KATA PENGANTAR



Puji syukur ke Khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan kekuatan sehingga penyusun dapat menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini, tidak luput dari ingatan semoga shalawat dan salam senantiasa terlimpah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW.

Peneliti, pada skripsi ini mengambil judul **Pengaruh Implementasi Kebijakan *e-Government* tentang Penggunaan Sistem Informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Bappeda Kota Bandung.** Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, berhubung dengan keterbatasan peneliti. Kritik dan saran sangat diharapkan dalam skripsi ini dengan tangan terbuka dari berbagai pihak.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, penyusunan, dan penyelesaian skripsi ini. Secara khusus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1 Yang terhormat Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2 Yang terhormat Nia Karniawati, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3 Yang terhormat Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si selaku Dosen sekaligus Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dan saran-saran serta motivasinya kepada peneliti.
4 Yang terhormat Tatik Rohmawati, S.IP selaku Dosen Wali Angkatan 2007.
5 Yang terhormat Airinawati, A.Md selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Pemerintahan.

6 Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan Penelitian.

7 Kedua Orang Tua tersayang yang selalu memberikan motivasi moril maupun materil kepada peneliti.

8 Teman-teman seperjuangan

9 Semua pihak yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari masih adanya kelemahan dan kekurangan serta keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Bandung, Juli 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11
1.4 Kegunaan Penelitian 11
1.5 Kerangka Pemikiran 12
1.6 Metode Penelitian 35
1.6.1 Metode Penelitian 35
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data 36
1.6.3 Teknik Penentuan Sampel 37
1.6.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 40
1.6.5 Analisis Data 42
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 50

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Implementasi Kebijakan 51
2.1.1 Pengertian Implementasi 51
2.1.2 Definisi Kebijakan 52

2.1.3 Pemahaman Implementasi Kebijakan 53
2.2 *Electronic Government (e-Government)* 61
2.2.1 Pengertian *e-Government* 61
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan *e-Government* 63
2.2.3 Tujuan dan Manfaat *e-Government* 65
2.3 Sistem Informasi 67
2.3.1 Definisi Sistem 67
2.3.2 Karakteristik Sistem 68
2.3.3 Pengertian Informasi 69
2.3.4 Pemahaman Sistem Informasi 70
2.3.5 Penjelasan Musyawarah Perencanaan Pembangunan 72
2.3.6 Penjelasan Sistem Informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan 72
2.4 Kualitas Pelayanan Publik 73
2.4.1 Arti Kualitas 73
2.4.2 Definisi Pelayanan Publik 74
2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 77
2.5 Pengaruh Implementasi *e-Government* terhadap Kualitas Pelayanan 80

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kota Bandung 82
3.2 Gambaran Umum Bappeda Kota Bandung 84
3.2.1 Latar Belakang Bappeda Kota Bandung 84
3.2.2 Visi dan Misi Bappeda Kota Bandung 91
3.3 Struktur Organisasi Bappeda Kota Bandung 91
3.3.1 Susunan Organisasi Bappeda Kota Bandung 92
3.3.2 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Bappeda Kota Bandung 95
3.4 Gambaran Penggunaan Sistem Informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) di Bappeda Kota Bandung 98

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Implementasi Kebijakan *e-Government* tentang Penggunaan Sistem Informasi Musrenbang Bappeda Kota Bandung 116

4.1.1 Komunikasi Bappeda Kota Bandung 116

4.1.2 Sumber Daya Bappeda Kota Bandung 124

4.1.3 Sikap atau Kecenderungan Bappeda Kota Bandung 136

4.1.4 Struktur Birokrasi Bappeda Kota Bandung 145

4.2 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Aparatur Bappeda Kota Bandung 153

4.2.1 Sistem Pelayanan Bappeda Kota Bandung 153

4.2.2 Kultur Organisasi Bappeda Kota Bandung 157

4.2.3 Sumber Daya Manusia (SDM) yang Berorientasi Pada Pelayanan di Bappeda Kota Bandung 169

4.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan *e-Government* tentang Penggunaan Sistem Informasi Musrenbang terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Bappeda Kota Bandung 181

4.3.1 Uji Vailiditas dan Uji Reliabilitas 182

4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi *Rank Spearman* 186

4.3.3 Pengujian Hipotesis 187

4.3.4 Koefisien Determinasi 190

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan 191

5.2 Saran 193

DAFTAR PUSTAKA 194

LAMPIRAN-LAMPIRAN 198

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Operasionalisasi Variabel 31
Tabel 1.2 Penentuan Skor Jawaban Angket..... 43
Tabel 1.3 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden 45
Tabel 1.4 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi..... 47
Tabel 1.5 Jadwal Penelitian..... 50
Tabel 4.1 Penentuan Skor Jawaban Angket..... 130
Tabel 4.2 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden 131
Tabel 4.3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi..... 131
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai Keterbukaan Penyampaian Informasi Usulan-Usulan Musrenbang..... 117
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai Pertanggungjawaban Penyampaianan Informasi Usulan-Usulan Musrenbang 118
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengena Pelaksanaan Persyaratan Teknis Musrenbang 119
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Peran Aktif Unit Kerja didalam Pelaksanaan Musrenbang 120
Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai Konsistensi Pelaksanaan Musrenbang 121
Tabel 4.9 Tanggapan Respondenmengenai Kesamaan Tujuan didalam Pelaksanaan Musren bang 122
Tabel 4.10 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Komunikasi..... 123
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Perekrutan Aparat dengan peraturan yang berlaku..... 125
Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Penempatan Aparat dengan Keahlian dibidangnya 126
Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai Pengolahan Data Usulan Musrenbang..... 127

Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai Perekapan Data Hasil Musrenbang 128
Tabel 4.15 Tanggapan Responden mengenai Pengerjaan Urusan Kebijakan dalam Musrenbang 129
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai Penerapan Keputusan Kebijakan dalam Musrenbang 130
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai Ketersediaan Dana yang Memadai dalam Menunjang Musrenbang 131
Tabel 4.18 Tanggapan Responden mengenai Pengadaan Perangkat Komputer dalam Menunjang Pelaksanaan Musrenbang 132
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan *Printer* dalam Menunjang Pelaksanaan Musrenbang 133
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai Penyediaan Internet dalam Menunjang Kebijakan 134
Tabel 4.21 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Sumber Daya 135
Tabel 4.22 Tanggapan Responden mengenai Kesabaran Aparat Menjadi Aspek Pendukung dalam Pelaksanaan Musrenbang 138
Tabel 4.23 Tanggapan Responden mengenai Kesigapan Aparat Menjadi Prinsip Pelayanan Musrenbang 139
Tabel 4.24 Tanggapan Responden mengenai Pengangkatan Aparat yang Berdedikasi pada Kebijakan 140
Tabel 4.25 Tanggapan Responden mengenai Pemilihan Aparat didalam Melaksanakan Musrenbang 141
Tabel 4.26 Tanggapan Responden mengenai Pemberian Bonus Uang kepada Para Aparat 142
Tabel 4.27 Tanggapan Responden mengenai Pemberian Bonus Barang kepada Para Aparat 143
Tabel 4.28 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Sikap atau Kecenderungan 144
Tabel 4.29 Tanggapan Responden mengenai Pengoptimalan Waktu didalam Melaksanakan Musrenbang 146

Tabel 4.30 Tanggapan Responden mengenai Pengoptimalan Sumber Daya dalam Melaksanakan Musrenbang 147
Tabel 4.31 Tanggapan Responden mengenai Pembagian Tugas di dalam Melaksanakan Musrenbang 148
Tabel 4.32 Tanggapan Responden mengenai Pembagian Kewajiban di dalam Melaksanakan Kebijakan 149
Tabel 4.33 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Struktur Birokrasi 150
Tabel 4.34 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel X 151
Tabel 4.35 Tanggapan Responden mengenai Penerimaan Masukan dalam Melaksanakan Musrenbang 154
Tabel 4.36 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Musrenbang dengan Prosedur yang ditetapkan 155
Tabel 4.37 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Sistem Pelayanan 156
Tabel 4.38 Tanggapan Responden mengenai Penerapan Peraturan yang Berlaku dalam Melakukan Pelayanan Musrenbang 158
Tabel 4.39 Tanggapan Responden mengenai Pendisiplinan Diri di dalam Melakukan Pelayanan Musrenbang 159
Tabel 4.40 Tanggapan Responden mengenai Penerapan Ilmu tentang Pelayanan Musrenbang 160
Tabel 4.41 Tanggapan Responden mengenai Saling Dukung Aparat di dalam Melaksanakan Musrenbang 161
Tabel 4.42 Tanggapan Responden mengenai Penekanan Ego di dalam Melaksanakan Musrenbang 162
Tabel 4.43 Tanggapan Responden mengenai Penciptaan Keharmonisan Aparat dalam Melaksanakan Pelayanan Musrenbang 164
Tabel 4.44 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Tugas Aparat dengan Fungsinya Masing-Masing 165
Tabel 4.45 Tanggapan Responden mengenai Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai dalam Menunjang Pekerjaan Aparat 166
Tabel 4.46 Tanggapan Responden mengenai Ketersediaan Jenjang Karir yang Jelas kepada Aparat 167
Tabel 4.47 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Kultur Organisasi 168

Tabel 4.48 Tanggapan Responden mengenai Tanggap dalam Melaksanakan Musrenbang 170
Tabel 4.49 Tanggapan Responden mengenai Perumusan Kembali Pelaksanaan Musrenbang 171
Tabel 4.50 Tanggapan Responden mengenai Kesetiaan Mengemban Amanat yang diberikan 172
Tabel 4.51 Tanggapan Responden mengenai Kepatuhan di dalam Menjalankan Kewajibannya 173
Tabel 4.52 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Pelayanan dengan Ketentuan yang Berlaku 174
Tabel 4.53 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Informasi dengan Fakta yang Ada 175
Tabel 4.54 Tanggapan Responden mengenai Penyamarataan Kualitas Pelayanan yang Akan diberikan 176
Tabel 4.55 Tanggapan Responden mengenai Kesesuaian Pelayanan dengan Kaidah yang Berlaku 177
Tabel 4.56 Akumulasi Tanggapan Responden mengenai SDM yang Berorientasi pada Pelayanan 178
Tabel 4.57 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Y 179
Tabel 4.58 Hasil Uji Validitas Data Variabel X 183
Tabel 4.59 Hasil Uji Validitas Data Variabel Y 184
Tabel 4.60 Hasil Uji Korelasi Variabel X dan Y 187

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 *Direct and Indirect Impacts on Implementation* 21
Gambar 1.2 Model Manajemen Pelayanan 26
Gambar 1.3 Model Kerangka Pemikiran 33
Gambar 1.4 Kurva Hipotesis Uji Dua Pihak 48
Gambar 2.1 *Direct and Indirect Impacts on Implementation* 60
Gambar 2.2 Model Manajemen Pelayanan 78
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bappeda Kota Bandung 94
Gambar 3.2 Halaman *log in* 99
Gambar 3.3 Halaman Utama Sistem Informasi Musrenbang 100
Gambar 3.4 Kolom *action* 101
Gambar 3.5 Halaman Tambah Data 102
Gambar 3.6 halaman Edit Data 103
Gambar 3.7 Halaman Hapus Data 104
Gambar 3.8 Halaman Data Detail 105
Gambar 3.9 Halaman Pencarian Data 106
Gambar 3.10 Halaman Hasil Pencarian Data SKPD 107
Gambar 3.11 Halaman Cetak Data 108
Gambar 3.12 Halaman *Back Up Data* 109
Gambar 3.13 Halaman Hasil Proses *Back Up Data* 110
Gambar 3.14 Halaman *Upload Data* 111
Gambar 3.15 Halaman *Upload Data* yang Telah Sukses 112
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 189

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Angket Penelitian 198
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Angket 202
Lampiran 3 Transformasi Data Variabel X..... 203
Lampiran 4 Transformasi Data Variabel Y..... 204
Lampiran 5 Tabel Uji Validitas..... 205
Lampiran 6 Tabel Uji Reliabilitas dan Uji Korelasi 206
Lampiran 10 Tabel Nilai Distribusi t 207
Lampiran 11 Dokumentasi Foto..... 208
Lampiran 12 Surat Persetujuan Pembimbing Skripsi 209
Lampiran 13 Surat Izin Melakukan Penelitian..... 210
Lampiran 14 Surat Perizinan dari Kantor BKBPP Kota Bandung 211
Lampiran 15 Surat Persetujuan Melakukan Penelitian 212
Lampiran 16 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian..... 213
Lampiran 17 Riwayat Hidup Peneliti..... 214