagi para manajer dan para pengguna lainnya yang berfungsi untuk pengambilan keputusan atau kebutuhan lain dalam cakupan organisasi ataupun perorangan. Lain halnya definisi SIM menurut Nugroho dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen Teori, Apliklsai dan Pengembangannya*, mengatakan bahwa SIM adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengelola informasi bagi manajemen organisasi (Nugraho, 2008:16).

Kristalisasi dari penjelasan teoritik tentang SIM di atas, adalah suatu komponen yang saling berhubungan satu sama lain untuk membantu kinerja organisasi, guna mendapatkan suatu informasi yang menjadi pendukung kelangsungan dan perkembangan organisasi manajemen dalam mencapai tujuan tertentu. SIM juga merupakan salah satu pendukung pelayanan yang berkualitas dalam suatu organisasi dan atau instansi yang terkait, karena dengan adanya SIM tersebut segala bentuk pelayanan tertentu yang berhubungan dengan SIM tersebut dapat dijangkau dengan waktu yang singkat (efisien). Namun, hal demikian harus pula didukung dengan kualitas SDM yan ada dalam pengoperasiannya.

NUPTK adalah Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 16 digit numerik dan bersifat unik kepada PTK yang memiliki informasi yang baik dan lengkap, berfungsi sebagai nomor identitas PTK yang

berlaku secara nasional dan menjadi syarat dalam mengikuti berbagai program peningkatan mutu dan kesejahteraan PTK yang di programkan oleh Pemerintah. Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) menurut Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang pendidik dan tenaga kependidikan bahwa:

> "Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Sedangkan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan" (Hermawan, 2010:230).

Efektivitas pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung sangat strategis dalam mendukung tugas dan fungsinya serta mampu mengimplementasikan proses pelayanan terhadap PTK yang telah ditetapkan, dengan demikian prosedur otomatisasi menuntut profesionalisme yang menghadapi tantangan seperti: penyediaan sumber daya manusia, jaminan perangkat keras atau lunak, pasokan bahan dan kelangsungan sistem perawatan.

Hasil dari apa yang telah dicermati mengenai tantangan dalam pelayanan publik SIM NUPTK, maka ada beberapa hal yang mesti diperlukan, yaitu mengenai penyediaan sumber daya manusia, jaminan perangkat keras atau lunak, jaminan pasokan material *(comsumable material*), dan pemeliharaan sistem, karena keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan mesti terpenuhi supaya dalam pelayanan SIM NUPTK dapat digunakan seefektif dan seefisien mungkin. Sumber daya manusia merupakan pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada serta merupakan modal utama yang dijadikan fokus perhatian.

Efektivitas ditentukan oleh unsur-unsur dari *input*, proses, dan *output*, serta produktivitas Dinas Pendidikan Kota Bandung terhadap pendidik dan tenaga kependidikan, maka implementasi dalam proses pendataan PTK akan sesuai dengan apa yang direncanakan dan efektif maka tercapailah efektivitas pelayanan publik SIM NUPTK di Kota Bandung guna meningkatkan mutu PTK dengan memberikan otorisasi pada suatu program, kebijakan, manfaat atau suatu bentuk hasil *(output)* yang jelas *(tangiable)*. Pelayanan publik NUPTK yang diberikan kepada PTK melalui SIM NUPTK harus sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan publik NUPTK kepada penerima pelayanan yaitu PTK pengguna jasa SIM NUPTK. Pelayanan publik NUPTK yang diberikan kepada PTK harus sesuai dengan harapan yang dinginkan oleh PTK. Pelayanan publik NUPTK juga diberikan pada semua lapisan pendidik dan tenaga kependidikan tanpa membeda-bedakan status, sehingga dapat tercipta pelayanan yang adil dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini, sebagai berikut**:**

1. Pelayanan publik adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung kepada PTK yang sifatnya tidak kasat mata.
2. SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung merupakan sistem informasi yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data PTK, yang dijadikan suatu alat untuk mendapatkan informasi PTK secara mendetail dan historikal, artinya adanya suatu ketepatan dan akurat dalam pengambilan

keputusan untuk mengeluarkan nomor unik pendidik dan tenaga kependidikan sebagai nomor identitas PTK yang berlaku secara nasional.

3. Efektivitas adalah pengaruh dan mempunyai daya guna serta membawa hasil atau ukuran dari suatu keluaran *(measure of output)*, karena efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya terhadap data PTK khususnya Kota Bandung memiliki beberapa indikator yang meliputi:
    1) *Input* adalah bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir. *Input* dalam pelayanan publik melalui SIM NUPTK berupa :
        a. Peralatan dan sarana prasarana adalah suatu perlengkapan yang dapat mempermudah dan memperlancar dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan yang dibutuhkan Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK seperti ruang *server* dan peralatan komputer yang memadai.
        b. Material bahan baku adalah bahan berupa data-data yang nantinya akan diolah menjadi informasi yang diperlukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK.
        c. Modal adalah suatu yang dapat berupa uang atau dalam bentuk barang, dan modal salah satu fakor penting dalam pembangunan jaringan komunikasi sistem informasi dimana tanpa modal sebuah

program tidak akan terlaksana dengan baik, seperti jaringan internet pada *website* SIM NUPTK yang memerlukan modal yang banyak dalam melengkapi jaringan komputer untuk pelayanan publik SIM NUPTK.

d. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia sebagai unsur penting dalam suatu proses pengolahan data, karena manusia sebagai penggerak dan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pendidikan pada bagian SIM NUPTK.

2) Proses adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Proses ini dapat dilakukan oleh mesin, orang ataupun komputer. Proses produksi pada pelayanan publik SIM NUPTK dapat dilihat dari:

a. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling memengaruhi di antara keduanya, dan proses yang memfokuskan pada interaksi antara organisasi dan lingkungannya, dimana antara dinas pendidikan sebagai komunikator dan PTK sebagai komunikan, dan dengan komunikasi itu menghubungkan antara pemerintah Dinas

Pendidikan Kota Bandung dengan PTK sebagai pengguna Pelayanan publik SIM NUPTK.

b. Pengambilan keputusan adalah tindakan dalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran, pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya dengan proses penentuan keputusan yang terbaik. Pengambilan keputusan tergantung pada pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya, dengan memberikan pelayanan yang tepat dan terbuka melalui SIM NUPTK.

c. Sosialisasi adalah suatu proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berpikir, merasakan, dan bertindak, kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif, dimana aparatur dapat mempelajari nilai-nilai yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif bagi organisasi. Dinas Pendidkan Kota Bandung dalam hal ini harus memberikan sosialisasi kepada PTK mengenai SIM NUPTK sehingga informasi yang disajikan di dalam sistem tersebut berjalan dengan efektif dan efisien.

d. Pengembangan aparatur adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga aparatur mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan yang umum. Tujuan dari pelatihan dan pengembangan

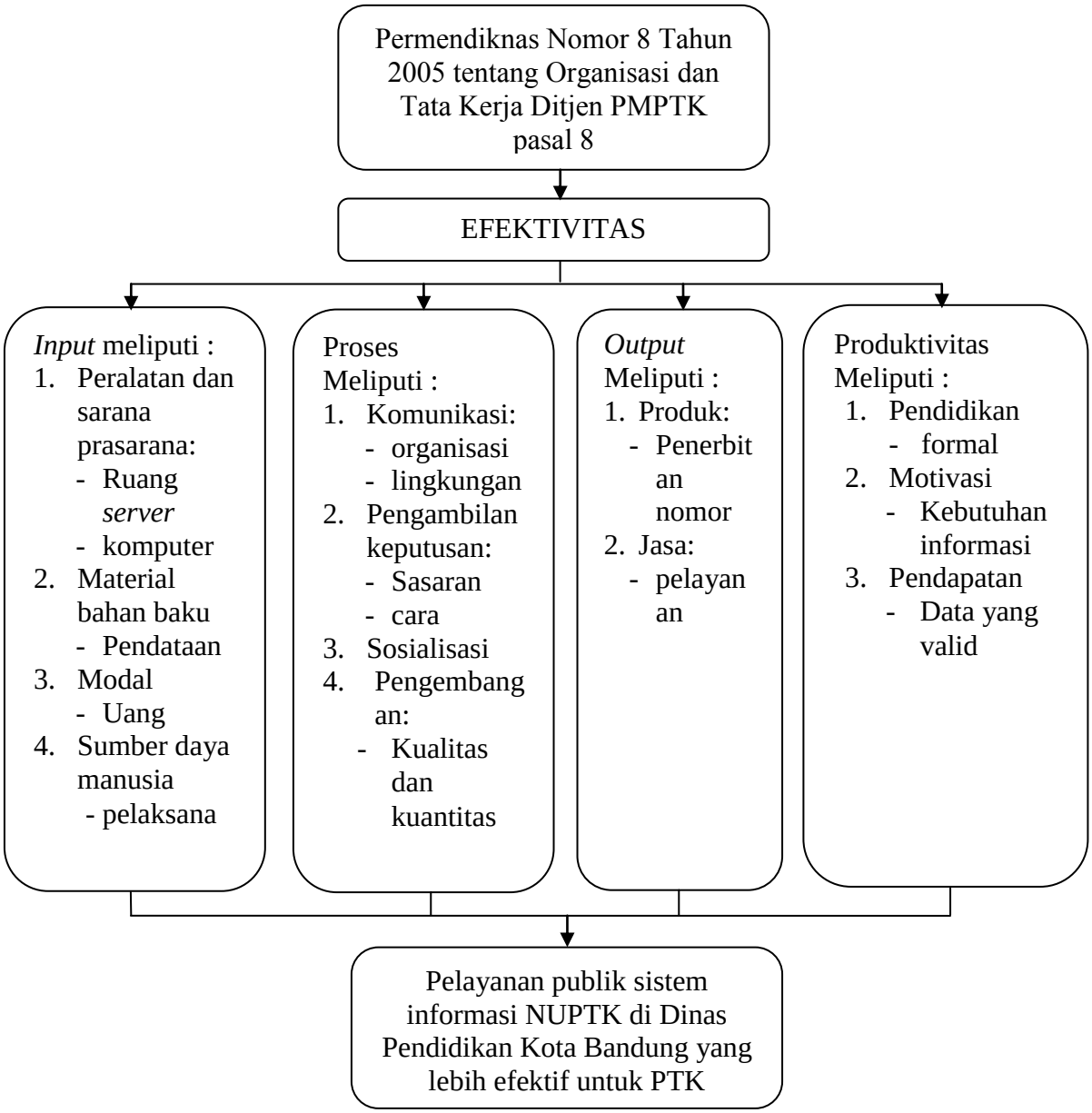
dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam suatu organisasi dan dalam memberikan pelayanan publik melalui SIM NUPTK dengan tujuan agar meningkatkan mutu pelayanan publik kepada PTK.

3) Hasil *(output)* merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa mutu atau kualitas dalam bentuk fisik dari pelayanan publik melalui sistem informasi NUPTK. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil informasi pelayanan publik melalui sistem informasi NUPTK dapat dilihat dari:
   a. Produk merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang. Produk yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah penerbitan nomor unik pendidik dan tenaga kependidikan sebagai nomor identitas PTK yang bertujuan untuk menunjang program-program pendidikan selanjutnya.
   b. Jasa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait yang seluruh kegiatannya meliputi aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk fisik seperti bentuk pelayanan publik NUPTK yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung melalui sistem informasi dalam memperoleh informasi PTK.

4) Produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan (*input*) di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Produktivitas dari pelayanan publik melalui SIM NUPTK dapat dilihat dari:
    a. Pendidikan adalah upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja dengan demikian meningkatkan produktivitas kerja, yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang.
    b. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan informasi pelayanan publik melalui SIM NUPTK yang memberi kepuasan kepada PTK untuk menurunkan ketidakseimbangan.
    c. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang yang meningkat dan dapat memperbesar kemampuan, adapun pendapatan SIM NUPTK yaitu data PTK yang lebih *valid* untuk Pemerintah khususnya untuk Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas sebagai bahan tambahan dari penjelasan teoritik pada kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran Penelitian



Keterangan:
- NUPTK = Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- PTK = Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- PMPTK = Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak di maksudkan untuk pengujian hipotesis (Saefuddin, 2007:126). Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang efektivitas pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu:

> "Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati, tidak berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, cenderung digunakan untuk gejala yang berhubungan dengan perilaku sosial atau manusia dengan berbagai argumentasi" (Subana, 2001:17).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan hasil penelitian di lapangan dengan fakta-fakta yang ada, yang berhubungan dengan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Studi Pustaka *(Library Research)* merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.
2. Studi Lapangan *(Field Research)* merupakan peninjauan yang dilakukan langsung pada Dinas Pendidikan Kota Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:
    a) Observasi *(Observation)* Non Partisipan adalah pengumpulan data dengan cara peneliti tidak terlibat langsung dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Bandung, sehinggga peneliti hanya mengamati dan mendapatkan data dan informasi secara langsung mengenai keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan peneliti terhadap efektivitas Pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

b) Wawancara *(Interview)* adalah pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada efektivitas pelayanan SIM NUPTK DI Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, bahwa secara umum pengumpulan data berarti penerimaan data yang dilakukan dengan cara Studi Pustaka *(Library Research)*, Studi Lapangan *(Field Research)*, Observasi *(Observation)* dan Wawancara *(Interview)*. Pengumpulan data didasarkan pada suatu metode atau prosedur artinya, supaya data yang diinginkan dapat terkumpul secara lengkap dan baik dari studi perpustakaan maupun lapangan.

1.6.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Muhammad Idrus dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial* dapat diartikan sebagai berikut:

> "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat alamiah, artinya tidak berusaha untuk memanipulasi situs (*setting)* penelitian, ataupun melakukan intervensi terhadap aktivitas subjek penelitian dengan memberikan *treatment* (perlakuan) tertentu. Melainkan berusaha untuk memahami fenomena yang dirasakan subjek sebagaimana adanya" (*verstehen*) (Idrus, 2007:34).

Penelitian kualitatif ini merupakan penyelidikan dalam mendekati suatu suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, karena muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari Miles dan Huberman dengan bukunya *Analisis Data Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transpormasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dengan begitu proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat, serta seorang peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skpetis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rindi dan mengakar dengan kokoh.

(Miles, 1992:94).

Proses dari analisa data berdasarkan sistuasi di lapangan adalah *pertama*, peneliti mereduksi data yaitu memperjelas data yang telah diperoleh peneliti di lapangan, sehingga dapat memperjelas fokus masalah. *Kedua*, peneliti menyusun data-data yang telah diperoleh dari lapangan, sehingga dalam penyajiannya akan mudah dipahami. Langkah selanjutnya adalah *finising* atau penarikan kesimpulan

dari data yang diperoleh dari lapangan, sehingga dapat mengetahui hasil yang diteliti tentang efektivitas pelayanan publik melalui SIMNUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Oleh kerena itu, penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal, teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

> "teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti (Faisal, 1999:67)".

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Penentuan informan yang *pertama* adalah aparatur pemerintahan Dinas Pendidikan Kota Bandung diantaranya:

1. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Seksi Pelayanan SIM NUPTK Dinas Pendidikan Kota Bandung.
3. Petugas *Entry* Data Pelayanan SIM NUPTK Dinas Pendidikan Kota Bandung.

4. Bagian Perlengkapan Dinas Pendidikan Kota Bandung.
5. Bagian Humas Dinas Pendidikan Kota Bandung

Informan pertama ini dipilih karena orang yang bersangkutan mengetahui keseluruhan masalah efektivitas pelayanan SIM NUPTK dan mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Aparatur yang bertanggung jawab di bagian SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. Aparatur yang berpengalaman dan sudah lebih dari 5 tahun memegang bagian SIM NUPTK selama SIM NUPTK berjalan di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Penentuan informan untuk nara sumber yang *kedua* adalah PTK yang memohon NUPTK di Kota Bandungn serta sekolah. Peneliti melakukan wawancara dengan menjadikan PTK sebagai narasumber, karena PTK yang langsung merasakan hasil dari pelayanan publik melalui SIM NUPTK yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, dan adapun kriterianya sebagai berikut:

1. PTK yang sedang menggunakan jasa pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
2. PTK yang sudah menggunakan jasa pelayanan SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pendidikan di Kota Bandung yang berlokasi Jl. Jend. Ahmad Yani No. 239 telp.022-7231320 fax.022-7106568 Bandung 40121. Adapun jadwal kegiatan penelitian yang telah dilakukan selama 9 bulan yaitu dari bulan Desember 2010 sampai dengan bulan Agustus 2011 dan dapat dilihat dalam table:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2010	2011						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	**Tahap Persiapan**								
	a. Observasi lokasi Penelitian.	■	■						
	b. Pengajuan Judul		■	■					
	c. Penyusunan Usulan Penelitian.			■	■				
	d. Seminar Usulan Penelitian					■			
2.	**Tahap Pelaksanaan**								
	a. Pelaksanaan Penelitian			■	■	■	■	■	■
	b. Wawancara			■	■	■	■	■	■
	c. Observasi			■	■	■	■	■	■
	d. Studi Kepustakaan			■	■	■	■	■	■
3.	**Tahap Akhir**								
	a. Penyusunan Skripsi			■	■	■	■	■	■
	b. Sidang Skripsi								■