BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Efektifitas Kinerja Aparatur BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Tekonologi dan informasi yang semakin maju dengan pesat merupakan hal yang nyata yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan ditingkat nasional maupun daerah. Upaya untuk mengefektifkan penggunaan teknologi dan informasi dilembaga pemerintahan merupakan upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam penggunaan *e-library* P4GN merupakan upaya mengukur kinerja untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pemerintah di BNP JABAR . Substansi pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi terkait untuk

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam penerapan *e-library* P4GN di BNP JABAR. Pelayanan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu instansi terkait dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Efektifitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab mengelola sistem aplikasi *e-library* P4GN yang ada di lingkungan BNP JABAR dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang pengendalian operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "mengenai tingkat efektifitas kerja aparatur dalam mengoperasikan e-library ini sudah cukup berjalan cukup efektif. Tetapi perlu adalagi pengoptimalan manajemen dan komunikasi yang baik agar aparatur bia menjalankan tugasnya dengan lebih baik lagi" (Nizar, 25/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut Pemimpin yang ada di BNP JABAR sudah cukup efektif dalam menjalankan tugasnya terutama mengelola sistem aplikasi *e-library* P4GN. Tugas pengelolaan tersebut meliputi perencanaan informasi, tranformasi informasi, komunikasi informasi, organisasi pelaksana, pemantau, pengendalian dan penilaian yang dilakukan dengan cukup efektif, walupun masih ada beberapa kekurangan. Sesuai dengan jenjang dan ruang lingkup tugasnya, setiap pemimpin harus memiliki kemampuan yang memadai tentang pengelolaan sistem umumnya dan komponen-komponennya pada khususnya.

Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi khususnya di lingkungan BNP JABAR terutama dalam menerapkan penggunaan *e-library* P4GN, di samping mendorong aparatur untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktivitas yang tinggi, juga harus mencerminkan kesediaan manajemen untuk menghargai perilaku positif yang diinginan aparatur dan organisasi masyarakat tersebut. Artinya, di samping kinerja dan produktivitas kinerja, suatu sistem imbalanpun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman, kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, prakarsa, kreativitas, inovasi dan perilaku positif lain yang jelas.

Aktivitas yang dilakukan oleh aparatur BNP JABAR dalam rangka pencapaian tujuan yang ditepakan dan disepakati bersama dalam menerapkan penggunaan *e-library* P4GN diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu efektivitas maka salah satunya dapat dilihat dari aktivitas yang keterkaitannya dengan letak dinamika kinerja aparatur tersebut terutama jika dihunbungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok pembahasan hal tersebut. Hakekatnya dalam pemberian pelayanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam pemberian pelayanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun kelompok dalam bentuk badan/organisasi.

BNP JABAR merupakan suatu instansi dimana pemerintahnya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penyediaan sarana teknologi informasi yang dijumpai di lembaga pemerintahan. Disamping di lembaga pemerintahan, penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi juga dapat di aplikasikan melalui suatu sistem yang disebut dengan *e-library*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis pada penggunaan teknologi komputer dan Sistem Informasi telah mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja aparatur yang optimal

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "Aparatur BNP JABAR sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui *e-library* P4GN. Kegiatan yang dilakukan oleh aparatur BNP JABAR ini merupakan salah satu dorongan dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi"(Margana,27/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kemajuan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan pemanfaatannya dalam berbagai bidang kehidupan menandai perubahan peradaban manusia menuju masyarakat informasi. Kinerja aparatur dalam melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah pelayanan yang akurat dan cepat dalam pembangunaan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui *e-library* P4GN yang bertujuan untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja aparatur BNP JABAR dalam melayani masyarakat. Penggunaan *e-library* P4GN menginginkan adanya kinerja aparatur dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan masyarakat yang bebas narkoba. Penggunaan *e-library* P4GN diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur BNP JABAR . Instruksi ini merupakan kinerja aparatur melalui *e-library* P4GN yang dikelola oleh aparatur BNP JABAR pada

bidang TI untuk dimanfaatkan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor penting dalam suatu pencapaian kinerja aparatur yang hasilnya dapat dirasakan keberadaannya, dalam suatu kinerja aparatur harus dijalankan dengan baik, apabila berjalan baik dan lancar maka akan tercapainya suatu tujuan. Hasil akhir yang dapat dicapai yang sesuai dengan tujuan dan telah direncanakan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Kinerja aparatur menjadi tanggungjawab dari suatu kegiatan dapat dilihat dari bagaimana tingkat efektifitasnya.

Transparansi pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan *e-library* P4GN pemberian pelayanan itu sendiri kepada masyarakat. Kebutuhan akan keterbukaan dalam pemberian pelayanan harus dicanangkan, karena pada dasarnya dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan, hal demikian sangat dibutuhkan karena senantiasa akan melahirkan atau menciptakan antusias masyarakat dalam melegalisasikan unit usaha yang dimiliki. Oleh karena itu, aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan serta hak dasar bagi warga Negara, harus senantia berorientasi kepada kualitas pelayanan dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pemberian pelayanan itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Peran aparatur sangat penting dalam melaksanakan pembangunan nasional berupa

pemberdayaan masyarakat, melalui kegiatan pemberian pelayanan yang senatiasa tidak pandang bulu dalam dalam pelaksanaannya.

Tingkat efektifitas sebagai suatu ukuran yang dirasakan langsung dari suatu kegiatan seberapa efektifnya seorang aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di BNP JABAR dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat diketahui bagaimana tingkat efektivitas yang ada di BNP JABAR dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, karena aparatur memberikan pelayanan mengenai penggunaan *e-library* P4GN dilakukan secara profesionalisme, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat sehingga dapat berjalan dengan efektif. melalui *e-library* P4GN berharap dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Aparatur BNP JABAR menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima melalui proses *e-library* P4GN akan berhasil dengan efektif apabila informasi yang disampaikan dapat di terima dan di mengerti oleh masyarakat.

4.1.1 Sumber Daya Manusia BNP JABAR Dalam Mengoprasikan *e-library* P4GN

Sumber daya manusia (SDM) potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan

yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi. Oleh karena itu, dalam bidang kajian psikologi, para praktisi SDM harus mengambil penjurusan industri dan organisasi. Sebagai ilmu, SDM dipelajari dalam manajemen sumber daya manusia atau (MSDM). Dalam bidang ilmu ini, terjadi sintesa antara ilmu manajemen dan psikologi. Mengingat struktur SDM dalam industri-organisasi dipelajari oleh ilmu manajemen, sementara manusianya sebagai subyek pelaku adalah bidang kajian ilmu psikologi.

Sumber daya manusia aparatur adalah seluruh kemampuan atau potensi aparatur yang berada di dalam lingkungan BNP JABAR dalam mengoperasikan *e-library* P4GN beserta karakteristik atau ciri demografis, sosial maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan. Jadi membahas sumber daya manusia berarti membahas aparatur BNP JABAR dengan segala potensi atau kemampuannya. Potensi aparatur menyangkut dua aspek yaitu aspek kuantitas dan kualitas. Karakteristik demografi merupakan aspek kuantitatif sumber daya manusia yang dapat digunakan untuk menggunakan sistem aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR. Karakteristik sosial dan ekonomi berhubungan dengan kualitas mutu sumber daya aparatur. Keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan oleh suatu negara, sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya aparatur khususnya di lingkungan BNP JABAR dalam menerapkan sistem aplikasi *e-library* P4GN.

Perkembangan terbaru memandang SDM bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi.

Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (*Human Resources*), yaitu H.C. atau Human Capital. Di sini SDM dilihat bukan sekedar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan dan juga bukan sebaliknya. Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM), adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dll.

Unsur MSDM adalah manusia. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan aparatur, pengembangan aparatur, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi aparatur dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> “Aparatur BNP JABAR sudah diberikan beberapa pelatihan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing. Tujuannya diadakan pelatihan ini agar supaya aparatur mengenai akan tugasnya dan menjalankan tugasnya dalam koridor yang benar (nizar, 26/6/2012).

Berdasarkan wawancara tersebut sumber daya manusia yang ada di lingkungan BNP JABAR khususnya di bidang teknologi informasi yang mengelola sistem aplikasi *e-library* P4GN sudah dapat dikatakan baik. Sistem perencanaan disusun secara sistematis terutama dalam pengelolaan karier yang merupakan rencana pembangunan yang berhubungan ketenagakerjaan untuk memberikan kompensasi. Lingkungan BNP JABAR setiap tahunnya mempunyai program dalam mengevaluasi kinerja untuk memperbaiki kinerja aparatur yang kurang baik menjadi lebih baik lagi.

Kinerja aparatur dicapai dengan maksimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai aktor utama pemberian kebutuhan berupa penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN senantiasa harus didasari pada peraturan-peraturan atau regulasi yang ada. Kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya senatiasa mengacu kepada sumber daya aparatur, sehingga pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan *e-library* P4GN di BNP JABAR senantiasa berada pada koridor atau alur yang sudah ditentukan tersebut. Peran serta aparatur dalam mensukseskan penggunaan sistem *e-library* P4GN yang melibatkan partisipasi masyarakat sangat dan selalu meningkakan hasil yang maksimal sangat besar dalam meningkatkan sumber daya aparatur yang ada di lingkungan BNP JABAR.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bagaimana sumber daya aparatur yang ada di BNP JABAR dalam melayani masyarakat, yang mana sumber daya aparatur merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan melalui *e-library* P4GN berharap dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Aparatur

BNP JABAR menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima melalui proses *e-library* P4GN akan berhasil dengan baik apabila informasi yang disampaikan dapat di terima dan di mengerti oleh masyarakat. Sumber daya aparatur di lingkungan BNP JABAR khususnya pada bidang teknologi dan informasi mengenai pengelolaan sistem aplikasi *e-library* P4GN sudah dapat dikatakan baik, karena aparatur menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, melayani masyarakat yang akan menggunakan sistem ini dilakukan secara professional, dalam menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima melalui proses *e-library* P4GN menjelaskan dengan cukup jelas, sehingga masyarakat yang akan menggunakan sistem ini cukup mengerti.

Penggunaan *e-library* P4GN yang dilakukan oleh BNP JABAR merupakan cara untuk menigkatkan tingkat efektifitas di masa yang akan datang, baik bagi organisasi maupun masyarakat. Peningkatan efektifitas melalui *e-library* P4GN dapat memudahkan aparatur BNP JABAR dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun bagi masyarakat dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi P4GN.

Pengembangan sumber daya aparatur dalam *e-library* P4GN yang dilakukan oleh aparatur BNP JABAR dapat juga mengubah sikap aparatur terhadap pekerjaan, disebabkan karena pemahaman aparatur terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang aparatur memiliki keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu obyek. Pengembangan sumber daya aparatur merupakan suatu proses peningkatan atau kemampuan aparatur dalam rangka mencapai tujuan. Proses peningkatan ini mencakup perencanaan

pengembangan dan pengelolaan SDM. Sumber daya aparatur harus dikembangkan secara terus menerus supaya memperoleh sumber daya aparatur yang berkualitas baik, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya tepat pada sasaran tujuan yang dicapai. Kemampuan Sumber daya aparatur dalam suatu organisasi harus terus menerus ditingkatkan seirama dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Pengembangan sumber daya aparatur di BNP JABAR diarahkan kepada pembentukan efektifitas pelayanan kepada masyarakat melalui *e-library* P4GN dalam peningkatan sumber daya diterapkan, supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganannya. Aplikasi *e-library* P4GN sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data mengenai P4GN.

Kualitas aparatur dalam pemberian pelayanan yang bermutu selalu berkaitan dengan sumber daya aparatur dan yang ada di lingkungan BNP JABAR Konsep tentang investasi sumber daya manusia *human invesmen*) yang dapat menunjang pertumbuhan organisasi telah mendapat pengakuan. Manusia diposisikan sebagai suatu bentuk kapital *human capita*) sebagaimana bentuk kapital-kapital lainnya seperti teknologi, mesin, tanah, uang dsb. *Human capital* ini dapat diaplikasikan melalui berbagai bentuk investasi sumber daya aparatur diantaranya pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan sumber daya aparatur yang ada di BNP JABAR sudah cukup baik, karena sumber daya aparatur yang ada di BNP JABAR memiliki kualitas yang baik, terutama dalam mengelola sistem aplikasi *e-library* P4GN . Aparatur BNP JABAR pada bidang teknologi dan informasi

berpendidikan mayoritas lulusan sarjana, sumber daya aparatur di BNP JABAR masih ada beberapa yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya, misalnya dalam daftar absensi yang masih kurang baik, masuk jam kerja yang tidak tepat pada waktunya, dalam jam kerja masih ada beberapa aparatur yang bermain game, serta di setiap Badan Narkotika di seluruh Indonesia masih kurang berkualitas terutama dalam bidang teknologi dan informasi.

4.1.2 Program kerja BNP JABAR dalam dalam pelaksanaan *e-library* P4GN

Tantangan yang dihadapi aparatur negara khususnya di lingkungan BNP JABAR cukup memprihatinkan terutama karena masih ada pemimpin dan aparatur yang mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya kerja dalam susunan program kerja. Oleh karena itu perlu segera dikembangkan budaya kerja aparatur demi terwujudnya kesejahteraan dan pelayanan masyarakat secara baik dan benar terutama dalam menerapkan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN. Masalah mendasar dalam memahami dan mengimplementasikan budaya kerja itu merupakan tugas berat yang ditempuh secara utuh menyeluruh dalam waktu panjang karena menyangkut proses pembangunan karakter, sikap, dan perilaku serta peradaban bangsa.

Program kerja aparatur BNP JABAR dapat diawali dalam bentuk nilai-nilai yang terkandung di dalamnya, institusi, atau sistem kerja, sikap dan perilaku aparatur yang melaksanakan penggunaan *e-library* P4GN. Interaksi antara ketiga unsur penting itulah yang sangat mempengaruhi pengembangan budaya kerja. Di samping faktor lingkungan yang sangat mempengaruhinya, unsur-unsur itu

diinternalisasikan ke dalam setiap pribadi aparatur sehingga menghasilkan kinerja berupa produk dan jasa yang bermutu bagi peningkatan pelayanan masyarakat. Untuk mengimplementasikannya diperlukan perbaikan persepsi, pola pikir, dan mengubah perilaku yang dilakukan dengan menumbuh kembangkan nilai-nilai budaya kerja sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang berguna untuk menyusun program kerja yang baik.

Peningkatan kinerja aparatur secara individu di BNP JABAR dalam menerapkan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN akan dapat berdaya guna bila nilai-nilai dasar budaya kerja dapat diterapkan melalui proses program kerja yang baik, internalisasi dan institusionalisasi dengan cara penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk pengembangan jati diri, sikap dan perilaku aparatur BNP JABAR sebagai pelayanan masyarakat, penerapan nilai-nilai melalui pengembangan kerja sama dan dinamika kelompok, penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki program kerja yang baik. Penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki pelaksanaan program kerja, penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki pelaksanaan pengawasan, evaluasi kinerja dan penegakan hukum secara konsisten. Program kerja ini diharapkan tidak terhenti sebagai wacana melainkan benar-benar bisa terwujud sebagai standard *operating procedure*. Karena itu dua pendekatan dapat ditempuh secara strategis yaitu sosialisasi dari dalam aparatur negara sendiri dipadukan dengan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi kepada masyarakat sangat strategis karena dapat membentuk opini publik yang diharapkan dapat berdampak positif terhadap

perubahan lingkungan sosial yang mampu untuk perubahan sikap dari perilaku setiap aparatur negara khususnya di lingkungan BNP JABAR.

Kerja yaitu sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan. Pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa bekerja hidup akan terasa enak, pekerjaan yang tidak berarti membuat hidup tidak bergairah. Kerja sesuatu yang diinginkan oleh manusia., manusia perlu bekerja dan ingin bekerja dan pekerjaan yang berarti memberikan dampak fisik dan emosi, orang yang kecanduan kerja Sangat terikat pada pekerjaan tidak bisa berhenti bekerja orang yang malas bekerja tidak mau melakukan pekerjaan. Memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang tidak disenangi tetapi harus dilakukan. pekerja memandang pekerjaan dari sudut uang yang didapat, pekerajaan sebagai suatu lingkungan sosial yang didominasi oleh hubungan interpersonal/loyalita pekerja mengembangkan diri dan memenuhi kebutuhannya dari pekerjaan yang dilakukan.

Pengembangan budaya kerja aparatur demi mewujudkan program kerja yang baik di BNP JABAR dalam menerapkan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN, telah disusun pedoman pelaksanaan pengembangan program kerja beserta teknis dan mekanisme pelaksanaannya, sosialisasi penerapan nilai-nilai yang ditunjang dengan pelaksanaan pelatihan untuk *"mindsetting and value"* di lingkungan aparatur pemerintah BNP JABAR, perumusan RUU tentang Etika Aparatur Negara (RUU Perilaku Aparat Negara), sebagai acuan kode etik begi aparatur dalam pengunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN secara baik.

Selanjutnya telah dilaksanakan pengembangan program kerja aparatur di tiap daerah Badan Narkotika Kondisi budaya kerja yang diharapkan terbangunnya kultur birokrasi pemerintah untuk mewujudkan kondisi tersebut antara lain terciptanya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktivitas yang tinggi melalui pengembangan program kerja yang membentuk perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "program kerja dalam pengoperasian e-library ini sudah kami susun rapih, dengan menginput data yang sudah ada sebagai jangka pendek maupun dengan mengumpulkan data secara kolektiv dari sekuruh pelosok sebagai jangka panjang (nizar, 27/6/2012).

Penjelasan diatas, dapat diukur dari segi bagaimana sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja yang diberikan oleh aparatur BNP JABAR. Program kerja yang dibentuk oleh aparatur BNP JABAR sudah cukup baik, dengan menyusun program kerja jangka pendek, jangka mengenah dan jangka panjang, yang berkaitan dengan sistem aplikasi *e-library* P4GN . Program kerja jangka pendek yaitu dengan selalu mengembangkan sitem ini setiap satu bulan, program kerja jangka menengah yaitu dengan selalu memeriksa sistem aplikasi ini setiap enam bulan, apabila ada keruskan yang berkaitan dengan sistem aplikasi *e-library* P4GN, dan program kerja jangka panjang yaitu selalu mengadakan evaluasi kinerja Aparatur untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi. Penggunaan *e-library* P4GN yang dilakukan oleh Aparatur BNP JABAR yang merupakan cara untuk menigkatkan tingkat efektifitas di masa yang akan datang, baik bagi organisasi ataupun masyarakat.

Peningkatan efektifitas melalui *e-library* P4GN dapat memudahkan aparatur BNP JABAR dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun bagi masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai P4GN.

Pengembangan program kerja yang baik, terbentuk sikap, perilaku dan budaya kerja aparatur yang etis, bermoral, profesional, disiplin, hemat, hidup sederhana, jujur, produktif, menghargai waktu, menjadi panutan dan teladan, serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Dalam reformasi birokrasi diharapkan dapat terwujud birokrasi yang andal dan profesional efektif dan efisien serta mampu mengantisipasi dinamika perubahan global yang merupakan landasan kokoh bagi Indonesia menuju *civil society* yang demokratis, maju dan mandiri, berdaya saing serta bersih dalam penyelenggaraan negara.

Tingkat efektifitas yang diukur dalam penyusunan program kerja dapat dipengaruhi oleh sumber daya aparatur BNP JABAR sendiri, dimana jika sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja dengan baik maka akan berjalan baik. Penyusunan program kerja yang diberikan tidak baik maka tidak akan baik. Program kerja yang ada di lingkungan BNP JABAR khususnya pada bidang teknologi dan informasi telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh aparatur yang bertugas sudah sesuai program kerja yang telah disusun. Berdasarkan adanya penggunaan *e-library* P4GN aparatur BNP JABAR mengharapkan dapat lebih mengoptimalkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur BNP JABAR kepada masyarakat. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh BNP JABAR terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan

secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di BNP JABAR. Pendidikan dan pelatihan berupa pembinaan kepada pemimpin organisasi yang dinamakan Diklat kepemimpinan, dan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para aparatur supaya aparatur-aparatur yang ada di lingkungan BNP JABAR khusunya pada bidang teknologi dan informasi mempunyai kualitas yang baik, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem aplikasi *e-library* P4GN. Pendidikan dan pelatihan baik bagi pemimpin yang ada di BNP JABAR maupun aparatur-aparaturnya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan secara terus menerus sesuai dengan kemajuan dan perkembangannya.

Berdasarkan pembahasan di atyas program kerja yang ada di BNP JABAR sudah baik, dapat dilihat dari pengembangan sumber daya aparatur yang dapat meningkatkan aparatur yang ada di BNP JABAR dalam menyusun program kerja melalui pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, dipengaruhi oleh persentase keahlian aparatur yang bergerak dibidangnya, seperti contoh untuk penggunaan *e-library* P4GN dibutuhkan seseorang yang benar-benar mampu dalam mengaplikasikannya, baik dalam mengolah data maupun memilih data yang akan di informasikan kepada masyarakat.

4.1.3 Kebijakan yang Dihasilkan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN.

Kebijakan merupakan segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah khususnya di lingkungan BNP JABAR dalam menerapkan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN, karena kebijakan berkenaan dengan setiap aturan main dalam kehidupan bersama, baik yang berkenaan dengan hubungan antar masyarakat maupun antara masyarakat dan pemerintah di BNP JABAR.

Salah satu ciri masyarakat modern yang demokratis adalah kepedulian mereka terhadap kebijakan pemerintah khususnya di BNP JABAR. Kepedulian tersebut dimulai sejak akan dibuat suatu kebijakan yang dihasilkan oleh aparatur BNP JABAR terutama dalam menerapkan penggunaan *e-library* sampai kepada pelaksanaannya. Tentunya, kepedulian tersebut dikarenakan kebijakan publik akan mempengaruhi kehidupan mereka sehari-hari. Oleh karena itu, sudah seharusnya pemerintah yang demokratis selalu mengajak masyarakat mendiskusikan rancangan kebijakan public khususnya mengenai sistem aplikasi *e-library* BNP JABAR.

Di Indonesia sendiri saat ini terlihat makin bergairah masyarakat membahas rancangan kebijakan publik yang ada di BNP JABAR. Antusiasme semacam ini sangat positif sejauh memberikan perspektif lain bagi kepentingan masyarakat tentang penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN. Debat publik menandakan dinamika suatu masyarakat, besarnya keterlibatan masyarakat tidak

bisa dilepaskan dari era reformasi yang sampai saat ini masih terus bergulir dengan berbagai dinamika dan resikonya.

Tantangan yang dihadapi saat ini adalah bagaimana membuat rambu-rambu, sehingga dinamika masyarakat tidak terjerumus menjadi suatu anarki. Ini memang bukan persoalan yang mudah, tetapi tidak berarti tidak bisa ditanggulangi. Persoalannya akan terletak dipihak pembuat kebijakan, pemerintah, dengan masyarakat sebagai pihak yang akan merasakan kebijakan publik tersebut. Artinya, bagaiman kedua belah pihak memainkan perannya dengan bijak, pada akhirnya akan memunculkan kebijakan publik yang bisa diterima oleh semua pihak untuk kepentingan masyarakat juga pada akhirnya.

Proses kebijakan publik yang dihasilkan BNP JABAR terutama dalam menerapkan sistem aplikasi *e-library* P4GN dalam masyarakat bebas, khususnya masyarakat yang membutuhkan Informasi P4GN sehingga aspirasi dan opini masyarakat melalui debat isu publik bisa menjadi suatu kebijakan pemerintah di BNP JABAR. Kontrol sosial dan dunia usaha terpengaruh oleh mekanisme ini. Padahal sebelumnya dunia usaha hanya dikontrol oleh lingkungan ekonomi. Baru belakangan ini dunia usaha menyadari bahwa mereka juga dikonirol oleh lingkungan sosial politik.

Sosial dan politik dalam pengontrolan terhadap dunia usaha terutama pada penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR, tidak bisa dilepaskan dan kenyataan adanya saling ketergantungan di antara sektor-sektor tersebut. Pada umumnya proses kebijakan publik diawali dengan adanya ketidakpuasan dari masyarakat terhadap ketidakadilan dan terpinggirkan. Selain

itu, bisa juga karena masyarakat memunculkan aspirasi baru dan pertimbangan baru tentang lingkungan. Ada juga penyebab lainnya seperti gagasan baru yang terkait dengan hak. Walau begitu. sampai tingkatan ini tidak akan terjadi apapun kecuali media massa mengangkatnya dan membicarakannya, serta menyiarkan isu-isu tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "kebijakan dalam penggunaan e-library ini memang sudah ada dari pusat, terutama nengenai e-government, jadi kami hanya berusaha mengoptimalkan kebijakan itu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, mengingat masyarakat saat ini sudah semakin pintar sehingga kami merasa perlu untuk mengimbangi semua kebutuhan masyarakat mengenai informasi, terutama informasi tentang P4GN"(nizar, 27/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, jelas bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara Ekonomi Politik dengan Kebijakan Publik, untuk membahas keterkaitan antara berbagai aspek, proses, dan institusi pemerintah tentang informasi P4GN yang menggunakan sistem aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR. Kebijakan yang dikeluarkan oleh BNP JABAR dalam penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN merupakan kebijakan yang cukup tepat, karena dengan adanya sistem ini masyarakat lebih dipermudah dalam urusan informasi P4GN. Penelusuran yang mendalam tentang dunia usaha biasanya didekati dengan format dan pola hubungan antara swasta, masyarakat, pemerintah, lembaga konsumen, dan sebagainya. Dengan demikian pembahasan ini jelas terkait erat dengan kebijakan yang dihasilkan BNP JABAR, mulai dan proses perancangan, perumusan, sistem organisasi, dan implementasi kebijakan publik tersebut.

Kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah di BNP JABAR mempunyai berbagai bentuk. Bentuk kebijakan tentang penggunaan sistem aplikasi *e-library* yang berguna untuk masyarakat yang sedang popular. Masyarakat khususnya masyarakat banyak melihat sistem *e-library* P4GN dapat mempermudah untuk informasi P4GN di Jawa Barat

Kebijakan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN yang ada di lingkungan BNP JABAR adalah mewujudkan pencapaian visi pelaksanaan *e-Government* bagi masyarakat untuk mempermudah informasi P4GN. Sehingga diperlukan prioritas dan sinkronisasi efektifitas agenda program kerja yang bagus sesuai dengan perkembangan yang ada sebagai indikator tertentu. Pada dasarnya visi pelaksanaan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR merupakan konsep yang baik dan memiliki tujuan yang baik juga. Sehingga masyarakat yang ingin menggunakannya dapat diberikemudahan.

Implementasi arah kebijakan penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN di lingkungan BNP JABAR diuraikan dalam program dan kegiatan pembangunan *e-Government* sesuai urusan pemerintahan pusat maupun daerah, kewenangan daerah dan satuan kerja pemerintah daerah sebagai pelaksana pembangunan daerah. Urusan pemerintahan daerah dapat dikelompokkan atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib adalah urusan yang sangat mendasar atas hak dan pelayanan dasar masyarakat, sedangkan urusan pilihan sebagai urusan yang secara nyata ada di daerah dan potensial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah.

Penjelasan mengenai sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja diatas, dapat diukur dari segi bagaimana sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja untuk mengeluarkan kebijakan yang diberikan oleh aparatur BNP JABAR. Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh aparatur BNP JABAR berguna untuk masyarakat yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi tentang penggunaan sistem *e-library* P4GN . Kebijakan yang di keluarkan oleh pimpinan BNP JABAR pada bidang teknologi dan informasi seperti yang telah di jelaskan di atas yaitu kebijakan tentang program jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

Penggunaan *e-library* P4GN yang dilakukan oleh BNP JABAR merupakan cara untuk menigkatkan tingkat efektifitas di masa yang akan datang, baik bagi organisasi maupun masyarakat. Peningkatan efektifitas sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja yang menghasilkan kebijakan yaitu penggunaan aplikasi *e-library* P4GN dapat memudahkan aparatur BNP JABAR dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun bagi masyarakat dapat memberikan kemudahan dalam emndapatkan informasi mengenai P4GN.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas kebijkan yang dihasilkan oleh aparatur BNP JABAR dengan adanya pengelolaan sistem aplikasi *e-library* P4GN sudah cukup baik, karena aparatur dalam mengeluarkan kebijakan sesuai dengan tingkat efektifitas sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja. Diantaranya kebijakan dalam mengadakan program kerja pendidikan dan pelatihan yang berguna untuk meningkatkan kualitas aparatur khususnya pada

bidang teknologi dan informasi. Kebijakan dalam mengeluarkan program kerja jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang seperti yang telah di jelaskan di atas, kebijakan mengenai tata tertib peraturan di lingkungan BNP JABAR. Kebijakan tata cara berpakaian yang sopan, dan kebijakan-kebijakan lain sebgainya.

4.2 Tingkat Efisiensi kerja aparatur BNP JABAR Dalam Mengopersaikan *e-library* P4GN

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu kegiatan dengan hasilnya. Menurut definisi ini, efisiensi terdiri atas dua unsur yaitu kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataam lain penggunaan yang sebenarnya. Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output efisiensi adalah sesuatu yang kita kerjakan berkaitan dengan menghasilkan hasil yang optimal dengan tidak membuang banyak waktu dalam proses pengerjaannya. efektif belum tentu efisien dan begitu sebaliknya.

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataam lain penggunaan yang sebenarnya Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input

(masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan

Kerja aparatur BNP JABAR dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk mendapatkan hasil kerja yang baik aparatur BNP JABAR berusaha untuk memberikan pelayanan melalui *e-library* P4GN. efisiensi kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, harus menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, hal ini dapat mempermudah arah yang tepat pada sasaran organisasi pemerintahan, sehingga akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efesien. Salah satu upaya aparatur BNP JABAR dalam menggunakan *e-library* P4GN untuk menjadikannya sebagai suatu cara dalam menciptakan efisiensi yang baik guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan pelayanan melalui *e-library* P4GN diharapkan dapat mencakup ukuran terhadap masyarakat tentang bagaimana efisiensi yang baik. efisiensi yang baik dapat diukur, jika hasil tersebut dapat bermanfaat dan disajikan secara komparatif dengan hasil sebelumnya yang menyangkut target, tujuan, atau sasaran, norma, atau standar yang diterima secara umum. Ukuran itu mencakup akibat tidak lansung yang signifikan, dimaksud atau tidak dimaksud, positif atau negatif, yang terjadi akibat pemberian pelayanan.

Kinerja aparatur BNP JABAR adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan suatu organisasi atau instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi BNP JABAR yang

mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Usaha meningkatkan efisiensi kerja aparatur harus dimulai dengan memusatkan perhatian kepada sekelompok masalah yang berkaitan, termasuk teknologi, struktur organisasi, budaya organisasi, perubahan sifat pekerjaan dan pekerja, kebutuhan akan pelayanan pada masyarakat yang lebih baik. Proses peningkatan kinerja aparatur memberi kesempatan terbaik untuk membangun pengalaman yang terus berkembang. Untuk meningkatkan efisiensi kerja, kinerja aparatur yang berarti harus berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen rutin yang berkesinambungan.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana kepala bidang pengendalian operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> “mengenai efisiensi kerja aparatur BNP JABAR dalam pengoperasian e-library ini telah dilakukan beberapa usaha, diantaranya kami menekankan kepada aparatur agar bekerja secara professional, selain itu juga memberikan motivasi, penilaian kinerja, dll agar bias mengerjakan tugasnya dengan baik”(margana, 25/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut efisiensi yang dihasilkan dari pengolahan data-data yang ada pada *e-library* P4GN dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat mengenai informasi tentang informasi P4GN yang ada di Indonesia. Tujuan atau sasaran organisasi yang ingin dicapai oleh BNP JABAR berupa bagaimana efektifitas pelayanan dan efisiensi atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Tujuan atau sasaran yang dimaksud adalah pertama untuk mendorong tingkat pendidikan, kesehatan, dan kompetensi kerja masyarakat Indonesia. Bagaimana tingkat pendidikan aparatur

yang ada di BNP JABAR dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN, bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan dari kinerja aparatur BNP JABAR dan kompetensi kerja masyarakat dalam menilai kinerja aparatur BNP JABAR. Kedua menjadikan mayarakat Indonesia yang sehat, serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Ketiga meningkatnya akses dan mutu pelayanan..

Aparatur khususnya aparatur BNP JABAR, harus memiliki motivasi yang baik dalam kinerja. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pentingnya motivasi bagi aparatur, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada aparatur tidak bisa disamaratakan, karena tergantung kondisi sosial dan pendidikannya.

Aparatur BNP JABAR memiliki motivasi yang dilakukan dengan dua cara yaitu, Pertama motivasi langsung motivasi yang diberikan baik materil maupun nonmateril secara langsung pada setiap aparatur untuk memenuhi kebutuhan dan tercapainya kepuasaan. Motivasi materil yaitu berupa upah tambahan atas prestasi kerja aparatur yang selalu meningkat dalam menjalankan tugasnya, teritama dalam mengelola sistem aplikasi *e-library* P4GN, motivasi nonmaterial berupa penghargaan yang diberikan kepada aparatur yang memiliki prestasi kerja yang baik, misalnya pengangkatan jabatan. Pemberian motivasi ini biasanya dalam bentuk ucapan pujian, penghargaan, dan bonus berupa uang, Kedua motivasi tidak langsung merupakan pemberian motivasi dalam bentuk fasilitas-fasilitas

pendukung dalam menunjang semangat kerja atau kelancaran tugas aparatur dalam bekerja melayani masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan efisiensil kerja aparatur untuk membuat professional aparatur.

Penyelenggaraan pemerintahan berupaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya memerlukan sikap aparatur yang profesionalisme. Terabaikannya sikap profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Profesionalisme lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur secara efektif dan efisiensi yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dan keahlian untuk memahami dari aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program kebijakan yang telah dikeluarkan.

Aparatur harus profesional menurut keterangan diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan mutu yang baik. Pengetahuan dan keterampilan yang khusus yang dimiliki seorang aparatur pemerintahan akan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan efektif dan efisien. Sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi aparatur untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai yang responsif, inovatif, efektif dan efisien, serta berguna untuk mewujudkan visi misi yang direncanakan.

Sumber daya aparatur merupakan faktor dan modal utama yang dapat menunjang kinerja aparatur dalam penggunaan *e-library* P4GN. Struktur organisasi sangat penting untuk mengetahui tata hubungan kerja antara apartur eksekutif dengan pelaksana. Berdasarkan wawancara, untuk mewujudkan efisiensi yang baik di BNP JABAR dengan adanya *e-library* P4GN, diperlukan adanya sikap antar aparatur dalam menjaga keserasian, keselarasan, dan keseimbangan.

Seorang pemimpin diperlukan sikap yang benar-benar dapat membantu bawahan unuk mendapatkan kinerja aparatur yang efektif dan efisien, menurut hasil wawancara dengan Staf Sub bidang TIK, sikap perilaku pimpinan Kepala bagian padang bidang TIK memiliki ciri ciri yaitu, ramah tamah, mendukung dan membela bawahan, adanya komunikasi antar aparatur dengan baik, adanya koordinasi antara pemimpin dengan bawahannya, dapat memikirkan kesejahteraan bawahan, tidak adanya jarak antara pemimpin dengan bawahan, dan tidak hanya memmentingkan kebijakan-kebijakan dirinya sendiri.

Berdasarkan hasil keterangan diatas, bahwa perilaku pemimpin di lingkungan BNP JABAR khususnya di bidang TIK, dapat memberikan arahan yang positif bagi aparatur sebagai bawahan untuk meningkatkan kinerja aparatur di BNP JABAR sudah termasuk memiliki kecepatan dalam mengolah data, hal ini tidak terlepas dari pengaruh seorang pemimpin. Norma merupakan aturan-aturan bagi para aparatur, dengan adannya norma dapat membatasi sikap aparatur agar tidak bertindak sewenang-wenang. Norma atau aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap aparatur dalam menjalankan tugasnya, norma diperlukan

agar dalam bertugas mereka tetap memperhatikan dan memperdulikan norma yang ada.

Norma sangat diperlukan oleh aparatur, karena dengan adanya norma aparatur dalam melaksanakan tugasnya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma atau aturan juga dapat mempengaruhi sikap aparatur dalam menjalankan tugasnya, karena apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut. BNP JABAR sebagai organisasi pemerintah dibidang pembangunan P4GN selalu memperhatikan norma atau aturan yang berlaku, karena mereka juga menginginkan pelaksanaan *e-library* P4GN dapat berhasil dengan tujuan yang dicapai. Selain itu juga dengan adanya norma atau aturan maka dapat menciptakan kedisipilinan di antara mereka, mereka juga akan bekerja dengan disiplin demi mencapai keberhasilan pelaksanaan *e-library* P4GN .

Berdasarkan hasil pembahasan diatas BNP JABAR khususnya di bidang teknologi dan informasi dalam menerapkan sistem aplikasi *e-library* sudah cukup efisien, dapat dilihat dari norma atau aturan yang berasal dari peraturan yang berlaku di BNP JABAR dan sudah pasti sesuai dengan peraturan dan tata tertib Pegawai Negeri Sipil., mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan *e-library* P4GN bisa tercapai dengan efisien.

4.2.1 Waktu Yang Digunakan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Waktu adalah sesuatu yang sangat berharga yang telah dianugerahkan Tuhan kepada kita. Waktu ini memiliki keunikan selalu bergerak maju dan tidak pernah mundur sedetikpun. Waktu juga tidak bisa diulang dan akan selalu meninggalkan setiap orang yang melalaikannya. Waktu bisa membawa seseorang pada kesuksesan, namun juga dapat menjerumuskan pada kegagalan.

Waktu merupakan besaran yang menunjukkan lamanya suatu peristiwa berlangsung. Waktu termasuk besaran scalar. Satuan waktu antara lain sekon atau detik dalam Standar Internasional yang disingkat SI, menit, jam dan hari. Alat untuk mengukur waktu biasanya arloji, stopwatch dan ticker time. Waktu standar atau pengertian waktu baku adalah waktu yang digunakan sebagai patokan waktu atau standar waktu, yaitu perputaran bumi pada porosnya. Karena perputaran ini tidak tetap, maka diambil rata-ratanya. Dalam pengamatan astronomi, waku ini ternyata kurang tetap akibat adanya pergeseran. Kemudian, digunakan patokan waktu dari getaran atom cesium. Patokan ini dianggap lebih teliti dibandingkan dengan patokan waktu rotasi bumi karena kesalahan waktu. Sekarang, telah ditemukan alat yang mempunyai ketelitian lebih tinggi lagi, yaitu Maser Hidrogen. Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses perbuatan yang dilakukan oleh aparatur BNP JABAR secara terukur, waktu yang digunakan maupun yang terbuang atau keadaan berada atau yang sedang berlangsung.

Tiap masyarakat memilki pandangan yang relatif berbeda tentang waktu yang mereka jalani. Sebagai contoh: masyarakat barat melihat waktu sebagai sebuah garis lurus linier. Konsep garis lurus tentang waktu diikuti dengan terbentuknya konsep tentang urutan kejadian. Dengan kata lain sejarah manusia dilihat sebagai sebuah proses perjalanan dalam sebuah garis waktu sejak zaman dulu, zaman sekarang dan zaman yang akan datang. Berbeda dengan masyarakat Barat, masysrakat Hindu melihat waktu sebagai sebuah siklus yang terus berulang tanpa akhir. Cara pandang terhadap waktu bukan hanya sekedar cara melihat detikan arloji pada dinding yang terus berputar tanpa henti dan menunggu komando dari setiap orang, namun waktu lebih dilihat sebagai kesempatan, uang dan karya yang terus berlangsung mengukir hidup yang tiada hentinya. Kebebasan waktu terjadi dimana orang mampu memberikan segala karya, cipta, dan karsanya bagi semua.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana kepala bidang pengendalian operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> “mengenai waktu kerja aparatur BNP JABAR dalam pengoperasian e-library ini kami, memiliki peraturan yang mengikat agar aparatur menggunakan waktunya secara efisien, aturan itu sudah disampaikan pada pembinaan-pembinaan yang telah dilaksanakan”(nizar, 25/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas aturan yang berlaku di lingkungan BNP JABAR dalam menentukan waktu, sebagai pengguna aplikasi *e-library* P4GN merupakan langkah pemerintah untuk memberikan peringatan kepada pengguna aplikasi *e-library* P4GN dalam menjalankan tugasnya. Maksud dari peringatan tersebut bertujuan agar pengguna aplikasi *e-library* P4GN dalam menjalankan tugasnya tidak menyimpang dari ketentuan waktu yang telah

ditentukan, ketentuan waktu tersebut yaitu telah ditentukan sekitar dua minggu sudah dapat direkomendasi melalui proses sertifikasi. dengan itu pihak pengguna aplikasi *e-library* P4GN akan dibatasi sikapnya, mereka tidak bertindak sesuai dengan keinginan pribadinya melainkan menjalankan tugas guna kepentingan pemerintah dan negara.

Aturan waktu tersebut, akselerasi pengguna aplikasi *e-library* P4GN yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas-tugas aparatur yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi *e-library* P4GN seperti pengumpulan data mengenai narkoba memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala, akan tetapi pelaksanaan aplikasi *e-library* P4GN yang dilakukan sudah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pekayanan aplikasi *e-library* P4GN yang cukup efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, bahwa norma atau aturan dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan dan juga melalui norma atau aturan pelaksanaan aplikasi *e-library* P4GN Penggunaan komputer untuk kegiatan harian perlu adanya waktu yang efektif dan efisien. Salah satu pemacu kearah itu adalah peran pimpinan yang harus dapat menjadi *leader* serta merupakan prioritas utama bagi sosialisasi penggunaan aplikasi *e-library* P4GN dengan ketentuan waktu yang tepat. Sehingga penggunaan komputer melalui aplikasi *e-library* P4GN dapat berjalan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Meningkatkan penggunaan, pemeliharaan dan perawatan aplikasi *e-library* P4GN secara keseluruhan yang meliputi semua kompunen atau aspek terlibat seperti sumber daya aparatur, perangkat keras, perangkat lunak, data kesehatan dan lain

sebagainya, sangat penting guna menjamin kelancaran operasional yang optimal dan berkesinambungan.

Faktor pembinaan kemampuan sumber daya aparatur merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan pemeliharaan dan menjawab semua masalah yang terjadi pada perangkat keras, perangkat lunak dan data dengan cepat dan baik. Kemampuan sumber daya aparatur merupakan faktor penting, sebab sumber daya aparatur inilah yang akan menggunakan dan mengoperasikannya *e-library* P4GN dengan tepat pada waktunya.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas yang diperlukan dalam penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN kurang lebih dalam jangka waktu satu minggu atau dua minggu, karena dengan adanya sistem elektronik proses pengumpulan data ini dapat berjalan cukup cepat, tetapi belum adanya konsistensi waktu yang diperlukan dalam pelaksanannya. Perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya aparatur yang baik, untuk menjamin keberhasilan penggunaan aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR dengan tepat pada waktunya.

4.2.2 Biaya Yang digunakan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Seorang aparatur harus dapat menentukkan proses aplikasi *e-library* P4GN yang akan digunakan dalam pembuatan setiap komponennya, serta waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan program sistem aplikasi *e-library* P4GN dapat mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan.dalam pembuatan sistem tersebut.

Tujuan utama dalam mencapai laba dengan menggunakan sumber sumber ekonomi yang dimiliki, setelah tujuan ditentukan didalam perencanaan yang berupa anggaran maka harus dianalisis dipakai untuk menganalisis daya guna dan hasil guna biaya sesuai yang direncanakan. Mengemukan bahwa definisi biaya dibagi atas dua yaitu biaya dalam arti sempit dan biaya dalam arti luas. Dalam arti luas biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi dan kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian biaya dalam arti sempit adalah sebagai pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva. Dari definisi biaya tersebut merupakan pengorbanan sumber ekonomi, diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau secara potensial akan terjadi. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu. Biaya adalah beban terhadap penghasilan karena menggunakan sumberdaya ekonomi yang ada. Beban mencangkup baik kerugian maupun beban yang ditimbulkan dalam pelaksanaan aktivitas organisasi. Pada prinsipnya pengertian biaya adalah pengeluaran-pengeluaran untuk pembelian semua sumber-sumber daya yang diperlukan dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN .

Berdasarkan wawancara dengan kepala sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> “mengenai biaya dalam pengoperasian e-library ini, karena dananya di bawah seratus juta, jadi tidak melalui tender untuk menyerahkan urusan ini kepada pihak lain, kami menghitung dan mendata semua keperluan sendiri sesuai dengan kebutuhan berjalannya e-library P4GN Iini”(nizar, 27/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas obyek Biaya dalam penggunaan *e-library* P4GN di BNP JABAR dibuat untuk mengukur dan membebankan biaya

kepada besaran biaya yang dibutuhkan, Obyek biaya dapat berupa apapun, seperti produk, penggunaan system elektronik, aktivitas, dan sebagainya, yang diukur biayanya dan dibebankan. Aktivitas muncul sebagai obyek biaya yang penting. Oleh karena itu biaya dijadikan unit dasar kerja yang dilakukan dalam sebuah organisasi terutama di lingkungan organisasi BNP JABAR, dan dapat juga digambarkan sebagai pengumpulan tindakan dalam suatu organisasi yang berguna bagi para aparatur untuk melakukan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan.

Pembebanan biaya secara akurat dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR, biaya sangatlah penting. Biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN tidak dapat dipastikan secara nominal, namun biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar dibandingkan dengan proses perijinan usaha P4GN yang dilakukan secara manual. Karena penggunaan perijinan usaha secara elektronik lebih mudah dan cepat. Keakuratan adalah suatu konsep relatif, dan harus dilakukan dengan wajar serta logis terhadap penggunaan metode pembebanan biaya. Pembebanan biaya yang terdistorsi dapat menghasilkan keputusan yang salah dan evaluasi yang buruk.

Ketertelusuran untuk membantu meningkatkan keakuratan pembebanan biaya pada penggunaan *e-library* P4GN , maka hubungan antara biaya dan obyek biaya harus digali. Biaya dapat secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan obyek biaya. Biaya tidak langsung adalah biaya yang tidak mudah dan akurat dilacak sebagai obyek biaya. Biaya langsung adalah biaya yang dengan mudah dan akurat ditelusur sebagai obyek biaya. Penelusuran adalah pembebanan

aktual biaya ke obyek biaya, dengan menggunakan ukuran yang dapat diamati atas sumber daya aparatur tersebut dalam mengolah data P4GN melalui penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR.

Penelusuran langsung adalah suatu proses pengidentifikasian dan pembebanan biaya yang berkaitan secara khusus dengan suatu obyek. Penelusuran penggerak adalah penggunaan penggerak untuk membebani biaya ke obyek biaya. Penggerak adalah faktor penyebab yang dapat diamati dan yang mengukur konsumsi sumber daya aparatur dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN. Oleh karena itu, penggerak faktor yang menyebabkan perubahan dalam penggunaan sumber daya aparatur, dan memiliki hubungan sebab akibat dengan biaya yang berhubungan dengan obyek biaya.

Membebankan biaya tidak langsung adalah biaya-biaya yang tidak dapat dibebankan ke objek-objek biaya, baik dengan menggunakan penelusuran langsung atau penggerak. Hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan sebab akibat antara biaya dan objek biaya, atau penelusuran tidak layak dilakukan secara ekonomis. Pembebanan biaya tidak langsung ke objek biaya disebut alokasi. Oleh karena tidak terdapat hubungan sebab akibat, pengalokasian biaya tidak langsung didasarkan pada kemudahan atau beberapa asumsi yang berhubungan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas biaya yang dibutuhkan bagi aparatur dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN cukup besar, meskipun tidak dapat dipastikan dalam ukuran nominal, tetapi lebih besar apabila dilalukan secara manual. Untuk menjamin keberhasilan pelaksanaannya, aparatur yang berkompetensi merupakan kebutuhan mutlak yang harus dilaksanakan pada setiap

kinerja aparatur melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan. Pengembangan sumber daya aparatur di BNP JABAR diarahkan kepada pembentukan kualitas layanan dalam aplikasi *e-library* P4GN melalui peningkatan sumber daya pendidikan dan pelatihan atau diklat pada aparatur BNP JABAR.

4.3 Keamanan Pelanggan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamananan nasional terhadap serangan teroris, keamanan komputer terhadap hacker, kemanan rumah terhadap maling dan penyelusup lainnya, keamanan finansial terhadap kehancuran ekonomi dan banyak situasi berhubungan lainnya.

Keamanan adalah proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur BNP JABAR yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum melalui penggunaan aplikasi *e-library* P4GN . Keamanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN harus adanya pengendalian yang baik, untuk memastikan bahwa telah diimplementasikan sesuai yang direncanakan, beroperasi dengan baik, dan operasi tetap dalam keadaan aman dari penyalah gunaan atau gangguan.

Keamanan dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN mempunyai tiga sistem yaitu integritas, sistem akan mempunyai integritas apabila berjalan

menurut spesifikasinya. Perancang sistem berusaha untuk mengembangkan sistem yang mempunyai integritas fungsional, yaitu kemampuan untuk melanjutkan operasi, apabila salah satu atau lebih dari komponennya tidak berjalan. Audibilitas akan bersifat audible jika memiliki visibilitas dan akuntabilitas. Apabila sistem memiliki audibilatas maka mudah bagi seseorang untuk memeriksa, memverifikasi atau menunjukan penampilannya. Daya kontrol, daya kontrol memungkinkan seorang aparatur untuk menangani pengerahan atau penghambatan pengaruh terhadap sistem. Teknik yang efektif untuk mendapatkan daya control sistem ini adalah dengan membagi system menjadi subsistem yang menangani transaksi secara terpisah. Dari penjelasan tersebut maka akan mewujudkan keamanan terhadap penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di lingkungan BNP JABAR.

Keamanan merupakan proteksi perlindungan atas sumber-sumber fisik dan konseptual dari bahaya alam dan manusia. Keamanan terhadap sumber konseptual meliputi data dan informasi mengenai P4GN melalui program aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR. Tujuan dari keamanan dimaksudkan untuk mencapai tujuan utama yaitu, kerahasiaan, dengan itu instansi pemerintahan BNP JABAR dapat berusaha melindungi data dan informasi dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN dari orang-orang yang tidak berhak. Ketersediaan, tujuannya yaitu menyediakan data dan informasi dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN bagi mereka yang membutuhkan untuk menggunakannya. Integritas, adalah semua system harus menyediakan gambaran tentang penggunaan aplikasi *e-library* P4GN dengan akurat dari sistem yang diwakilinya.

Factor keamanan itu sendiri bias dilihat dari aspek prosedur kerja BNP JABAR dalam mengoperasikan *e-library* P4GN. Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama (contohnya prosedur kesehatan dan keselamatan kerja). Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah BNP JABAR baik ditingkat pusat maupun daerah yang berupa sistem aplikasi *e-library* P4GN untuk memenuhi kebutuhan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai P4GN.

Prosedur pelayanan, yaitu suatu rangkaian tugas-tugas aparatur BNP JABAR yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan dengan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> “untuk masalah keamanan aparatur, selama aparatur bekerja sesuai prosedur kerja maka kami jamin keamanannya sedangkan untuk

> masyarakat kemanan mereka terjamin dengan sistem privatisasi pada system aplikasi e-library ini, sehingga baik aparatur pelaksana maupun masyarakat tidak usah wa-was dalam menjalankan aplikasi *elibrary* ini ” (Margana, 25/6/2012).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu masyarakat dari sekian banyak pengguna dari system aplikasi e-library ini :

> “dalam penggunaan *e-library* ini kami identitas kami terjamin, sehingga kami bias menggunakan fasilitas aplikasi ini dengan aman tanpa orang tahu bahwa kami sedang dalam masa rehabilitasi, kalau bahasa kasarnya mantan pecandu” (Haryanto, 29/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas Organisasi publik dikatakan efektif dan efesien apabila sesuai dengan prosedur pelayanan dalam pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan aplikasi *e-library* P4GN yang selama ini telah dilaksanakan oleh pemerintah BNP JABAR tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, karena mengikuti prosedur pelayanan yang baik. serta mampu memecahkan masalah yang ada akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Sudah seharusnya BNP JABAR mengoptimalkan pelayanannya kepada publik. Hal ini seperti tercantum dalam visi dan misi serta tujuan dari instansi tersebut. Instansi pemerintah saat ini kurang mampu bersaing dengan pihak swasta dalam penyediaan pelayanan jasa dikarenakan tidak dimilikinya konsistensi dan produktivitas kerja yang handal dari instansi pemerintahan.

Banyak alasan yang digunakan oleh pihak instansi pemerintah dalam menutup kelemahan tersebut, seperti kurangnya insfrastruktur, modal, maupun sumber daya aparatur yang handal. Jika dicermati dari pihak swasta semua hal

tersebut hampir sebanding dan sama rata. Oleh sebab itu pemerintah dituntut untuk mampu bersaing dengan pihak swasta, tidak ada salahnya apabila pihak instansi mau belajar dan bekerja dari pihak swasta khususnya dalam bidang pelayanan tentunya diikuti prosedur pelayanan yang baik, karena kedua belah pihak sama-sama ingin memberikan konstribusi yang efektif dan efesien kepada masyarakat yang memerlukannya.

Prosedur pelayanan merupakan tahapan dalam tata kerja aparatur BNP JABAR dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN yang harus dilalui suatu pekerjaan baik mengenai darimana asalnya dan mau menuju mana, kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan maupun alat apa yang harus digunakan agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Sistem tata kerja, prosedur kerja harus disusun dengan memperhatikan segi tujuan fasilitas, peralatan, material, biaya, dan waktu yang tersedia.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan standar pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR . Komunikasi, merupakan syarat pertama bagi keberhasilan kinerja aparatur, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses komunikasi antar aparatur, khususnya para aparatur bidang TIK dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Prosedur merupakan tahapan dalam tata kerja yang harus dilalui suatu pekerjaan baik mengenai dari mana asalnya dan mau menuju mana, kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan maupun alat apa yang

harus digunakan agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan. Prosedur kerja merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instasi pemerintah yang ada di BNP JABAR berdasarkan indikator indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang mengenai sistem *e-library* P4GN. Tujuannya yaitu menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja BNP JABAR untuk mewujudkan *good governance.*

Prosedur kerja tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena selain digunakan untuk mengukur kinerja BNP JABAR yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu dalam penggunaan *e-library* P4GN, juga digunakan untuk menilai kinerja BNP JABAR di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur yang baik, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah khususnya di lingkungan BNP JABAR memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerjanya dapat dievaluasi dan terukur.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas perosedur kerja yang dihasilkan dalam penggunaan *e-library* P4GN sudah cukup baik, karena bagi para aparatur BNP JABAR prosedur kerja yang dihasilkan sudah sesuai dengan telah yang direncanakan. Prosedur kerja yang baik dapat mempermudah aparatur dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menggunakan sistem *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR.

4.4 Kepuasan Pelanggan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Kepuasan pelanggan, digambarkan, sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Pada intinya kepuasan pelanggan adalah *response* atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan atau *customer* terutama yang menggunakan sistem aplikasi *e-library* P4GN di lingkungan BNP JABAR atas terpenuhinya kebutuhan untuk memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Berhubung dalam kenyataannya kepuasan pelanggan sangat bervariasi dan temporer, artinya kepuasan pada satu situasi tidak menjamin kepuasan pada situasi yang lain. Maka kepuasan pelanggan ini menjadi agak luas, tergantung pada target yang berubah-ubah dalam pemenuhan kebutuhan yang diukurkan oleh pelanggan

pada setiap transaksi dengan suatu produsen/perusahaan. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan bergantung kepada kualitas produk atau layanan dan bagaimana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi atau sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengetahui kecocokan produk atau layanan ini dengan kebutuhan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan sistem penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di lingkungan BNP JABAR dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan tersebut yang lebih baik, lebih efektif dan efisien.

Apabila pelanggan merasa tidak puas dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini sangat penting bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "kepuasan masyarakat adalah hal yang kami inginkan dam merupakan tujuan kami, e-library P4GN sudah kami modifikasi sedemikian rupa sebagai usaha agar masyarakat puas, terutama pada konten-konten yang masyarakat butuhkan " (Margana, 25/6/2012).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu masyarakat pengguna dari system aplikasi e-library ini :

> "Kepuasan itu memang relatif, tp sampai saat ini kami merasa cukup puas dengan adanya *e-library* ini" (sandi, 29/6/2012).

Berdasarkan wawancara di atas tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di BNP Jawa Barat merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sitem tersebut. Penyediaan pelanggan terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan penilaian pelanggan atau responden terhadap kemampuan aparatur dalam menerapkan sistem aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR. yang berkatan kecepatan penanganan keluhan terhadap kesesuaian dari keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan dan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi masyarakat. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai mengenai penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang ada di BNP JABAR, kepuasan pelanggan merupakan suatu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi.

Berdasarkan pembahasan tersenbut, kepuasan pelanggan sudah cukup baik, karena didukung oleh ketersediaan sumber daya aparatur yang berkualitas

dan dapat menjamin keamanan dan kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN. Merupakan kebutuhan mutlak yang harus dilaksanakan pada setiap kinerja aparatur yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan. Pengembangan sumber daya aparatur di BNP JABAR diarahkan kepada pembentukan keamanan dan kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN melalui peningkatan sumber daya pendidikan dan pelatihan atau diklat pada aparatur, yaitu diklat kepemimpinan dan diklat yang diperuntukan aparatur-aparatur yang ada di lingkungan BNP JABAR khususnya pada bidang teknologi dan informasi, dapat dikatakan berjalan dengan baik. Karena masyarakat yang menggunakan sistem ini mayoritas berpendapat bahwa mereka merasakan kepuasan atas adanya sistem ini, mereka dapat diberi kemudahan dalam perijinan usaha melalui proses yang cepat, terjamin keamanannya, walaupun ada beberapa kekurangannya.

4.4.1 Standar Pelayanan BNP JABAR dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Standar, atau lengkapnya standar teknis, adalah suatu norma atau persyaratan yang biasanya berupa suatu dokumen formal yang menciptakan kriteria, metode, proses, dan praktik rekayasa atau teknis yang seragam. Suatu standar dapat pula berupa suatu artefak atau perangkat formal lain yang digunakan untuk kalibrasi. Suatu standar primer biasanya berada dalam yurisdiksi suatu badan standardisasi nasional. Standar sekunder, tersier, cek, serta bahan standar biasanya digunakan sebagai rujukan dalam sistem metrologi. Suatu kebiasaan,

konvensi, produk perusahaan, atau standar perusahaan yang telah diterima umum dan bersifat dominan sering disebut sebagai "standar *de facto*".

Suatu standar teknis dapat dikembangkan baik secara sendiri-sendiri atau unilateral, misalnya oleh suatu perusahaan, badan regulasi, militer, dll. Standar juga dapat dikembangkan oleh suatu kelompok seperti persekutuan atau asosiasi perdagangan. Badan standardisasi biasanya memiliki lebih banyak keragaman dan umumnya mengembangkan standar sukarela. Standar-standar ini dapat menjadi suatu keharusan jika diadopsi oleh suatu pemerintahan, kontrak bisnis, dll. Proses standardisasi dapat melalui suatu pengumuman resmi atau dapat pula melibatkan konsensus formal dari pakar teknis.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat khususnya masyarakat yang akan menggunakan sistem aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR yang P4GN mempunyai kepentingan pada organisasi yaitu di BNP JABAR sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Diadakan untuk melayani dirinya sendiri,tetapi untuk melayani masyarakat serta

menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama

Pelayanan di BNP JABAR adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *e-library* P4GN. Fungsi standar pelayanan adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban oleh aparatur pemerintah di BNP JABAR yang berupa jasa melayani masyarakat yang akan menggunakan program aplikasi *e-library* P4GN. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan kinerja aparatur yang ada di lingkungan BNP JABAR dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar pelayanan identik dengan representative dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan menggunakan aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR. Oleh karena itu sebuah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu paradigma pelayanan lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider.*Peran pihak luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarjinalkan masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan standar pelayanan di lingkungan BNP JABAR

Reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigm standar pelayanan publik adalah prinsip *streering rather thanbrowing*.

Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan untuk lebih berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bias dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang professional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dan penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi. Masih banyak prinsip-prinsip yang dikenalkan dalam konsep ini, namun intinya adalah semuanya mengubah cara pandang kita terhadap cara kerja pemerintahan.

Semangat *entrerpreneurial government* ini lebih didasarkan pada pengalaman yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di BNP JABAR Konsep lain yang sebenarnya telah lebih dulu eksis dan memiliki kepemimpinan dengan adanya *new public management.* Dalam persprektif lain , secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang "dilayani" menjadi birokrasi "melayani". Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan. Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam penggunaan aplikasi aplikasi *e-library* P4GN di BNP JABAR.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan public dikenal dengan konsep *co production.* Konsep ini dikenal sejak lama yang menjelaskan kegiatan kolektif dan peran kritis dari keterlibatan masyarakat dalam penyediaan pelayanan. Pada dasarnya mengkonseptualisasi pemberian pelayanan baik sebagai sebuah penataan

maupun proses, dimana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan public yang sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga kita tidak lagi membedakan warga masyarakat sebgai pelanggan dengan pemerintah sebagai penyedia layanan, kedua pihak dapat bertindak sebagai bagian dari pemberi layanan.

Standar pelayanan haruslah mendapat dukungan partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang di berikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, membangun kesadaran hokum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan yang sesuai.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "Standar pelayanan pada e-library sudah kami laksanakan sesuai ketentuan yang ada, aparat pelaksana juga brusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat " (oma, 27/6/2012).

Sandar pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan dalam menggunakan aplikasi *e-library* P4GN yang selama ini telah dilaksanakan oleh pemerintah BNP JABAR. Kesan buruknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyediaan layanan di BNP JABAR. Selama ini pelayanan public selalu identik dengan kelambanan, ketidak adilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Standar pelayanan ini dimaksudkan guna memberikan panduan kepada aparatur BNP JABAR untuk mengukur kinerja dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan dalam peggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang selama ini telah dilaksanakan oleh pemerintah BNP JABAR Mempunyai urusan wajib, yang dimaksudkan dengan urusan wajib yaitu urusan yang sangat mendasar yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga negara antara lain perlindungan hak konstitusional, perlindungan kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum dalam kerangka menjaga keutuhan NKRI, dan pemenuhan komitmen nasional yang berhubungan dengan perjanjian dan konvensi internasional.

Berdasarkan hal di atas standar pelayanan BNP JABAR sudah cukup baik, karena standar pelayanan BNP JABAR mengacu pada kebijakan yang ada. hakekatnya merupakan bentuk-bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam pengawasan melalui penggunaan aplikasi *e-library* P4GN yang selama ini telah dilaksanakan secara baik, namun demikian mengingat kondisi masing-masing yang terkait dengan sumber daya aparatur yang tidak merata, maka diperlukan pentahapan pelaksanaannya dalam mencapai standar minimal sumber daya aparatur yang ada di BNP JABAR untuk melayani masyarakat.

4.4.2 Produk Pelayanan Yang Dihasilkan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN.

Produk merupakan 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 adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Produk apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan, dalam tingkat pengecer, produk sering disebut sebagai merchandise, dalam manufaktur, produk dibeli dalam bentuk barang mentah dan dijual sebagai barang jadi, produk yang berupa barang mentah seperti metal atau hasil pertanian sering pula disebut sebagai komoditas. Dalam penggunaan yang lebih luas, produk dapat merujuk pada sebuah barang atau unit, sekelompok produk yang sama, sekelompok barang dan jasa, atau sebuah pengelompokan industri untuk barang dan jasa.

Pengembangan produk pelayanan yang dilakukan oleh aparatur BNP JABAR mengenai sistem elektronik yaitu *e-library* terus di kembangkan. Saat ini teknologi informasi mulai di kembangkan agar dapat membantu pengembangan kinerja aparatur BNP JABAR itu sendiri. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya teknologi informasi dalam mendukung kemajuan pertukaran informasi yang semakin mendominasi di dunia. Teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat P4GN untuk menjamin masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pengendalian operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> “sesuai yang saya katakana tadi, system aplikasi ini kami buat dan kami jalankan sendiri, kami sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tp memang kendala-kendala dilapangan selalu ada”(nizar, 26/6/2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas produk yang mempunyai mutu kualitas tinggi merupakan suatu ukuran tentang tata cara pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan *e-library* P4GN wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur maupun masyarakat. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang berkaitan tentang produk pelayanan. Berdasarkan keterangan aparatur BNP JABAR

Penggunaan produk dalam melayani masyarakat harus mempunyai kualitas yang tinggi, dalam penggunaan *e-library* P4GN dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur BNP JABAR, tentunya akan meningkatkan kinerja yang prima karena sudah jelas dan dimengerti oleh aparatur BNP JABAR dalam menggunakan sistem tersebut. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh BNP JABAR dimengerti oleh tiap aparatur, sehingga dalam proses kinerja aparatur dari *e-library* P4GN dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, produk pelayanan yang dihasilkan oleh BNP JABAR dalam penggunaan *e-library* P4GN belum dapat dikatakan dengan baik,

karena salah satu pemantapan dan pengembangan sistem elektronik ini masih belum bisa digunakan secara mudah oleh masyarakat.

4.4.3 Sarana dan prasarana Di Lingkungan BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

BNP JABAR wajib memiliki sarana yang meliputi seperti alat-alat komputer dan pengadaan jaringan komunikasi, dan lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses kerja yang teratur dan berkelanjutan. Sarana dan prasarana yang meliputi lahan, ruangan, tidak dapat kita pisahkan antara kegiatan aparatur dengan sarana dan prasarana guna pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparatur BNP JABAR dapat berjalan dengan baik, terutama dlam penggunaan *e-library* P4GN . Maka hal utama yang

harus dilakukan dalam pengelolaan perlengkapan kantor adalah pengadaan sarana dan prasarana. Sarana adalah sesuatu yang secara langsung dipergunakan dalam proses kerja. Dan prasarana yaitu sesuatu yang secara tidak langsung di pergunakan dalam proses kerja di BNP JABAR.

Aktivitas pertama dalam manajemen sarana prasarana yang ada di BNP JABAR adalah pengadaan sarana prasarana yaitu, pengadaan perlengkapan kantor biasanya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan perkembangan di BNP JABAR terutama dalam menggunakan sistem *e-library* P4GN. Pengadaan perlengkapan seperti alat-alat komputer seharusnya di rencanakan dengan hati-hati sehingga semua pengadaan perlengkapannya itu selalu sesuai dengan pemenuhan kebutuhan di BNP JABAR untuk kelancaran proses kerja aparatur.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "sarana dan prasaran untuk penunjang system aplikasi ini sudah kami sediakan, agar aparatur bisa menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi memang belum sepenuhnya bisa dikatakan kumplit"(margana,26/6/2012).

Berdasarkan wawancara di atas kebutuhan akan sarana dan prasarana di BNP JABAR haruslah direncanakan sesuai yang telah ditentukan, seorang pimpinan haruslah mempunyai proyeksi kebutuhan sarana dan prasarana untuk jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek. Proyeksi jangka pendek yaitu berupa memperbaiki peralatan yang dibutuhkan dalam penggunaan sistem aplikasi *e-library* P4GN apabila ada kerusakan, misalnya peralatan komputer atau fasilitas yang ada di ruangan teknologi dan informasi. Proyeksi jangka menengah yaitu memperbaharui semua fasilitas yang ad di BNP JABAR. Proyeksi kebutuhan akan

sarana dan prasana dibuat dengan mempertimbangkan dua aspek, ialah kebutuhan aspek di satu pihak dan kemampuan di pihak lain. Sarana dan prasarana yang berupa gedung, sangat bagus kalau dibuat maketnya, agar dapat diproyeksikan arah pengembangannya. Arah pengembangan tersebut, tentu sejalan dengan proyeksi kebutuhan di masa yang akan datang, guna memproyeksikan kebutuhan sarana dan prasarana di masa yang akan datang. Setelah rencana pengadaan sarana dan prasarana dibuat langkah berikutnya yakni pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang ada di BNP JABAR dalam penggunaan *e-library* P4GN . Proyeksi jangka panjang yaitu pengadaan sarana dan prasrana ini, bisa dilakukan dengan pembelian alat-alat komputer serta jaringan internet.

Guna mengadakan sarana dan prasana yang ada di BNP JABAR, perlu ditetapkan aspek fungsi utilitas dan standart kualitasnya. Aspek fungsi utilitas mengacu pada kegunaan sarana dan prasarana tersebut.terkait dengan kebutuhan yang nyata. Aspek standar kualitas mengacu pada jenis spesifikasi teknis terkait dengan merk berkualitas yang beredar di pasaran.

Berdasarkan dari pembahasan tersebut, sarana dan prasaranan yang ada di BNP Jawa Barta khususnya dalam penggunaan *e-library* P4GN sudah dapat dikatakan baik, karena sarana dan prasarana yang ada sudah cukup lengkap dan memadai sesuai dengan kebutuhannya. Peralatan komputer memiliki teknologi yang canggih sesuai perkembangan yang ada, fasilitas gedung yang memadai, lingkungan yang bersih dan rapih, serta infrastruktur yang cukup baik, sehingga aparatur BNP JABAR dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dapat berjalan dengan lancar.

4.4.4 Kompetensi aparatur BNP JABAR Dalam Mengoperasikan *e-library* P4GN

Kompeten adalah ketrampilan yang diperlukan seseorang yang ditunjukkan oleh kemampuannya untuk dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan spesifik. Kompeten harus dibedakan dengan kompetensi, walaupun dalam pemakaian umum istilah ini digunakan dapat dipertukarkan. Upaya awal untuk menentukan kualitas dari manajer yang efektif didasarkan pada sejumlah sifat-sifat kepribadian dan ketrampilan manajer yang ideal. Ini adalah suatu pendekatan model input, yang fokus pada ketrampilan yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Ketrampilan-ketrampilan ini adalah kompetensi dan mencerminkan kemampuan potensial untuk melakukan sesuatu. Dengan munculnya manajemen ilmiah, perhatian orang-orang berbalik lebih pada perilaku para manajer efektif dan pada hasil manajemen yang sukses. Pendekatan ini adalah suatu model output, dengan mana efektivitas manajer ditentukan, yang menunjukkan bahwa seseorang telah mempelajari bagaimana melakukan sesuatu dengan baik.

Terdapat perbedaan konsep tentang kompetensi menurut konsep Inggris dan konsep Amerika Serikat. Menurut konsep Inggris, kompetensi dipakai di tempat kerja dalam berbagai cara. Pelatihan sering berbasiskan kompetensi. Kompetensi didasarkan pada standar kompetensi. Kompetensi juga digunakan dalam manajemen imbalan, sebagai contoh, dalam pembayaran berdasarkan kompetensi. Penilaian kompetensi adalah suatu proses yang perlu untuk

menyokong insisiatif-inisiatif ini dengan menentukan kompetensi-komptensi apa yang karyawan harus perlihatkan.

kompetensi adalah sesuatu yang seseorang tunjukkan dalam kerja setiap hari. Fokusnya adalah pada perilaku di tempat kerja, bukan sifat-sifat kepribadian atau ketrampilan dasar yang ada di luar tempat kerja ataupun di dalam tempat kerja. Kompetensi mencakup melakukan sesuatu, tidak hanya pengetahuan yang pasif. Seorang karyawan mungkin pandai, tetapi jika mereka tidak meterjemahkan kepandaiannya ke dalam perilaku di tempat kerja yang efektif, kepandaian tidak berguna. Jadi kompetensi tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan..

Kompetensi bagi aparatur pemerintah sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan publik. Terdapat korelasi yang sangat erat atara kompetensi yang dimiliki oleh aparat dengan pelayanan terhadap publik. Kompetensi aparat yang lemah menyebabkan buruknya pelayanan publik dan kompetensi yang baik membuat pelayanan publik semakin efektif.

Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi adalah seperangkat tindakan intelegen penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksankan tugas-tugas dalam bidang pekerjaan tertentu. Sifat intelegen harus ditunjukan sebagai kemahiran, ketetapan, dan keberhasilan bertindak. Sifat tanggung jawab harus ditunjukkan sebagai kebenaran tindakan baik dipandang dari sudut ilmu pengetahuan, teknologi maupun etika.

Pekerjaan dan pengajaran yang ada membentuk kompetensi dengan sendirinya. Tetapi hal tersebut sering kali tidak dimanfaatkan khususnya di dunia pendidikan dan yang dikhawatirkan ini akan terbawa-bawa pada dunia kerja generasi penerus nantinya. pada sekolah-sekolah kompetisi semakin berkurang karena kembali lagi kepada permasalahan yaitu sumber daya manusia,,jadi yang dapat dikatakan berhasil adalah orang-orang yang mampu berkompetisi, tetapi yang lagi maraknya pada jenjang pendidikan, pelatihan, dan perkantoran suatu badan ataupun dinas tertentu adalah suatu kompetisi yang mengacu pada hal-hal yang bersifat negatif misalnya absensi ketidakhadiran pada tempat sekolah, kampus, atau pun kantor, jadi kemajuan yang dicita-cita merupakan impian semata. Kompetisi yang menciptakan kemajuan pun akan kandas karena oknu-oknum tersebut.. pada saat ini realitanya di indonesia kompetisi tersebut dapat dibeli dengan uang,,,memiliki uang yang banyak dapat mengalahkan orang-orang yang benar-benar ulet, bijaksana dan memegang teguh pengetahuan ketrampilan skills, sikap attiudes, dan sifat-sifat pribadi lain yang dimilikinya. Menerapkan kompetisi dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil semaksimal mungkin diperlukan sumber daya aparatur yang kerjasama antar aparatur dengan mencanangkan peraturan-peraturan yang harus ditaati.

Kompeten dan kompetensi kompeten merujuk kepada keterampilan sedangkan kompetensi merujuk kepada proses pelaksanaannya. Kompetensi juga mengacu pada potensi-potensi yang dimiliki oleh seseorang yang realisasinya dapat dilihat dari atau kegiatan yang dilakukan setiap hari kerja. Didalam dunia kerja kompetensi sangat diperlukan supaya potensi-potensi yang sudah ada dapat

dikembangkan lagi. Namun kompetensi itu sendiri bukan semata dari potensi tetapi juga dapat dilahat sikap (attitude), tingkah laku/kegiatan *behavior* sehingga menerapkan kompetensi kiranya dapat diterapkan sedini mungkin agar kompetensi itu benar-benar dapat diwujudkan dan juga diperlukan kerjasama dengan semua pihak. Akhirnya dengan terlaksananya kompetensi yang baik akan menghasilkan sumber daya aparatur yang berkualitas dan mampu menciptakan lapangan pekerjaan yang baru.

Berdasarkan wawancara dengan ketua sub bidang operasi BNP JABAR yang mengatakan :

> "kompetensi aparatur disini sesuai yang saya katakana tadi bahwa melalui pembinaan-pembinaan yang dilakukan, aparatur sudah mengetahui kewajibannya masing-masing untuk melaksanakan tugasnya dengan baik " (oma, 27/6/2012).

Berdasarkan wawancara tersebut Kompetensi aparatur yang ada di BNP JABAR yaitu memiliki kemampuan seorang aparatur dalam melaksanakan kewajiban-kewajibannya secara bertanggung jawab dan layak terutama dalam menggunakan sistem *e-library* P4GN. Kompetensi aparatur juga dapat diartikan sebagai kebulatan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang ditampilkan dalam bentuk perilaku cerdas dan penuh tanggung jawab yang dimiliki seorang aparatur BNP JABAR dalam menjalankan profesinya, beberapa aparatur di BNP JABAR khususnya pada bidang teknologi dan informasi sudah memenuhi kriteria yang telah di jelaskan di atas, tetapi masih ada beberapa aparatur yang belum berkompeten. Kompetensi aparatur merupakan perpaduan antara kemampuan personal, keilmuan, sosial, spiritual yang secara nyata membentuk kompetensi standar profesi aparatur yang mencakup penguasaan materi, pemahaman terhadap

penggunaan *e-library* P4GN, pembelajaran yang mendidik, pengembangan pribadi dan profesionalisme di BNP JABAR.

Aparatur yang berkompeten secara professional yang ada di BNP JABAR dapat diartikan sebagai kemampuan dan kewenangan aparatur dalam menjalankan profesinya. Aparatur yang kompeten dan profesional adalah aparatur yang piawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terutama dalam penggunaan sistem *e-library* P4GN. Aparatur BNP JABAR ialah sebagai agen pembelajaran diharapkan memiliki tiga kompetensi. Tiga kompetensi tersebut yakni kompetensi sosial, kepribadian, dan kompetensi profesional.

Berdasarkan hasil dari penelitian dilapanagan kompetensi aparatur di lingkungan BNP JABAR dalam menggunakan sistem *e-library* P4GN, dapat dikatakan cukup baik, karena aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dilakukan dengan penuh tanggungjawab terutama dibidang teknolgi dan informasi, memiliki tiga kompetensi yang ada yaitu kompetensi sosial, kepribadian, dan professional, hal ini tidak terlepas dari pengaruh seorang pemimpin yang baik. Tetapi masih ada sebagian kecil aparatur yang memiliki kompetensi kurang baik.