BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Input Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Penerapan *e-government* adalah sebuah langkah pendukung adanya suatu fasilitas yang dapat mempercepat data, yang kemudian akan diolah menjadi suatu informasi. Penggunaan teknologi merupakan perwujudan dari kebijakan pemerintah melalui keputusan bersama dalam mewujudkan manfaat dan pembangunan di segala bidang dan dalam penggunaan teknologi ini pemerintah dapat meningkatkan keefektivan pelayanan publik terutama dalam bidang pendataan pendidik dan tenaga kependidikan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan keefektivan pelayanan publik. Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan kemudahan, dalam memberikan informasi dan pelayanan publik SIMNUPTK kepada PTK, dalam penggunaan teknologinya Ditjen PMPTK Depdiknas membangun sebuah *website* yang beralamatkan di *www.pmptk.kemdiknas.go.id* yang digunakan sebagai sarana untuk memberikan informasi pelayanan publik SIM NUPTK sehingga PTK mudah dalam memperoleh informasi terutama dalam mencari informasi mengenai pelayanan NUPTK.

NUPTK adalah nomor identitas yang bersifat unik untuk seluruh PTK yang berada di sekolah baik PNS maupun non PNS. NUPTK terdiri dari 16 dijit numerik yang bersifat unik dan tetap, karena NUPTK yang dimilik oleh PTK tidak akan berubah, meskipun yang bersangkutan telah berpindah tempat mengajar atau terjadi perubahan data periwayatan. Informasi pelayanan NUPTK menyangkut kepentingan umum, karena informasi pelayanan NUPTK bersifat jasa, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang memadai. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas mendukung bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada PTK. Adapaun *input* pelayanan publik melaui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah berupa peralatan dan sarana prasarana, material bahan baku, modal, dan sumber daya manusia (SDM). Berikut ini adalah penjelasan mengenai *input* pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai berikut:

4.1.1 Peralatan Dan Sarana Prasarana Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Perkembangan Teknologi Informasi berkembang dengan pesat seiring dengan penemuan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam bidang Informasi dan Komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan Teknologi Informasi, mulai dari sistem komunikasi sampai dengan alat komunikasi yang searah maupun dua arah (*interaktif*). Pelayanan yang ditunjang dengan peralatan

dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi modal yang dapat mewujudkan setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini maka pemerintah mengaplikasikan teknologi untuk diterapkan sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peralatan adalah unsur yang penting karena untuk membuat sebuah jaringan internet diperlukan peralatan-peralatan yang mendukung seperti tower dan peralatan komputer, *software* dan *hardware*, oleh karena itu peralatan diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam memberikan pelayanan SIM NUPTK kepada PTK atau dengan kalangan lain yang berkepentingan. Komputer dan jaringan internet adalah peralatan yang harus dimiliki oleh bagian program.

Peralatan yang *pertama,* untuk memproses data adalah komputer alat ini merupakan salah satu alat atau mesin yang mampu menerima data, memproses data, menyimpan data, dan menghasilkan bentuk keluaran berupa teks, gambar, simbol, angka dan suara dapat dikategorikan sebagai komputer. Pengoperasian, bentuk, sistem dan fungsinya komputer dapat dibagi menjadi dua (2) bagian yaitu *hardware* dan *software*. Dinas Pendidikan Kota Bandung saat ini belum menggunakan laptop sebagai alat penunjang pemprosesan data, hal tersebut dikarenakan terbatasnya anggaran atau biaya yang diberikan pemerintah, oleh sebab itu untuk alat pemprosesan data Dinas Pendidikan Kota Bandung masih menggunakan komputer.

Peralatan *kedua*, CPU (*Central Processing Units*) alat yang berfungsi sebagai pemprosesan data. Yang berisi rangkaian sirkuit yang menyimpan instuksi-instruksi pemrosesan, penyimpanan data. Monitor adalah alat yang mampu menampilkan teks maupun gambar dari data yang sedang diproses dalam CPU. *Ketiga*, *Keyboard* adalah alat untuk memasukan data maupun perintah ke CPU, biasanya terdiri dari rangkaian huruf dan angka. *Keempat*, *Mouse* adalah alat bantu untuk memberikan perintah dalam memproses data berbentuk gambar atau grafik dan printer adalah alat yang memproduksi keluaran data (*output*) berbentuk cetak, baik itu berupa teks maupun gambar atau grafik.

Tujuan adanya peralatan ini adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik SIM NUPTK secara optimal sesuai dengan standar pelayanan minimal, serta melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan effisien. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan Kota Bandung memberikan peralatan yang memadai sesuai dengan standar pengelolaan pelayanan publik SIM NUPTK agar terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik SIM NUPTK yang lebih baik.

Sarana prasarana yang merupakan sebuah fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Ketersediaan fasilitas dan sarana bagi kelancaran pekerjaan juga sangat penting, supaya iklim kerja di kantor akan menjadi baik sehingga efektivitas pelayanan meningkat.

Sarana prasarana atau infrastruktur yang dibutuhkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK dalam mencapai tujuannya. Penyediaan sarana prasarana atau infrastruktur dalam penggunaan teknologi informasi Dinas Pendidikan Kota Bandung melalui *database Client server online* dan *website* www.pmptk.kemdiknas.go.id yang dikelola langsung oleh LPMP Provinsi Jawa Barat merupakan pendukung guna terwujudnya penerapan *e-Government*. Penyediaan infrastruktur sangat penting terutama dalam hal sarana pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan fungsi pelayanan yang pertama, fasilitas pelayanan seperti fasilitas ruangan pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang cukup aman dan tertib.

Pembuatan sebuah jaringan internet untuk *database Client server online* memerlukan beberapa peralatan yang sangat penting, dalam hal ini peralatan yang digunakan Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik melalui SIM NUPTK adalah peralatan dasar yaitu *hardware* seperti seperangkat komputer, *server*, dan jaringan yang digunakan agar dapat mengakses kepada pegawai-pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung yang memegang bagian untuk mengirimkan data kepada LPMP Provinsi Jawa Barat. Pada jaringannya Dinas Pendidikan Kota Bandung menggunakan *Wifi* yang digunakan oleh para aparaturnya dan menggunakan kabel jaringan tower untuk memberikan pelayanan publik melalui SIM NUPTK kepada PTK.

Peralatan lainnya seperti *software* My-Sql untuk aplikasinya, sedangkan *server*-nya terdapat di ruang *web* yaitu satu digunakan untuk *website* Dinas Pendidikan Kota Bandung dan satu lagi digunakan untuk semua sistem informasi yang ada. Berdasarkan hal tersebut, peralatan dari pelayanan publik melalui SIM NUPTK, belum berjalan secara efektif, dikarenakan peralatan yang kurang memadai menyebabkan informasi dan pelayanan SIM NUPTK yang diberikan menjadi tidak efektif. Hal tersebut dikarenakan anggaran yang minim, yang diberikan oleh pemerintah dalam menunjang kebutuhan menjalankan program ini.

Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam hal fasilitas ruangan yang masih kurang memadai, seperti ruang tunggu yang disatukan dengan pelayanan bagian lain, tempat duduk yang masih minim sehingga pemohon yang ingin mengajukan permohonan NUPTK duduk di luar ruangan. Sedangkan hasil observasi dan wawancara kepada petugas *entry* data bagian program SIM NUPTK, penyediaan sarana prasarana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung belum berjalan secara optimal terutama pada bagian yang melayani pemberian informasi yang memberikan informasi umum berkaitan dengan SIM NUPTK termasuk mengenai *website* LPMP Provinsi Jawa Barat yang berkaitan langsung dalam hal SIM NUPTK. Bagian pelayanan informasi tersebut terkadang tidak ada yang melayani, alasannya aparatur yang sibuk, dan itu dikarenakan aparatur yang sedikit, sehingga terkadang tidak ada penjagaan dari petugas pelayanan yang melayani pelayanan informasi SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Pelaksanaan penerapan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Bandung belum dapat terwujud, karena penyediaan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi yang belum memadai seperti, peralatan-peralatan pendukung teknologi informasi dan komunikasi, yang terdiri dari jaringan komputer dan perangkatnya. Penyediaan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung ini dibutuhkan modal atau biaya yang cukup banyak untuk merealisasikannya. Anggaran yang diberikan pemerintah kepada Dinas Pendidikan Kota Bandung sendiri sangat minim, sehingga Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan fasilitaspun masih di bawah standar dibandingkan dengan program-program pemerintah yang lainnya seperti SIM NISN, dan SIM NSN.

Fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung sangat penting terutama menyangkut fasilitas pelayanan, karena sarana dan prasarana bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan informasi dan pelayanan SIM NUPTK kepada PTK. Penyediaan infrastruktur dan kebutuhan infrastruktur di Dinas Pendidikan Kota Bandung sangat penting untuk dipersiapkan, karena merupakan alat yang dapat membantu dalam pelaksanaan tugas aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan informasi dan pelayanan SIM NUPTK. Alat tersebut berupa alat-alat yang menunjang pelaksanaan tugas aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung, contohnya penyediaan seperangkat komputer dan jaringan yang mendukung dalam pengembangan *internet*, untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal.

4.1.2 Material Bahan Baku Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Material bahan baku pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung berupa bahan pokok yang diperlukan adalah berupa data-data yang lengkap mengacu pada kebutuhan informasi mengenai pelayanan publik SIM NUPTK. Data-data tersebut diperoleh dari data-data yang ada di LPMP provinsi Jawa Barat dalam *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* seperti dasar-dasar hukum dari pelayanan publik SIM NUPTK yaitu Permendiknas Nomor 8 Tahun 2005 pasal 8 Tentang Organisai dan Tata Kerja Ditjen PMPTK, UU Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Data selanjutnya berupa persyaratan teknis mengenai persyaratan pelayanan SIM NUPTK adalah PNS atau CPNS yang dibuktikan dengan bukti surat keputusan dan syarat selanjutnya minimal telah memiliki masa kerja 2 tahun, untuk fungsi dan tujuan 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, kemudian untuk data selanjutnya yaitu alur pelayanan SIM NUPTK yang berawal dari PTK sendiri atau dapat dikolektifkan langsung kepada operator sekolah untuk melegalisasi koesioner, dikirimkan ke Dinas Pendidikan Kab/Kota untuk memproses data kedalam SIM NUPTK lalu mengirim

data pengajuan NUPTK ke LPMP Provinsi untuk memperifikasi dan konsolidasi dengan mengirim data pengajuan NUPTK ke Ditjen PMPTK lalu menerbitkan NUPTK melalui Media Publikasi dan formilir serta hasil yang dapat di *download* dalam *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id*.

Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan SIM NUPTK dengan memberikan surat edaran sosialisasi cara pengajuan NUPTK dan fungsi NUPTK kepada Sekolah secara terperinci untuk disampaikan kepada PTK, dan cara pengolah data yang berupa *file* yang dapat di *entry* oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Sekolah *file* data pengajuan SIM NUPTK diproses secara kolektif ataupun secara perorangan, yang awalnya berupa data satuan. Dinas Pendidikan Kota Bandung memprosesnya dengan menggunakan aplikasi, data menjadi data gabungan kemudian data tersebut secara keseluruhan dikirimkan ke LPMP Provinsi Jawa Barat secara *online* melalui *database Client server online.*

Pelayanan publik SIM NUPTK yang diolah menjadi suatu informasi mengenai pelayanan SIM NUPTK sesuai dengan prosedur dapat dilihat melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* atau dapat ditanyakan langsung kepada pengelola SIM NUPTK Dinas Pendidikan Kota Bandung. Bahan baku juga diperoleh melalui masukan PTK, baik berupa informasi, saran, pendapat, tanggapan, opini dan pengaduan yang disediakan oleh LPMP Provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. Hendaknya dapat ditindak lanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik SIM NUPTK.

Material bahan baku seperti data-data PTK tersebut khususnya untuk Dinas Pendidikan Kota Bandung dan umumnya untuk LPMP Provinsi Jawa Barat sangat penting, karena data-data PTK tersebut akan dimasukan kedalam *database* yang kemudian diolah menjadi suatu informasi mengenai pelayanan publik SIM NUPTK yang sudah menghasilkan sebuah nomor identitas untuk PTK yang bersifat unik. Informasi pelayanan publik SIM NUPTK tersebut dapat dinikmati oleh masyarakat khususnya PTK melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* berupa, menu-menu yang ditampilkan dalam *website* tersebut seperti informasi hasil dari pelayanan SIM NUPTK dapat di *download* didalam *website* tersebut dengan nama NUPTK *web browser*. Informasi pelayanan publik SIM NUPTK yang ada pada *website* LPMP Provinsi Jawa Barat tersebut masih belum lengkap diantaranya belum adanya permohonan secara *online*.

Proses pengolahan material bahan baku atau data dapat dikatakan belum efektif, hal ini dikarenakan birokrasi yang panjang dan Proses pengolahan bahan baku berupa data-data PTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung sebelumnya aparatur melakukan pengolahan data PTK dengan bagian SIM NUPTK menerima usulan pembuatan NUPTK baik secara perorangan maupun kolektif kemudian usulan tersebut diproses secara keseluruhan dengan menggunakan *database* yang *online* langsung dengan menggunakan *client server*, setelah itu terhubung ke LPMP Provinsi Jawa Barat untuk dikirim dan proses penerbitan NUPTK, serta informasi kepada PTK mengenai permohonannya yang sudah disetujui dan NUPTKnya keluar maka PTK

dapat melihatnya melalui website *www.pmptk.kemdiknas.go.id* atau dengan datang ke Dinas Pendidikan Kota Bandung menemui bagian program SIM NUPTK.

Material bahan baku atau data sangat penting dalam menjalankan program yang telah direncanakan. Data yang menjadi sasaran Dinas Pendidikan Kota bandung umumnya bagi Dirjen PMPTK adalah data PTK. Dirjen PMPTK merencanakan dan melaksanakan program SIM NUPTK dengan tujuan untuk meningkatkan mutu PTK, dimana dengan data tersebut jumlah PTK dapat diketahui peningkatannya. Dinas Pendidikan Kota Bandung mendapatkan material bahan baku atau data mengenai persyaratan dan prosedur mengenai SIM NUPTK dari LPMP Provinsi Jawa Barat. Data tersebut dapat menjadi pedoman dan disalurkan kepada PTK yang menjadi target sasaran.

Material bahan baku dari pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif, hal ini dikarenakan masih banyak PTK yang belum terdata, akan tetapi apabila dilihat dari penyediaan data-data yang tepat dan akurat yang berupa data-data mengenai pelayanan publik SIM NUPTK itu dapat mempermudah aparatur dalam menjelaskan kepada PTK mengenai SIM NUPTK yang dapat diinformasikan. Data-data tersebut diinformasikan kepada PTK melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. Data-data mengenai SIM NUPTK Dinas Pendidikan Kota Bandung tersebut diperoleh dari data-data yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung seperti dasar hukum atau diperoleh melalui opini-opini PTK, sehingga kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan publik SIM NUPTK dapat terpenuhi.

4.1.3 Modal Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Layanan *e-government* seperti SIM NUPTK akan membuat efisiensi dan efektivitas dari proses pendataan pemerintahan terhadap PTK seperti layanan SIM NUPTK. Efisiensi juga dapat terasa melalui berbagai kemudahan yang dirasakan oleh kalangan PTK dengan layanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Penerapan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi PTK melalui berbagai saluran yang selama ini ada, ditambah dengan saluran akses baru melalui internet dan berbagai teknologi lainnya.

Pelaksanaan *e-government* tentu saja membutuhkan modal atau biaya yang sangat besar. Sumber daya finansial atau modal sangat diperlukan untuk keberhasilan dari efektivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK karena semua program memerlukan modal yang mencukupi. Sumber daya finansial, perlu mendapatkan perhatian karena menunjang keberhasilan efektivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada PTK.

Modal adalah dana yang digunakan untuk membiayai aktivitas dan operasi dari suatu organisasi. Biaya modal pelayanan publik SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah bagian yang harus dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk memberi kepuasan kepada PTK pengguna jasa pelayanan SIM NUPTK. Modal atau biaya merupakan faktor terpenting dalam kehidupan manusia, dalam pemenuhan setiap kebutuhan kita tidak dapat lepas dari uang atau biaya. Begitu juga dalam sektor pemerintahan biaya merupakan faktor

penentu dalam setiap rencana pembangunan yang akan direalisasikan, sehingga sangat wajar sekali apabila suatu rencana program kerja juga disertakan rencana pembiayaan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan program tersebut.

Dinas Pendidikan Kota Bandung ternyata belum mempasilitasi untuk kegiatan SIM NUPTK, yang pada kenyataannya jaringan yang ada itu hanya baru untuk SIM NISN, SIM NSN atau data Dapodi, untuk SIM NUPTK sendiri fasilitas jaringan masih ikut pada jaringan yang telah disebutkan diatas. Padahal hal tersebut sangat penting untuk kelangsungan pelayanan publik dibidang SIM NUPTK yang memerlukan modal yang sangat banyak dalam melengkapi pengadaan sarana dan prasarana seperti jaringan komputer. Modal juga diperlukan untuk perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan publik SIM NUPTK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga memerlukan modal yang banyak.

Sumber daya anggaran sangat penting terutama pada penerapan *e-government*. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan pelayanan publik melalui SIM NUPTK, karena dalam pelaksanaannya memerlukan modal atau dana yang cukup besar untuk dapat merealisasikannya, seperti untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis *database* dan tentunya pengadaan jaringan internet. Pelayanan publik melalui SIM NUPTK sudah berjalan tetapi pelaksanaannya belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal atau anggaran.

Anggaran yang diberikan oleh pemerintah bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Ditjen PMPTK Depdiknas yang dialokasikan pada dana dekonsentrasi dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Dinas Pendidikan Provinsi. Anggaran yang minim menjadi kendala utama yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung terutama dalam SIM NUPTK, apabila anggaran dapat terpenuhi maka dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang baik. Anggaran menjadi hal yang penting, karena dapat berhubungan dengan peningkatan SDM dan penyediaan infrastruktur. Anggaran atau biaya, perencanaan yang matang terhadap *budget* yang ada merupakan hal yang sangat penting, karena hal ini akan berpengaruh terhadap keberhasilan program yang akan dilaksanakan selain itu biaya merupakan kebutuhan paling pokok dalam kehidupan manusia juga sama dengan kebutuhan yang lainnya seperti sarana dan prasarana.

Pelaksanaan sumber daya anggaran Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk SIM NUPTK belum terealisasikannya sumber daya anggaran belanja yang harus dikeluarkan untuk melengkapi sarana dan prasarana kantor, guna meningkatkan pelayanan dan kinerja aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung. Anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan Informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena tanpa adanya anggaran yang banyak, informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK tersebut tidak terlaksana dengan baik dan tidak akan tersampaikan kepada PTK.

4.1.4 Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Sumber daya manusia, yang kemudian disingkat SDM, merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan. Sumber daya manusia yang bermutu dan profesional merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sumber daya manusia adalah unsur yang penting dalam suatu proses pengolahan data. Peran sumber daya manusia di dalam suatu organisasi sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi.

Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja secara efektif dan efisien sebaliknya apabila sumber daya manusia yang kurang mampu, kurang cakap dan tidak terampil, salah satunya dapat mengakibatkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara optimal dengan cepat dan tepat pada waktunya. Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia, itu berarti sumber daya manusia yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah aparatur-aparatur dari Dinas Pendidikan Kota Bandung. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung. Faktor sumber daya manusia ini mendapatkan perhatian yang besar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung ini seringkali dalam *enty* data kurang cepat, hal ini disebabkan karena jumlah aparatur yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung belum memenuhi kebutuhan dan yang ahli di bidang teknologi informasi sangat sedikit, sehingga pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung menjadi tidak efektif dalam memberikan informasi dan pelayanan SIM NUPTK kepada PTK. Menurut data kepegawaian berdasarkan pendidikannya kebanyakan lulusan dari sosial dan hukum, dan lulusan SLTA sedangkan lulusan yang berasal dari teknik komputer sangat sedikit, bahkan di bagian SIM NUPTK hanya dua orang aparatur yang mengelolanya dan untuk pendidikan keduanya hanya lulusan hukum dan SLTA. Manusia merupakan unsur penggerak dan pelaksana dalam memberikan informasi dan pelayanan publik SIM NUPTK. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki keahlian, pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas atau kewenangan dengan penuh rasa pengabdian yang besar dan bertanggung jawab.

Pelayanan publik SIM NUPTK dapat dikatakan efektif apabila didukung oleh SDM yang berkualitas. Berhubungan dengan SDM yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung masih sedikit terutama SDM yang ahli di bidang teknologi informasi, hal tersebut mengakibatkan pelayanan publik SIM NUPTK menjadi kurang efektif, karena pelayanan publik SIM NUPTK seringkali dalam memproses data sampai pada hasilnya memerlukan waktu yang cukup lama sehingga membuat jenuh PTK pengguna pelayanan tersebut.

SDM sebagai pelaksana kebijakan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan. SDM yang dapat menunjang keberhasilan dalam pelayanan dapat dilihat dari adanya SDM yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerja sama dalam team. SDM yang seperti inilah yang menjadi kunci keberhasilan suatu organisasi. Pimpinan dalam suatu organisasi harus menetapkan sasaran kerja yang akan menghasilkan aparatur atau pegawai yang berkualitas tinggi, bermotivasi tinggi dan produktif, sehingga dapat mencapai suatu tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Input yang ada pada pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam kualitas pelayanan publik belum berjalan secara efektif. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik melalui SIM NUPTK dikarenakan masih ada beberapa faktor seperti peralatan dan sarana prasarana yang belum memadai, anggaran biaya yang tidak memadai, selain itu sumber daya aparaturnya yang faham terhadap teknologi informasi sangat sedikit. Hal tersebut menyebabkan pelayanan publik melalui SIM NUPTK ini belum berjalan secara efektif.

Efektifitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung masih mengalami hambatan, seperti pada *input* yang ada pada pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung belum berjalan secara efektif. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik SIM NUPTK seperti sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran biaya yang tidak memadai,

selain itu sumber daya aparaturnya yang faham terhadap teknologi informasi sangat sedikit.

Hal tersebut menyebabkan pelayanan publik melalui SIM NUPTK ini belum berjalan secara efektif. Dengan demikian efektivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK masih perlu ditinjau kembali demi tercapainya tujuan dari Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada PTK mengenai SIM NUPTK ke arah yang lebih baik.

4.2 Proses Produksi Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Proses produksi pelayanan publik melalui SIM NUPTK perlu persiapan yang matang, terutama dalam memberikan suatu informasi dan pelayanan publik kepada PTK dibutuhkan suatu pengambilan keputusan secara akurat dan tepat. Kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung dari kemampuan manajemen menerima proses komunikasi yang menghubungkan antara Dinas Pendidikan Kota Bandung dan PTKnya.

Proses produksi juga menyangkut pada proses sosialisasi melalui *website*, brosur, media cetak maupun media elektronik dan sosialisasi ke setiap Sekolah yang berkaitan langsung dengan Dinas Pendidikan Kota Bandung, dalam hal ini proses sosialisasi secara intensif kepada PTK sangat penting. Proses ini bertujuan agar informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK ini berjalan efektif. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi proses produksi pelayanan publik melalui

SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4.2.1 Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung Dalam Memberikan Informasi Dan Pelayanan Publik Kepada PTK Melalui SIM NUPTK.

Melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), kita bisa mencari, mengeksplorasi, menganalisis, dan saling tukar informasi secara efisien dan efektif. TIK akan memudahkan kita, mendapatkan ide dengan cepat dan bertukar pengalaman dari berbagai kalangan. Teknologi Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan). *E-government* harus mudah digunakan oleh masyarakat sehingga masyarakat mau menggunakan karena kenyamanan dan keuntungan yang ditawarkan.

Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pengguna dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* (menjualkan) antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul seperti terjadinya kesalahpahaman (*Missed Communication*) antara petugas pelayanan dan masyarakat yang menyebabkan kekeliruan dalam menyampaikan informasi. Suatu pelayanan

pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, artinya organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat. Pelayanan yang memuaskan seperti pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati.

E-government harus mampu membuat masyarakat berinteraksi dengan lebih dekat seperti tersedianya layanan khusus pengaduan bagi masyarakat, sehingga pemerintah semakin mengetahui kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satu alat komunikasi yang ada pada SIM NUPTK yang dikelola oleh LPMP Provinsi Jawa Barat adalah *website* yang beralamatkan di *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif apabila Dinas Pendidikan Kota Bandung dan LPMP Provinsi Jawa Barat menentukan target atau *audience* atau lawan bicara yang dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu *seekers* merupakan orang-orang yang berkunjung ke *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* dengan tujuan pemenuhan terhadap kebutuhan akan informasi dan pelayanan publik SIM NUPTK sedangkan *recruits* merupakan kumpulan dari orang-orang yang menjadi target komunikasi dari LPMP Provinsi Jawa Barat.

Dinas Pendidikan Kota Bandung harus jeli dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan PTK serta bersifat proaktif, artinya komunikasi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Bandung bersifat dua arah. Komunikasi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Bandung juga melalui komunikasi telepon, namun ketersediaan

sarana prasarana dan teknologi informasi komunikasi masih belum tersedia dan belum optimal, hal ini dapat terlihat dari ketersediaan telepon untuk kepentingan komunikasi dengan konsumen atau tim teknis serta telepon untuk kepentingan pengaduan (termasuk pengaduan melalui SMS) masih belum tersedia hanya memakai telepon pribadi aparatur. Implikasinya penerimaan pengaduan via telepon ataupun SMS tidak berjalan secara optimal.

Komunikasi menghubungkan antara pemerintah yaitu LPMP Provinsi Jawa Barat dan Dinas Pendidikan Kota Bandung serta PTK melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* mengenai informasi dan pelyanan public SIM NUPTK. Layanan yang diberikan melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* adalah layanan yang hanya memberikan informasi kepada PTK sehingga PTK hanya dapat melihat informasi pelayanan publik yang diberikan oleh LPMP Provinsi Jawa Barat berasal dari Dinas Pendidikan, tetapi melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* PTK dapat melakukan komunikasi, tetapi hanya satu arah, misalnya *mendownload form* persyaratan, pengumuman hasil pengajuan NUPTK, *form* komplain, dokumen analisis guru, kuesioner petunjuk untuk pemohon NUPTK, serta data dan analisis guru. Dinas Pendidikan Kota Bandung juga melakukan komunikasi dengan sosialisai langsung bersama PTK tanya jawab prihal permasalahan yang berhubungan dengan SIM NUPTK.

Proses efektivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK akan berjalan dengan efektif bila proses pelaksanaannya dilakukan dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Tujuan yang telah

direncanakan dalam penggunaan SIM NUPTK yaitu terwujudnya “ Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan “, oleh karena itu, untuk mencapai tujuan Dirjen PMPTK mengembangkan perencanaan, pengumpulan data, analisis data dengan menggunakan SIM NUPTK dengan berkoordinasi antara pemerintah LPMP Provinsi Jawa Barat dengan pihak Dinas Pendidikan kab/kota, salah satunya Dinas Pendidikan Kota Bandung. Dengan begitu terjalin komunikasi yang baik antara aparatur dengan PTK maupun aparatur dengan aparatur lainnya.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah di pahami yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Bandung ditunjukan pada sasaran yang tepat, yaitu PTK. Keberhasilan suatu proses dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai, oleh karena itu, proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh LPMP provinsi Jawa Barat melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* kurang berhasil, karena sebagian PTK belum mengetahui mengenai *website www.pmptk.kemdiknas.go.id*, dan PTKnya juga untuk mengetahui teknologi informasi seperti *website* masih kurang dan juga masih ada sebagian PTK yang tidak mengerti akan komputerisasi, jadi kebanyakan PTK memilih langsung mendatangi dan menanyakannya ke Dinas pendidikan Kota Bandung.

Petugas *entry* data bagian SIM NUPTK, bahwa untuk saat ini respon PTK terhadap SIM NUPTK sangat positif, dikarenakan NUPTK merupakan syarat paling uatama dalam mengikuti pogram-program pemerintah selanjutkan untuk PTK, seperti: untuk sertifikasi profesi guru, tunjangan guru, pengembangan mutu PTK,

penghargaan dan perlindungan PTK, peningkatan profesionalisme guru berkelanjutan, pembinaan tenaga kependidikan, peningkatan kualifikasi guru, dan penguatan kinerja PMPTK. Sedangkan untuk *website* yang disediakan oleh LPMP Provinsi Jawa Barat masih minim, karena sosialisasinya masih kurang, jadi banyak PTK belum tahu LPMP Provinsi Jawa Barat memiliki *website* tentang NUPTK, selain itu dari PTKnya juga untuk mengetahui teknologi informasi seperti *website* masih kurang baik terutama dalam hal *website*. Menurut staff pelaksana program, lama kelamaan PTK akan mengetahui mengenai *website* LPMP Provinsi Jawa Barat. Sebenarnya pelayanan SIM NUPTK yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya di Dinas Pendidikan Kota Bandung bertujuan supaya tidak terdapatnya pendataan ganda. Misalnya, tidak ada lagi PTK yang mengajar di dua Sekolah.

Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan informasi dan pelayanan publik kepada PTK melalui SIM NUPTK sudah berjalan cukup efektif. Hal tersebut disebabkan, karena besarnya respon dari PTK yang ingin mengikuti program selanjutnya yang mengikuti persyaratan harus memiliki NUPTK terlebih dahulu, tetapi untuk respon terhadap *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* dan hanya sebagian PTK dari kalangan tertentu saja yang mengetahui mengenai *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id*.

4.2.2 Kebijakan Pengambilan Keputusan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Pengambilan keputusan adalah tindakan manajemen di dalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran, karena pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah. Pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Cara lain untuk memahami tindak komunikasi dalam organisasi adalah dengan melihat bagaimana suatu organisasi menggunakan metode-metode tertentu untuk mengambil keputusan terhadap masalah yang dihadapi.

Pengambilan keputusan bukan merupakan suatu yang mudah dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Masa depan organisasi dipertaruhkan, apabila pengambilan keputusan mengalami kegagalan. Ketepatan dalam suatu pengambilan keputusan menjadi suatu keharusan, namun demikian untuk mencapai hal tersebut bukanlah hal yang mudah diperlukan kecermatan dan ketepatan dalam merumuskan masalah dan proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan sebagai suatu proses, maka pengambilan keputusan terdiri atas serangkaian tahapan kegiatan.

Pengambilan keputusan untuk pelayanan publik SIM NUPTK ini melalui: *pertama,* berkoordinasi dengan instansi terkait. *Kedua,* pengumpulan data untuk mengidentifikasikan permasalahan yang terjadi. *Ketiga,* perancangan solusi dalam bentuk alternatif-alternatif pemecahan masalah yang terjadi. *Keempat,* memilih dari

alternatif-alternatif yang disediakan untuk memecahkan permasalahan, dan *kelima*, melaksanakan keputusan lalu melaporkan hasilnya dengan cara menginformasikannya kepada PTK melalui *website* www.pmptk.kemdiknas.go.id ataupun PTK datang langsung ke Dinas Pendidikan Kota Bandung. Pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif terbaik untuk pemecahan suatu masalah melalui teknik tertentu.

Implikasi dari aktivitas proses pengambilan keputusan ini adalah kunci keberhasilan dari proses pengambilan keputusan terletak pada ketepatan dalam merumuskan masalah (*problem structuring*). Persoalannya adalah tidak mudah merumuskan masalah, sebab masalah mempunyai sifat yang subjektif. Bagi sebagian orang sesuatu itu adalah masalah, tapi bagi sebagian yang lain bukan merupakan suatu masalah, oleh karena itu diperlukan kemahiran *decision maker* dalam *problem structuring* sehingga proses Pengambilan keputusan dapat berjalan efektif.

NUPTK merupakan keputusan yang lahir dari adanya permohonan sebelum NUPTK keluar tentu ada dua kemungkinan keputusan terhadap permohonan itu. Kemungkinan pertama adalah permohonan itu dikabulkan yang berarti NUPTK diterbitkan dan kemungkinan yang kedua permohonan itu tidak dikabulkan yang berarti NUPTK tidak diterbitkan. Proses pengambilan keputusan yang sering kali dilakukan tidak dengan seketika melainkan melalui serangkaian proses. Pengambilan keputusan atas NUPTK seringkali tidak murni sebagai keputusan itu dibuat dalam serangkaian proses memutuskan. Proses pengambilan keputusan dalam suatu instansi pemerintah dapat dilakukan secara bertahap. Sebelum diambil keputusan terlebih

dahulu dilakukan pengecekan dan pertimbangan yang memadai hingga akhirnya sampai kepada kesimpulan yang menyatakan permohonan NUPTK tersebut layak untuk dikabulkan.

Kebijakan pengambilan keputusan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK dilakukan secara bertahap. Pengambilan keputusan secara bertahap yaitu dilakukan melalui pertimbangan dan pengecekan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan publik SIM NUPTK kepada PTK, mana yang layak dan mana yang tidak layak untuk di publikasikan kepada PTK. Terlebih dahulu PTK mesti melengkapi persyaratan yang telah menjadi prosedur, persyaratan tersebut diserahkan harus jelas dan tidak ada satu kesalahanpun, agar tidak membuat kesalahan, karena dengan adanya satu kesalahan maka NUPTK tidak dapat di publikasikan atau keputusan tidak akan pernah keluar dan mesti diperbaiki terlebih dahulu oleh PTK yang bersangkutan, agar permohonan nya dapat dikabulkan dengan keputusan yang diambil.

4.2.3 Proses Sosialisasi Mengenai Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses seumur hidup bagaimana seorang individu mempelajari kebiasaan-

kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakatnya.

Sosialisasi dapat terjadi karena proses interaksi antar sesama manusia. Proses sosialisasi mengenai pelayanan publik melalui SIM NUPTK ini terjadi antara Dinas Pendidikan Kota Bandung dan PTK. Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam hal ini hanya menjadi perantara saja, karena hanya menyampaikan mengenai informasi dan pelayanan publik SIM NUPTK melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* yang belum diketahui oleh PTK. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memanfaatkan kebijakan dari pemerintah.

Dinas Pendidikan Kota Bandung memberikan pemahaman melalui brosur dan workshop dalam menjeskan kepada PTK bahwa PTK dapat mengurus pelayanan SIM NUPTK langsung ke Dinas Pendidikan Kota Bandung atau dengan menyerakan kepada operator sekolah masing-masing yang nantinya operator mengkolektifkan untuk menyerahkannya langsung ke Dinas Pendidikan Kota Bandung, setelah itu Dinas Pendidikan Kota Bandung mengentry data tersebut kedalam database untuk dikirimkan ke LPMP Provinsi Jawa Barat, lalu LPMP Provinsi Jawa Barat yang akan menerbitkan NUPTK tersebut yang telah disetujui dan sesuai dengan persyaratan, setelah itu LPMP Provinsi Jawa Barat mengumumkannya dalam *website* yang dimemiliki oleh LPMP Provinsi Jawa Barat yang beralamatkan *www.pmptk.kemdiknas.go.id.*

LPMP Provinsi Jawa Barat dalam hal ini harus memberikan sosialisasi kepada aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung mengenai *database Client server online* maupun PTK mengenai *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. Sosialisasi kepada aparatur dilakukan dengan cara misalnya mengadakan rapat dan workshop mengenai pelayanan publik SIM NUPTK melalui *www.pmptk.kemdiknas.go.id* dan *database Client server online*.

Dinas Pendidikan Kota Bandung melakukan sosialisasi pada tahun 2010 ini melalui media workshop berbentuk Tanya jawab, dan Dinas Pendidikan Kota Bandung melakukan sosialisasi melalui penyebaran brosur. Meskipun sosialisasi mengenai informasi dan pelayanan publik SIM NUPTK sudah mulai disosialisasikan, namun tetap saja PTK tidak mengetahui mengenai *website* SIM NUPTK, meskipun sudah dilakukan sosialisasi melalui brosur, rapat dan workshop. Hal tersebut dikarenakan Dinas Pendidikan Kota Bandung kurang intensif dalam memberikan sosialisasi mengenai informasi untuk pelayanan publik SIM NUPTK melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id*, sehingga informasi yang disajikan melalui *website* tersebut menjadi tidak efektif, karena PTK lebih memilih menanyakan langsung ke Dinas Pendidikan Kota Bandung, untuk pelayanan publik SIM NUPTK sudah cukup efektif, karena PTK semua sudah dapat mengetahui fungsi dari NUPTK itu sangat penting untuk PTK dapat mengikuti program-program pemerintah selanjutnya.

Peran sosialisasi ini sangat membantu bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan publik SIM NUPTK melalui *website* yang dikelola oleh LPMP Provinsi Jawa Barat, karena *website* ini dapat

digunakan untuk media promosi, komunikasi maupun sosialisasi kepada masyarakat. Dinas Pendidikan Kota Bandung harus memulai lagi sosialisasi terhadap informasi mengenai pelayanan publik melalui *website* LPMP Provinsi Jawa Barat secara intensif dan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada seluruh PTK sehingga PTK dapat ikut berpartisipasi juga supaya informasi mengenai pelayanan publik yang ditampilkan melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* ini dapat berjalan lebih efektif dan tidak terlalu banyak PTK yang datang ke Dinas Pendidikan Kota Bandung yang hanya menanyakan hasil dari permohonan pelayanan tersebut. Proses sosialisasi yang intensif dapat dilakukan melalui media cetak maupun elektonik seperti, Televisi Nasional, brosur, pamflet, radio-radio dan *billboard* yang dipasang di berbagai daerah diseluruh Provinsi Jawa Barat.

Sosialisasi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Bandung sudah berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya PTK yang datang ke Dinas Pendidikan Kota Bandung yang mengurus pelayanan SIM NUPTK tersebut. Sedangkan untuk sosialisasi mengenai *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* yang dapat digunakan untuk mencari informasi hasil dari permohonan PTK belum berjalan secara efektif dikarenakan banyak PTK yang memilih lebaik baik datang langsung ke Dinas Pendidikan Kota Bandung dan masih banyak nya PTK yang kurang mengerti mengenai *website*.

4.2.4 Pengembangan Aparatur yang Dilakukan Oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK.

Organisasi berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikkan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki.

Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu, diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu, proses pengembangan dan evaluasi pegawai menjadi sangat penting mulai dari pegawai pada tingkat rendah maupun yang tinggi. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi.

Kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus terus menerus ditingkatkan seiring dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada PTK.

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari segi kualitas dan segi kuantitas. Kualitas menyangkut pada mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental) sedangkan kuantitas sumber daya manusia menyangkut pada besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut.

Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan bekerja sama dengan LPMP Provinsi Jawa Barat melakukan pengembangan aparatur melalui workshop yang diselenggarakan pada tanggal 10-11 November 2010. Aparatur dilatih supaya mengerti mengenai SIM NUPTK dan tata cara melayani mengenai SIM NUPTK.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas pendidikan Kota Bandung terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan sumber daya manusia yang ada di Dinas pendidikan Kota Bandung. Organisasi harus berkembang, untuk itu kemampuan dari para aparatur

Dinas pendidikan Kota Bandung harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Pengembangan aparatur Dinas pendidikan Kota Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur yang ada di Dinas pendidikan Kota Bandung sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas pendidikan Kota Bandung yang bekerja sama dengan LPMP Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas dari SDM serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Tugas Dinas pendidikan Kota Bandung yang langsung berhubungan dengan PTK, maka Dinas pendidikan Kota Bandung dalam hal ini, perlu memperbanyak pendidikan dan pelatihan teknis fungsional yang spesifik dengan tugas dan fungsi instansi, seperti pendidikan dan pelatihan *Hardware* dan *Software*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur, disamping pemberian kesempatan bagi pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal. Pengembangan aparatur ini diperlukan dana yang cukup dan memadai untuk mengadakan pendidikan dan pelatihan.

Proses produksi yang ada pada pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung sudah berjalan cukup efektif, hal ini dilihat dari sosialisasi yang diberikan Dinas pendidikan Kota Bandung kepada PTK mengenai pelayanan publik SIM NUPTK sudah berjalan cukup lancar, akan tetapi dalam masalah memberikan informasi mengenai pelayanan publik melalui *website* LPMP

Provinsi Jawa Barat sehingga masih banyak PTK yang tidak mengetahui keberadaan *website* tersebut, dan respon PTK terhadap adanya informasi pelayanan publik SIM NUPTK melalui *website* LPMP Provinsi Jawa Barat masih kurang. Proses produksi yang ada pada pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas pendidikan Kota Bandung yang mesti lebih ditingkatkan untuk menciptakan efektivitaas pelayanan publik melalui SIM NUPTK terutama dalam proses sosialisasi, agar *website* tersebut dapat berjalan secara efektif.

4.3 Hasil Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Output atau hasil merupakan hasil dari suatu proses, yang merupakan tujuan dari keberadaan suatu sistem. *Output* dapat berbentuk produk, jasa maupun informasi dalam *print out* komputer. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti sebagai suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *output* pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung:

4.3.1 Cara Dinas Pendidikan Kota Bandung Memberi Kepuasan Kepada PTK Melalui Produk yang Dihasilkan Dari Pelayanan Publik SIM NUPTK

Produk merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang. Produk yang dimaksud disini adalah produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk barang, jasa dan surat-surat berharga. Salah satu produk yang dihasilkan oleh pelayanan publik SIM NUPTK adalah berupa penerbitan dokumen dan surat atau kartu NUPTK yang di dalamnya terdapat nomor yang disebut NUPTK itu. Bagi setiap PTK penerbitan NUPTK ini sangat berharga, karena NUPTK ini menjadi tanda atas pemenuhan haknya untuk dapat mengikuti program-program pemerintah selanjutnya yang berhubungan dengan pendidikan. Penerimaan kartu NUPTK yang sangat diharapkan oleh PTK yang sudah bekerja lebih dari 2 tahun.

Kepuasan berikutnya menyangkut pada keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan suatu surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata pelaksana surat pada instansi yang bersangkutan. Apabila surat-surat telah terjamin keabsahannya, maka penerima surat akan merasakan juga lebih terjamin dalam kaitan dengan haknya, dan dengan sendirinya akan merasa puas terhadap hasil jerih payahnya.

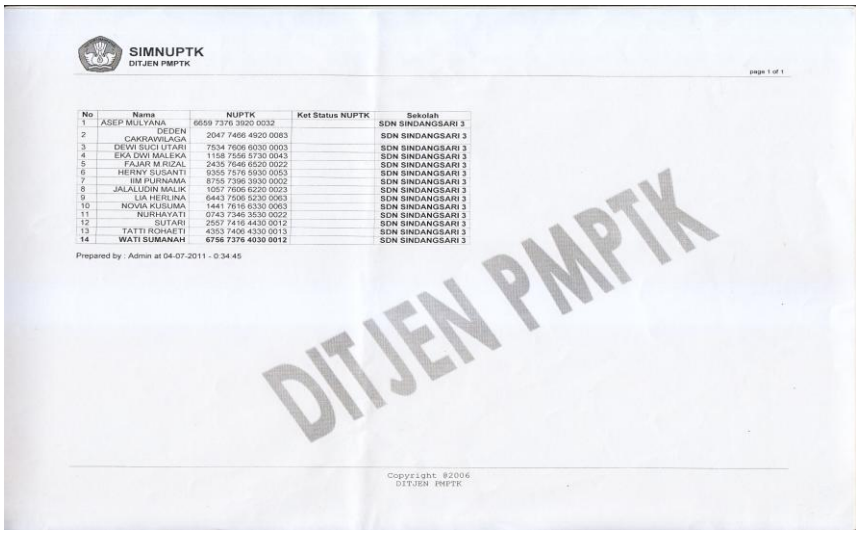
Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Segala sesuatu yang termasuk ke dalamnya adalah barang berwujud, jasa, *events*, tempat, organisasi, ide atau pun kombinasi antara hal-hal yang baru saja disebutkan. Produk mempunyai arti yang luas, yaitu

suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Organisasi yang menyelenggarakan pelayanan untuk orang yang bersangkutan merupakan tanda bahwa pelayanan yang diberikan ternyata mencapai sasaran, dengan cara inilah Dinas Pendidikan Kota Bandung memberi kepuasan kepada PTK dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Produk yang dihasilkan dari SIM NUPTK adalah berupa Nomor identitas yang bersifat unik untuk PTK dan dengan cara memberikan kartu NUPTK kepada PTK sebagai hasil dari pelayanan SIM NUPTK, PTK dapat mudah mengingat NUPTKnya karena dengan NUPTK tersebut PTK dapat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan pemerintah lainnya dalam program-program pendidikan, selanjutnya seperti program sertifikasi guru, program tunjangan fungsional, program peningkatan kualifikasi guru, program pengembangan mutu PTK-PNF, program penghargaan dan perlindungan PTK, perencanaan kebutuhan, keseimbangan, dan pengembangan karir PTK, program peningkatan profesionalitas guru berkelanjutan, program pembinaan tenaga kependidikan, program penguatan kinerja PMPTK.

Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam hal produk memberikan hasil dari permohonan adalah berupa nomor identitas bagi PTK yang disebut NUPTK dan hasilnya dapat dibuat kartu atau *printout* yang dapat dimiliki oleh setiap PTK yang telah berhasil keluar nomor NUPTK yang mereka ikuti pelayanannya. Dinas Pendidikan Kota Bandung merasa bahwa hasil yang telah dicapai dengan menggunakan *print out* cukup efektif, maka produk yang dihasilkan dari pelayanan publik melalui SIM NUPTK adalah berupa *print out* komputer sebagai berikut :

Gambar 4.1
Tampilan *Printout* Hasil Dari Permohonan NUPTK



SIMNUPTK
DITJEN PMPTK

page 1 of 1

No	Nama	NUPTK	Ket Status NUPTK	Sekolah
1	ASEP MULYANA	6659 7376 3920 0032		SDN SINDANGSARI 3
2	DEDEN CAKRAWILAGA	2047 7466 4920 0083		SDN SINDANGSARI 3
3	DEWI SUCI UTARI	7534 7606 6030 0003		SDN SINDANGSARI 3
4	EKA DWI MALEKA	1158 7556 5730 0043		SDN SINDANGSARI 3
5	FAJAR M RIZAL	2435 7646 6520 0022		SDN SINDANGSARI 3
6	HERNY SUSANTI	9355 7576 5930 0053		SDN SINDANGSARI 3
7	IIM PURNAMA	8755 7396 3930 0002		SDN SINDANGSARI 3
8	JALALUDIN MALIK	1057 7606 6220 0023		SDN SINDANGSARI 3
9	LIA HERLINA	6443 7506 5230 0063		SDN SINDANGSARI 3
10	NOVIA KUSUMA	1441 7616 6330 0063		SDN SINDANGSARI 3
11	NURHAYATI	0743 7346 3530 0022		SDN SINDANGSARI 3
12	SUTARI	2557 7416 4430 0012		SDN SINDANGSARI 3
13	TATTI ROHAETI	4353 7406 4330 0013		SDN SINDANGSARI 3
14	WATI SUMANAH	6756 7376 4030 0012		SDN SINDANGSARI 3

Prepared by : Admin at 04-07-2011 - 0:34:45

DITJEN PMPTK

Copyright ©2006
DITJEN PMPTK

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bandung,2011

Pada gambar 4.1 dapat dijelaskan bahwa tampilan tersebut adalah tampilan tanda penerimaan berkas untuk permohonan NUPTK yang telah berhasil. Hasil ini berupa *print out* komputer yang dapat PTK *print* langsuing atau hanya ingin mengunduhnya (men*download*) melalui *website* www.pmptk.kemdiknas.go.id atau dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk minta *print out*-nya.

Cara Dinas Pendidikan Kota Bandung cukup efektif dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK serta memberikan kepuasan kepada PTK melalui produk yang dihasilkannya mengenai NUPTK. Hal ini disebabkan karena PTK menyukai informasi yang akurat dan fleksibel dan tidak bertele-tele.

4.3.2 Pelayanan Jasa yang Diberikan Dinas Pendidikan Kota Bandung Kepada PTK Sehingga Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa. Jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produk yang berwujud biasa disebut barang (g*oods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Jasa merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa disini diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik artinya, jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya ini umumnya dilakukan atas dasar personal sering berhadap-hadapan langsung antara aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dan PTK pengguna jasa SIM NUPTK.

Pelayanaan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang harus diberikan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung kepada pengguna jasa pelayanan SIM NUPTK. Jasa sebagai aktivitas dari suatu hakikat yang tidak berwujud yang

berinteraksi antara konsumen dan pemberi jasa dan sumber daya fisik atau barang dan sistem yang memberikan jasa, yang memberikan solusi bagi masalah-masalah konsumen. Jasa layanan yang ditujukan atau dibutuhkan Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah memberikan layanan mengenai pelayanan SIM NUPTK sedangkan jasa yang dibuituhkan oleh PTK adalah berupa informasi dan pelayanan SIM NUPTK dan kebutuhan untuk mendapatkan NUPTK.

Pelayanan jasa yang diberikan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung cukup sopan dan ramah serta tidak membeda-bedakan golongan atau status dalam memberikan pelayanan kepada PTK. Berdasarkan hasil observasi tersebut jasa pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bandung yang diberikan kepada PTK dapat dikatakan efektif karena aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain, keberhasilan tugas Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam hal pendidikan dan peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada PTK dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Pelayanan SIM NUPTK merupakan jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam PTK yang dilayani oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung. Kepentingan umum yang ada di PTK merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah

ditetapkan. Sasaran yang dimaksudkan dalam lingkup pemerintahan adalah sasaran pembangunan, sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Produk jasa adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera atau dengan perasaan. Produk jasa akan dapat memuaskan pihak yang bersangkutan apabila hasil karya, penyelenggaraan, penyajian atau pelaksanaannya, memenuhi spesifikasi atau sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Jasa adalah seluruh kegiatan yang meliputi aktivitas yang hasilnya bukan merupakan produk fisik seperti bentuk pelayanan SIM NUPTK yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dan LPMP Provinsi Jawa Barat dari Dirjen PMPTK Kemendiknas melalui *website* *www.pmptk.kemdiknas.go.id* dalam memperoleh informasi pelayanan SIM NUPTK.

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan dibutuhkan oleh aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung, agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa SIM NUPTK. Akses dalam pelayanan publik SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung dibutuhkan untuk memberikan kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi dari Dinas Pendidikan Kota Bandung mudah dihubungi contohnya, telepon, email, dan fax.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung kepada PTK dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan minimal (SPM), karena hal tersebut dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Pendidikan

Kota Bandung dalam melayani PTK seperti kesopanan dan keramahan melayani PTK pemohon SIM NUPTK yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Hasil (*output*) dari pelayanan publik melalui SIM NUPTK adalah berupa produk dan jasa. Produk yang dihasilkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung berupa informasi mengenai hasil berupa NUPTK sedangkan jasa yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah berupa pelayanan prima yang diberikan.

Hasil *(output*) yang ada pada pelayanan publik melalui SIM NUPTK cukup efektif hal ini dapat dilihat dari *pertama,* produk yang dihasilkan dari pelayanan publik SIM NUPTK tersebut sudah dapat ditampilkan secara *print out* komputer sehingga PTK dapat secara langsung mengunduh (*mendownload*-nya) atau mengeprint-nya langsung, *kedua,* pelayanan jasa yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung cukup baik hal ini terlihat dari keramahan dan kesopanan para aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam melayani PTK pengguna jasa pelayanan SIM NUPTK.

4.4 Produktivitas Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Produktivitas bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas untuk kerja juga penting diperhatikan. Unjuk kerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kecakapan tanpa motivasi atau motivasi tanpa kecakapan, keduanya tidak dapat menghasilkan keluaran yang tinggi. Produktivitas dapat dicapai secara maksimun apabila Dinas

Pendidikan Kota Bandung menjamin dipilihnya orang yang tepat, dengan pekerjaan yang tepat disertai kondisi yang memungkinkan mereka bekerja secara optimal. Pada umumnya orang yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas.

Pendidikan disini dapat berarti pendidikan formal maupun non formal. Tingginya kesadaran akan pentingnya produktivitas dapat mendorong aparatur yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung:

4.4.1 Tingkat Pendidikan Aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK.

Peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang. Pendidikan sebagai totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya dan pendidikan merupakan proses yang terus menerus yang senantiasa berkembang dengan dihadapkan pada masalah keterbatasan sumber. Sistem manajemen perlu diterapkan untuk memungkinkan keberhasilan misi pendidikan.

Salah satunya adalah pendidikan kedinasan yaitu pendidikan yang berusaha meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas kedinasan untuk pegawai. Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya

manusia, terutama untuk mengembnagkan aspek kemampuan. Pendidikan didalam suatu lembaga adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh lembaga yang bersangkutan, karena pendidikan dapat menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi.

Ditingkatkannya mutu pendidikan, diharapkan mampu menjadi pegawai yang dapat mengemban tugas pekerjaanya lebih baik, yang disertai dengan pendidikan dan keterampilan yang sesuai akan mendorong kemajuan pada setiap organisasi. Pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan, baik pendapatan perorangan, kelompok maupun pendapatan nasional.

Mutu lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan besar pengaruhnya terhadap produktivitas organisasi. Produktivitas kerja individu perlu ditingkatkan secara terus menerus baik melalui pendidikan, maupun latihan dan pengembangan, hal ini bertujuam agar produktivitas organisasi dapat lebih meningkat.

Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama mengembangkan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia yang perlu dilakukan secara terus menerus. Pendidikan di dalam suatu organisasi atau lembaga dan instansi adalah suatu proses pengemabangan ke arah yang diinginkan oleh lembaga yang bersangkutan. Pendidikan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi, karena apabila dianalisis, maka dapat dikatakan bahwa manusialah yang akan menentukan berhasil atau tidaknya organisasi untuk mencapai tujuan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung terkait mengenai pelayanan publik melalui SIM NUPTK dapat menjadi penilaian efektif atau tidak efektifnya pelayanan tersebut dalam memberikan informasi dan pelayanan publik SIM NUPTK. Berdasarkan data kepegawaian yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung, tingkat pendidikan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bandung ini apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurang yang menyebabkan kurang efektifnya waktu yang mesti ditempuh sesingkat mungkin, karena aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berlatar belakang pedidikannya di bidang komputer sedikit, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas dan pelaksanaannya diperlukan tenaga ahli di bidang komputer, hal ini mengakibatkan proses untuk memperbaharui data menjadi terhambat, sehingga data-data yang disajikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung seringkali telat.

Tingkat pendidikan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung masih belum berjalan secara optimal, terutama dalam memberikan pelayanan publik melalui SIM NUPTK. Latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan tugas yang harus dilaksanakan menjadi sebuah hambatan tidak efektifnya hasil yang diperoleh. Latar belakang pendidikan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk bidang komputer sangat sedikit, sehingga hal ini dapat menghambat pemberian informasi pelayanan publik melalui SIM NUPTK, sehingga informasi yang disajikan kurang *up to date.*

4.4.2 Motivasi Aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi memegang peranannya sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas suatu organisasi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Organisasi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Apabila pegawai berhasil membawa kemajuan bagi organisasi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi pegawai, keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi organisasi, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi.

Setiap pegawai mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beraneka ragam maka hal ini akan terbawa ke dalam pekerjaannya, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pegawai tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini berarti pegawai memerlukan motivasi kerja yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan dengan semangat, berkinerja pegawai tinggi dan produktif.

Suatu organisasi harus memiliki motivasi, karena motivasi memiliki peranan yang penting. Motivasi menyangkut langsung pada unsur manusia dalam suatu organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. Motivasi adalah sebuah alasan atau dorongan seseorang untuk bertindak.

Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Alasan atau dorongan itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri. Sebenarnya pada dasarnya semua motivasi itu datang dari dalam diri, faktor luar hanyalah pemicu munculnya motivasi tersebut.

Motivasi dari luar adalah motivasi yang pemicunya datang dari luar diri kita, sementara motivasi dari dalam ialah motivasinya muncul dari inisiatif diri kita. Pada dasarnya motivasi itu hanya dua, yaitu untuk meraih kenikmatan atau menghindari dari rasa sakit atau kesulitan. Seringkali sebuah pengakuan dan penghargaan, menjadi sebuah motivasi yang besar, karena efektivitas dapat diukur dari adanya motivasi aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Motivasi ini bertujuan untuk mendukung aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung agar bekerja lebih giat dan antusias untuk mencapai hasil yang maksimal. Untuk menghadapi tantangan tersebut, maka Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu untuk menuntut kinerja pegawai yang tinggi dari pegawainya, dimana kinerja pegawai yang diharapkan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh motivasi.

Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung selalu menghimbau kepada pegawai atau aparaturnya untuk rajin bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dan PTK sebagai motivasi kepada aparatur. Biasanya beliau mencontohkan salah satu staff yang baik dan berprestasi serta pegawai yang patut untuk dicontoh dan ditiru oleh rekan-rekannya, sehingga beliau berharap agar pegawai-pegawai atau aparatur-aparatur lainnya menjadi termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi. Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk memotivasi

pegawai atau aparaturnya biasanya memberikan semacam penghargaan yang dapat memotivasi para aparatur untuk bekerja lebih baik lagi.

Pemberian penghargaan bagi aparatur yang berprestasi, seperti dilihat pada absen kehadiran kerja, apabila aparatur tersebut rajin hadir pada saat apel maupun masuk kerja serta aparatur yang memiliki prestasi yang menonjol maka aparatur tersebut sudah memenuhi kriteria untuk mendapatkan penghargaan. Kebijakan ini tidak hanya dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung tetapi secara keseluruhan dari instansi atau lembaga-lembaga lainnya harus melakukan kebijakan ini. Kebijakan dari pemerintah ini harus ditingkatkan, bagi pegawai yang berprestasi harus diberikan penghargaan agar mereka memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja lebih baik lagi.

Selain pemberian penghargaan secara lisan maupun tulisan, penghargaan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung juga melalui sistem penggajian insentif berdasarkan kinerja. insentif berdasarkan kinerja yaitu semacam penghargaan tunjangan berbentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada pegawai agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Insentif juga dapat dikatakan sebagai pemberian uang di luar gaji yang diberikan oleh pihak pimpinan Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi pegawai terhadap organisasinya.

Insentif berdasarkan kinerja ini diberikan untuk memotivasi aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk bekerja lebih giat lagi. Pemberian insentif berdasarkan kinerja ini disesuaikan dengan prestasi dari aparaturnya, jadi gajinya dibedakan sesuai dengan kinerjanya, bagi yang memiliki prestasi maka akan diberikan insentif berdasarkan kinerja, tetapi jika yang tidak memiliki prestasi tentunya tidak diberikan insentif berdasarkan kinerja. Hal ini dilakukan agar para aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung lebih termotivasi lagi untuk bekerja lebih baik lagi.

Motivasi yang tinggi bertujuan untuk membangkitkan semangat aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk melakukan aktivitasnya untuk lebih fokus dan lebih intensif dalam proses pengerjaan, sehingga tinggi rendahnya motivasi mampu membangkitkan seberapa besar keinginan atau cepat lambatnya terhadap suatu pekerjaan. Motivasi mengandung suatu keinginan, harapan, kebutuhan, tujuan, sasaran dan intensif. Seseorang yang melakukan suatu kegiatan tanpa adanya motivasi tidak akan mencapai tujuan atau hasil dari apa yang diinginkannya.

Penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci dari peningkatan kinerja pegawai sehingga dibutuhkan suatu kebijaksanaan dari Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk menggerakkan pegawainya agar bekerja lebih produktif, sesuai dengan rencana yang telah direncanakan oleh instansi. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan cara memberi motivasi kepada pegawai. Kinerja pegawai merupakan kebutuhan bagi pegawai.

Berdasarkan hal tersebut, bahwa faktor motivasi memiliki peranan penting yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Alasan lainnya adalah program motivasi pegawai dapat digunakan karena dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas pegawai. Pelaksanaan program, seperti tambahan liburan. Sebagaimana yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan motivasi kepada pegawainya yang berprestasi. Para pegawai mulai maju ke depan dengan penghargaan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, hal ini dapat dilihat bahwa produktivitas dari Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik melalui SIM NUPTK akan meningkat.

Motivasi aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemberian penghargaan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung dan gaji insentif bagi aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berprestasi. Hal ini dilakukan agar memberikan motivasi kepada aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk bekerja lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK kepada PTK. Hal yang terpenting adalah untuk memotivasi aparatur dilakukan dengan memberikan tanggungjawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan atau kebijaksanaan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi moral atau gairah kerja aparatur akan meningkat apabila aparatur diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya.

4.4.3 Pendapatan Yang Dihasilkan Dari Pelayanan Publik Melalui SIM NUPTK Oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dapat diartikan sebagai semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari organisasi tempat kerja termasuk fasilitas yang berkaitan dengan kedudukan dan perannya dalam organisasi kerja tersebut.

Pada dasarnya Dinas Pendidikan Kota Bandung bukan instansi yang mencari keuntungan, Dinas Pendidikan Kota Bandung tidak termasuk keranah itu, jadi Dinas Pendidikan Kota Bandung berbeda dengan institusi-institusi lain yang memang pembentukannya untuk mencari pendapatan, contohnya seperti Dinas Pariwisata, institusi ini memang bertujuan untuk mencari investor atau investasi karena harus ada pemasukkan untuk kas daerah.

Dinas Pendidikan Kota Bandung hanya untuk melayani masyarakat terutama PTK sedangkan perolehan biaya administrasi dari permohonan pelayanan NUPTK itu sama sekali tidak ada biaya untuk Dinas Pendidikan Kota Bandung. Dinas Pendidikan Kota Bandung hanya pengembangan visi dan misinya serta pengembangan pelayanannya saja. Dinas Pendidikan Kota Bandung tidak memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau pemasukan tetapi lebih kepada pelayanannya.

Dinas Pendidikan Kota Bandung tidak memiliki pemasukan, yang ada hanya pengeluaran. Berdasarkan uraian diatas bahwa sebenarnya Dinas Pendidikan Kota Bandung itu tidak memperoleh pendapatan dari adanya layanan SIM NUPTK tersebut. Adapun keuntungan yang diperoleh oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung mungkin dinas pendidikan dapat lebih mengetahui jumlah PTK yang ada di Kota Bandung.

Produktivitas pada pelayanan publik melalui SIM NUPTK di Dinas Pendidikan Kota Bandung belum berjalan secara efektif, meskipun Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam memotivasi aparaturnya sudah cukup baik dengan memberikan motivasi berupa penghargaan dan gaji insentif agar para aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dapat bekerja secara efektif dan efisien. Pada tingkat pendidikan aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurang, karena aparatur Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berlatar belakang pedidikannya di bidang komputer sedikit, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas dan pelaksanaannya diperlukan tenaga ahli di bidang komputer, hal ini mengakibatkan proses untuk memperbaharui data menjadi terhambat, sehingga data-data yang disajikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung seringkali tidak *up to date.*