



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00201901894, 22 Januari 2019

Pencipta

Nama : **Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si., Hetty Hassanah, SH., MH.,
, dkk**

Alamat : Jl. Karya Bakti VIII NO. 158, RT/RW 006/001, Kel. Cigugur
Tengah, Kec. Cimahi Tengah, Cimahi, Jawa Barat, 40522

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.**

Alamat : Jl. Karya Bakti VIII NO. 158, RT/RW 006/001, Kel. Cigugur
Tengah, Kec. Cimahi Tengah, CIMAHI, Jawa Barat, 40522

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Laporan Penelitian**

Judul Ciptaan : **MODEL KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
ELEKTRONIK MELALUI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DESA TERPADU (SIMADU) DI
KECAMATAN MARGAHAYU KABUPATEN BANDUNG**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 10 Agustus 2016, di Bangkok

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000133538

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL



Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.
NIP. 196611181994031001

LAMPIRAN PENCIPTA

| No | Nama | Alamat |
|----|----------------------------------|--|
| 1 | Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si. | Jl. Karya Bakti VIII NO. 158, RT/RW 006/001, Kel. Cigugur Tengah, Kec. Cimahi Tengah |
| 2 | Hetty Hassanah, SH., MH. | Jl. Simpang No.4A, RT/RW 002/008, Kel/Desa Kertajaya, Kec Padalarang. |
| 3 | Tatik Fidowati, SIP, M.Si. | Jl. Tanjung Sari VI NO. 41, RT/RW 004/005, Kel/Desa Antapani Wetan, Kec Antapani. |
| 4 | Hery Dwi Yulianto, ST., M.Kom. | Kp Pasirkaliki Barat No 2 Sadang Serang |



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, pemegang hak cipta:

N a m a : Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Karya Bakti VIII NO. 158, RT/RW 006/001, Kel. Cigugur Tengah,
Kec. Cimahi Tengah, Kota Cimahi.

N a m a : Hetty Hassanah, SH., MH.

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Simpang No.4A, RT/RW 002/008, Kel/Desa Kertajaya, Kec Padalarang.
Kabupaten Bandung Barat.

N a m a : Tatik Fidowaty, SIP, M.Si.

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Tanjung Sari VI NO. 41, RT/RW 004/005, Kel/Desa Antapani Wetan,
Kec Antapani, Kota Bandung.

N a m a : Hery Dwi Yulianto, ST., M.Kom.

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp Pasirkaliki Barat No 2 RT/RW 010/015, Kel Sadang Serang, Kec Coblong.
Kota Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Cipta yang saya mohonkan:

Berupa : Laporan Penelitian

Berjudul : MODEL KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
MELALUI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DESA TERPADU
(SIMADU) DI KECAMATAN MARGAHAYU KABUPATEN BANDUNG

- Tidak meniru dan tidak sama secara esensial dengan Karya Cipta milik pihak lain atau obyek kekayaan intelektual lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 ayat (2);
- Bukan merupakan Ekspresi Budaya Tradisional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38;
- Bukan merupakan Ciptaan yang tidak diketahui penciptanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39;
- Bukan merupakan hasil karya yang tidak dilindungi Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dan 42;
- Bukan merupakan Ciptaan seni lukis yang berupa logo atau tanda pembeda yang digunakan sebagai merek dalam perdagangan barang/jasa atau digunakan sebagai lambang organisasi, badan usaha, atau badan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dan;
- Bukan merupakan Ciptaan yang melanggar norma agama, norma susila, ketertiban umum, pertahanan dan keamanan negara atau melanggar peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74 ayat (1) huruf d Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

2. Sebagai pemohon mempunyai kewajiban untuk menyimpan asli contoh ciptaan yang dimohonkan dan harus memberikan apabila dibutuhkan untuk kepentingan penyelesaian sengketa perdata maupun pidana sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Karya Cipta yang saya mohonkan pada Angka 1 tersebut di atas tidak pernah dan tidak sedang dalam sengketa pidana dan/atau perdata di Pengadilan.
4. Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Angka 1 dan Angka 3 tersebut di atas saya / kami langgar, maka saya / kami bersedia secara sukarela bahwa:
 - a. permohonan karya cipta yang saya ajukan dianggap ditarik kembali; atau
 - b. Karya Cipta yang telah terdaftar dalam Daftar Umum Ciptaan Direktorat Hak Cipta, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia R.I dihapuskan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Dalam hal kepemilikan Hak Cipta yang dimohonkan secara elektronik sedang dalam berperkara dan/atau sedang dalam gugatan di Pengadilan maka status kepemilikan surat pencatatan elektronik tersebut ditangguhkan menunggu putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.

Demikian Surat pernyataan ini saya/kami buat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 22 Januari 2019



(Hetty Hassanah, SH., MH.)



(Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.)



(Tatik Fidowatiy SIP, M.Si.)



(Hery Dwi Yulianto, ST., M.Kom.)

* Semua pemegang hak cipta agar menandatangani di atas materai.

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 596 / Ilmu Hukum

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN PRODUK TERAPAN**



**MODEL KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
MELALUI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DESA TERPADU
(SIMADU) DI KECAMATAN MARGAHAYU KABUPATEN BANDUNG**

TIM PENGUSUL

**Hetty Hassanah, S.H., M.H.
Tatik Fidowaty, S.IP., M.Si.
Hery Dwi Yulianto, S.T. MT.**

**NIDN 0405067702
NIDN 0411078402
NIDN 0416077801**

**Dibiayai oleh:
DIPA Kopertis Wilayah IV
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Sesuai dengan
Surat Perjanjian Pelaksanaan Hibah Penelitian
Nomor 2418/K4/2016 tanggal 27 Mei 2016**

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

OKTOBER 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Model Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung

Peneliti/Pelaksana
 Nama Lengkap : HETTY HASSANAH S.H.,M.H
 Perguruan Tinggi : Universitas Komputer Indonesia
 NIDN : 0405067702
 Jabatan Fungsional : Lektor
 Program Studi : Ilmu Hukum
 Nomor HP : 081321152303
 Alamat surel (e-mail) : het_rara@yahoo.co.id

Anggota (1)
 Nama Lengkap : TATIK FIDOWATY S.IP., M.Si
 NIDN : 0411078403
 Perguruan Tinggi : Universitas Komputer Indonesia

Anggota (2)
 Nama Lengkap : HERY DWI YULIANTO S.T.
 NIDN : 0416077801
 Perguruan Tinggi : Universitas Komputer Indonesia
 Institusi Mitra (jika ada) :
 Nama Institusi Mitra : -
 Alamat : -
 Penanggung Jawab : -
 Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 3 tahun
 Biaya Tahun Berjalan : Rp 50.000.000,00
 Biaya Keseluruhan : Rp 225.000.000,00

Mengetahui
 Dekan Fakultas Hukum Unikom

(Prof. Dr. Hj. Mien Rukmijni, S.H., M.S.)
 NIP/NIK 4127 70 017

Bandung, 4 - 10 - 2016
 Ketua,

(HETTY HASSANAH S.H.,M.H)
 NIP/NIK 4127.33.00.005

Menyetujui,
 Direktur LPPM Unikom



(Dr. Ir. Lia Warlina, M.Si.)
 NIP/NIK 4127 70 17 006

RINGKASAN

Kabupaten Bandung secara faktual, memiliki jumlah Desa yang sangat banyak dibandingkan kabupaten/kota lainnya di wilayah Provinsi Jawa Barat. Tercatat 270 Desa berada di wilayah yang terkenal dengan bentuk cincin ini. Melihat kondisi tersebut, tentu merupakan potensi yang luar biasa bila Desa dapat menjadi garda terdepan dalam pembangunan di wilayah Kabupaten Bandung. Dalam pembangunan Desa di Kabupaten Bandung sudah saatnya teknologi tepat guna masuk ke Desa. Oleh karena itu, target khusus penelitian ini adalah terciptanya model kebijakan yang lebih efektif dan efisien di lingkungan pemerintahan desa di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Metode yang dipakai dalam pencapaian tujuan di atas adalah metode deskriptif yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara obyektif tentang model kebijakan pelayanan publik yang berbasis elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu).

Minimnya SDM di Desa, dapat menjadi kendala pembangunan sistem informasi Desa tersebut. Atas kondisi ini, Pemerintah Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung, membangun sebuah Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu yang disebut “Simadu”. Simadu dapat diakses melalui alamat www.simadusmart.com yang berisikan semua potensi yang ada di Desa, meliputi profil, monografi, potensi dan layanan masyarakat Desa. Meskipun Simadu ini masih terus disempurnakan, tapi setidaknya ini menjadi terobosan baru untuk mencapai kategori Desa Teknologi di Kabupaten Bandung.

Pelayanan publik yang optimal tentu saja dibarengi oleh teknologi tepat guna. Selain itu, diperlukan sebuah model kebijakan mengenai pelayanan publik di desa terpadu. Kedepan sudah seyogyanya Pemerintah Desa juga dipimpin oleh Kepala Desa yang tahu benar akan manfaat teknologi informasi bagi pengembangan potensi desanya.

PRAKATA



(*Bismillahirrahmanirrahim*)

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah rabbil' alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir penelitian ini, yang berjudul: **Model Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.**

Terimakasih untuk orang-orang terkasih khususnya keluarga (Istri, Suami dan anak-anak) yang senantiasa membuat peneliti bangga dan bahagia. yang selalu mendukung peneliti, baik atas dukungan moril maupun material dan tidak pernah lelah membantu peneliti dalam setiap langkah melalui untaian doa.

Selesainya laporan akhir penelitian ini sesuai dengan jadwal perjanjian kerjasama yang disepakati, tidak terlepas dari kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu melalui kesempatan ini peneliti memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Yth. **Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto**, Selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia, terima kasih untuk bantuan dan dukungannya untuk pelaksanaan penelitian yang dilakukan.
2. Yth. **Dr. Ir. Lia Warlina, M.Si**, Selaku Direktur Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Terima kasih telah menilai, menetapkan dan mempercayai kami untuk melanjutkan ke tahap penelitian, dan senantiasa memberikan informasi-informasi yang aktual tentang penelitian ini, dan telah memberikan pengesahan pada laporan akhir penelitian yang telah kami kerjakan.

3. Yth, **Prof. Dr. Hj. Mien Rukmini, S.H.,M.S.**, Selaku Dekan Fakultas Hukum Unikom yang telah memberikan dukungan dan pengesahan pada laporan penelitian yang telah kami lakukan.
4. Dan **seluruh pihak** yang telah memberikan kontribusi pada kelancaran penulisan laporan penelitian ini.

Akhir kata Peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berbagi ilmu dengan peneliti dalam proses pelaksanaan penelitian ini. Selanjutnya peneliti sangat mengharapkan kritik saran yang membangun untuk perbaikan laporan akhir penelitian yang dilakukan ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Amiin....*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Agustus 2016

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN PENGESAHAN | 1 |
| RINGKASAN | 2 |
| PRAKATA | 3 |
| DAFTAR ISI | 5 |
| DAFTAR GAMBAR | 6 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 7 |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Model Kebijakan | 11 |
| 2.2. Pelayanan Publik | 25 |
| 2.3. Sistem Informasi Manajemen | 35 |
| 2.4. Hasil Kajian Penelitian Terdahulu | 43 |
| | |
| BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN | 46 |
| 3.1. Tujuan Penelitian | 46 |
| 3.2. Manfaat Penelitian | 46 |
| | |
| BAB 4 METODE PENELITIAN | 47 |
| 4.1. Desain Penelitian | 47 |
| 4.2. Teknik Penentuan Informan | 48 |
| 4.3. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 4.4. Teknik Analisa Data | 51 |
| | |
| BAB 5 HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI | 54 |
| BAB 6 RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA | 76 |
| BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | | Halaman |
|-------------|--|---------|
| Gambar 2.1 | <i>Variables involved in the Implementation Process</i> | 17 |
| Gambar 2.2 | Implementasi sebagai Proses Politik dan Administratif | 19 |
| Gambar 2.3 | Model Proses Kebijakan oleh Van Meter dan Vanhorn | 25 |
| Gambar 5.1 | Cara Kerja PHP | 60 |
| Gambar 5.2 | SOP Pelayanan Surat Pencari Kerja | 62 |
| Gambar 5.3 | Alur Pelayanan Surat Pencari Kerja | 63 |
| Gambar 5.4 | Prosedur Pembuatan KTP | 63 |
| Gambar 5.5 | Alur Pembuatan KTP | 64 |
| Gambar 5.6 | Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga | 64 |
| Gambar 5.7 | Alur Pelayanan Kartu Keluarga | 65 |
| Gambar 5.8 | Prosedur Surat Keterangan Pindah Datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi | 66 |
| Gambar 5.9 | Alur Surat Keterangan Pindah Datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi di Kecamatan Margahayu | 66 |
| Gambar 5.10 | Website Simadu | 67 |
| Gambar 5.11 | Website Desa Margahayu Tengah | 68 |
| Gambar 5.12 | Website Desa Sukamenak | 68 |
| Gambar 5.13 | Website Desa Sayati | 69 |
| Gambar 5.14 | Website Desa Margahayu Selatan | 69 |
| Gambar 5.15 | Langkah-Langkah Prosedur Simadu | 70 |
| Gambar 5.16 | Gambar Alur Pelayanan Pembuatan Surat Menyurat dan Lain-Lain | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini diawali dari era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi, informasi, komunikasi dan komputer, yang telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia termasuk di wilayah Kabupaten Bandung. Pemerintah saat ini telah memanfaatkan teknologi informasi tersebut sejalan dengan perkembangan jaman. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Penerapan tata pemerintahan yang baik akan berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik pula kepada masyarakat.

Kabupaten Bandung secara faktual, memiliki jumlah Desa yang sangat banyak dibandingkan kabupaten/kota lainnya di wilayah Provinsi Jawa Barat. Tercatat 270 Desa berada di wilayah yang terkenal dengan bentuk cincin ini. Tentu merupakan potensi luar biasa bila Desa dapat menjadi garda terdepan dalam pembangunan di wilayah Kabupaten Bandung. Dalam hal pelayanan publik pun perlu dipikirkan model kebijakan baru yang lebih efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Permasalahan yang diteliti meliputi kondisi umum administrasi pelayanan publik saat ini masih ada yang menggunakan pola manual. Hal ini mengakibatkan kegiatan penyelenggaraan administrasi berjalan lamban, tidak efektif dan tidak efisien baik dari segi waktu, maupun dalam pencapaian hasil secara optimal. Selain itu, birokrasi yang ada cenderung tidak seperti apa yang diharapkan. Pola

birokrasi yang ada belum dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintahan. Demi pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada.

Inovasi Simadu akan menjadi suatu model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik yang digunakan untuk membantu pemerintah desa dalam mengelola data tentang berbagai pelayanan sehingga memiliki kualitas yang tinggi dalam menjalankan roda pemerintahannya. Simadu digunakan untuk mengelola data desa pada unit-unit kerja yang setiap saat dapat dilakukan konsolidasi data keseluruhan secara otomatis dengan filter pencarian yang fleksibel, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan oleh pejabat yang berwenang dan proses peningkatan pelayanan publik.

Dengan diterapkannya model kebijakan Simadu ini, aparatur pemerintah desa dituntut memiliki kualitas yang memadai dan profesionalisme yang tinggi, agar mampu melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan, yang bermuara untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Temuan yang ditargetkan adalah terbangunnya model kebijakan sistem informasi manajemen desa terpadu (Simadu). Inovasi Simadu akan menjadi suatu model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik yang digunakan untuk membantu pemerintah desa dalam mengelola data tentang berbagai pelayanan sehingga memiliki kualitas yang tinggi dalam menjalankan roda pemerintahannya. Simadu digunakan untuk mengelola data desa pada unit-unit kerja yang setiap saat

dapat dilakukan konsolidasi data keseluruhan secara otomatis dengan filter pencarian yang fleksibel, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan oleh pejabat yang berwenang dan proses peningkatan pelayanan publik.

Dengan diterapkannya model kebijakan Simadu ini, aparatur pemerintah desa dituntut memiliki kualitas yang memadai dan profesionalisme yang tinggi, agar mampu melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan, yang bermuara untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penerapan Simadu ini diharapkan dapat menunjang pembangunan dan pengembangan ipteks-sosbud.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Model Kebijakan

Model merupakan kerangka kerja formal yang mewakili ciri-ciri pokok dari suatu sistem yang kompleks dengan mengambil beberapa hubungan sentral. Model merupakan suatu konstruksi dari suatu konsep yang digunakan sebagai pendekatan untuk memahami suatu realitas. Menurut Syafioeddin (2010:549) model merupakan penyederhanaan dari elemen-elemen dasar realitas yang begitu kompleks atau abstraksi terhadap elemen tersebut terhadap apa yang akan diterapkan. Sedangkan menurut Sanusi dalam Damin (1998:251), model bukanlah suatu realitas kehidupan karena realitas kehidupan ini tidaklah linear, sementara model merupakan suatu pendekatan untuk memahami atau mendekati realitas.

Winardi (1995:147) berpandangan bahwa model atau teori sesungguhnya tidak lain dari suatu kerangka, atau kerangka kerja yang membantu menyederhanakan kompleksitas yang sangat berbelit-belit yang dinyatakan untuk dipahami dan diprediksi oleh pihak yang mengkonstruksinya. Tujuan mengkonstruksi model adalah untuk memahami kenyataan atau realita dengan jalan mengorganisasi dan menyederhanakan.

Model digunakan karena adanya eksistensi masalah publik yang kompleks. Model pada hakikatnya merupakan bentuk abstraksi dari suatu kenyataan (*a model is an abstraction of reality*). Disamping itu model juga merupakan representasi sederhana mengenai aspek-aspek yang terpilih dari suatu kondisi masalah yang

disusun untuk tujuan tertentu. Model kebijakan dinyatakan dalam bentuk konsep/teori, diagram, grafik atau persamaan matematis. Dengan model dapat dilakukan analisis yang menjelaskan secara sederhana pemikiran-pemikiran tentang politik dan kebijakan publik.

Istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris "*policy*". Kebijakan mencakup peraturan-peraturan yang ada di dalamnya termasuk konteks politik. Pelaksana kebijakan sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam pelaksanaan kebijakan harus mendapatkan kepatutan dari semua pihak yang terlibat, termasuk juga masyarakat sebagai objek dari kebijakan publik tersebut. Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang baik atau buruk bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Kebijakan menurut Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab (2004: 3) bahwa:

“Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”.

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan dan umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari

peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang diinginkan. Kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah dari hari ke hari yang membawa dampak pada warganegaranya.

Hal tersebut berarti kebijakan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat. Apabila kebijakan berisi nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, maka kebijakan tersebut akan mendapat kendala ketika diimplementasikan. Sebaliknya, suatu kebijakan harus mampu mengakomodasikan nilai-nilai dan praktik-praktik yang hidup dan berkembang dalam masyarakat

Charles O. Jones (1984: 166) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan merupakan seperangkat aktivitas sebagai berikut:

“Implementation is that set of activities directed toward putting a program into effect. Three activities, in particular, are significant:

- 1. Organization: The establishment or rearrangement of resources, units, and methods for putting a program into effect.*
- 2. Interpretation: The translation of program language (often contained in a statute) into acceptable and feasible plans and directives.*
- 3. Application: The routine provision of services, payments, or other agreed upon program objectives or intrusment”.*

Kemudian Mazmanian dan Sabatier (1983: 4) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai:

“Implementation of the basic policy decision, usually in the form of laws, but can also form commandments or the decision important executive or judicial bodies or decision. Typically, this decision identifies the problem you want addressed, explicitly mention the purpose or objectives to be achieved, and various ways to structure or organize the implementation process”.

Pendapat Mazmanian dan Sebatier diatas dapat diartikan sebagai suatu pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar yang biasanya dalam bentuk undang undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksklusif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutnya secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Sedangkan Grindle (1980: 84) menyebutkan bahwa implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar sangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih jauh dari itu kebijakan menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Dari berbagai pendapat di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan suatu kebijakan oleh pemerintah, setelah kebijakan tersebut disahkan dan dioperasionalkan ke dalam program-program sehingga menimbulkan dampak atau konsekuensi kebijakan bagi orang-orang yang terikat oleh kebijakan, kearah tercapainya tujuan dalam kebijakan tersebut.

Menurut Islamy (1997:107), yang termasuk dalam *implemtation capacity* adalah kemampuan aparat untuk mensosialisasikan kebijakan publik kepada masyarakat atau kelompok sasaran. Menurut Anderson (1979: 114-119), sebab-sebab mengapa perlunya setiap anggota masyarakat atau kelompok sasaran mengetahui dan melaksanakan kebijakan publik, sebagai berikut:

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan pemerintah
2. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan publik
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan publik itu dibuat secara sah, konstitusional dan dibuat oleh pejabat berwenang untuk itu serta melalui prosedur yang benar.
4. Adanya kepentingan pribadi
5. Adanya hukuman-hukuman tertentu bila tidak melaksanakan kebijakan publik.
6. Adanya penyesuaian waktu khususnya bagi kebijakan publik yang kontroversional yang lebih banyak mendapat penolakan dari warga masyarakat dalam pengimplementasiannya.

Bertitik tolak dari uraian tersebut, dapat dikemukakan bahwa fungsi dan tujuan implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai *outcome* (hasil akhir) dari kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Adapun unsur-unsur implementasi kebijakan yang mutlak harus ada adalah: “(1) Unsur pelaksana (*implementator*), (2) Adanya program yang akan dilaksanakan, (3) *Target Groups* (Abdullah, 1998: 11).

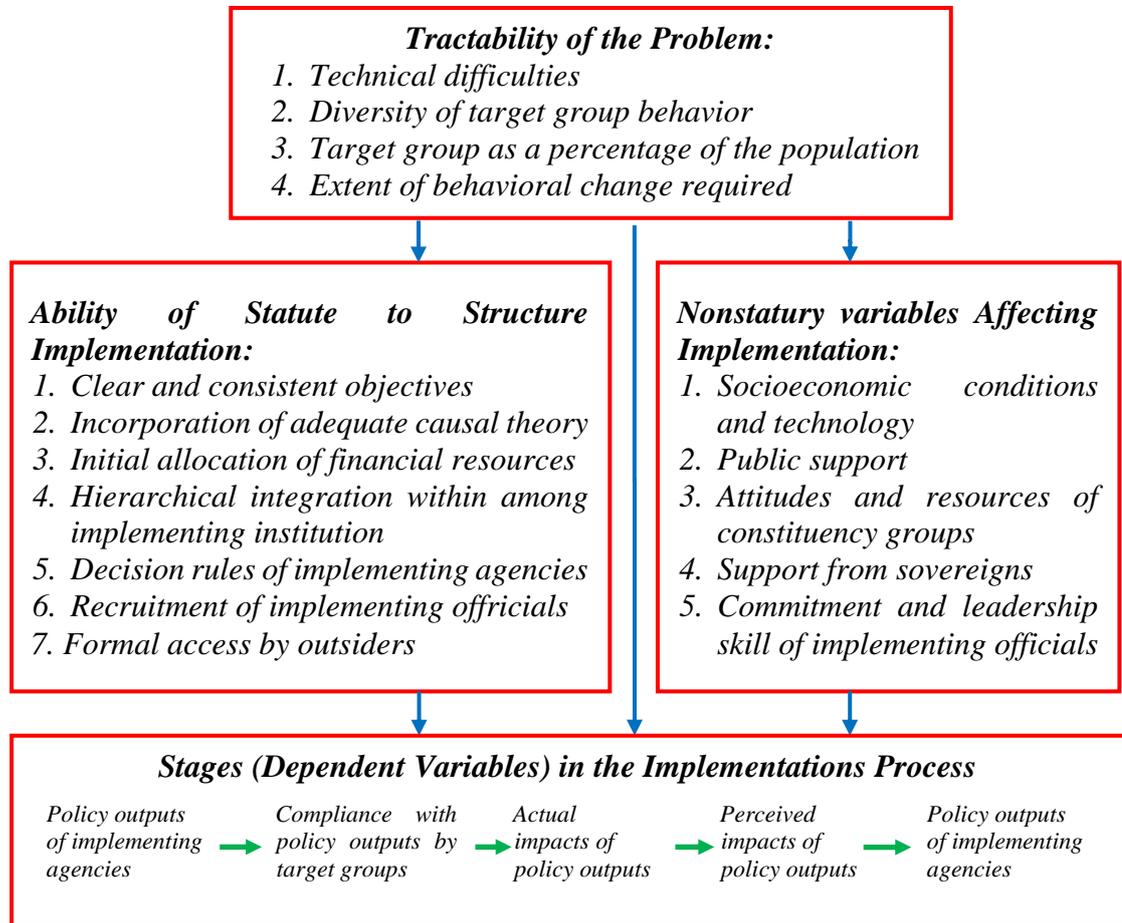
Jadi Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan yang amat penting dalam suatu kebijakan. Sebaik-baiknya suatu kebijakan bila tidak diimplementasikan, maka kebijakan itu tidak akan berarti apapun. Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan supaya implementasi kebijakan dapat sukses dilaksanakan, sehingga tidak terjadi kegagalan implementasi.

Mazmanian dan Sebatier (1983: 21-30) mengklasifikasikan implementasi kebijakan menjadi tiga kategori yaitu: “*tractability of the problems, ability of policy decision to structure implementation and nonstatutory variable affecting implementation*”. Ketiga kategori variabel tersebut di atas bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Mudah/tidaknya masalah dikendalikan, dengan indikator:
 - a. Kesukaran-kesukaran teknis
 - b. Keragaman perilaku kelompok sasaran
 - c. Prosentase kelompok sasaran sebanding jumlah penduduk
 - d. Ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan
2. Kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi, dengan indikator:
 - a. Kejelasan dan konsistensi tujuan
 - b. Digunakannya teori kausal yang memadai
 - c. Ketepatan alokasi sumber dana
 - d. Keterpaduan hierarki dalam dan diantara lembaga pelaksana
 - e. Aturan-aturan keputusan dari badan pelaksana
 - f. Rekrutmen pejabat pelaksana
 - g. Akses formal pihak luar
3. Variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi, dengan indikator:
 - a. Kondisi sosio-ekonomi dan teknologi
 - b. Dukungan publik
 - c. Sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok-kelompok
 - d. Dukungan dari pejabat atasan
 - e. Komitmen dan kemampuan kepemimpinan pejabat-pejabat pelaksana

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Variables involved in the Implementation Process



Sumber: (Mazmanian dan Sebatier, 1983:22)

Teori Mazmanian dan Sebatier memiliki kelebihan adanya rasa tanggung jawab bagi semua actor yang terlibat dalam implementasi kebijakan, dukungan politik yang kuat dan SOP yang jelas, akan tetapi memiliki kelemahan tidak ada kontrol/ pengawasan terhadap proses implementasi kebijakan, proses implementasi kebijakan memakan waktu yang lama dan tidak adanya partisipasi masyarakat padahal diperlukan partisipasi masyarakat sebagai kelompok sasaran dalam mendukung kebijakan SIMADU di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung,

tanpa adanya partisipasi dari masyarakat maka kebijakan tersebut akan berjalan dengan lambat atau bahkan tidak tercapai/ berhasil.

Sedangkan Menurut Grindle (1980: 9-10), ada dua kelompok faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu: “isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks kebijakan (*context of policy*)”.

Isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks kebijakan (*context of policy*) yang diklasifikasikan menurut Grindle sangat mempengaruhi proses implementasi itu sendiri. Klasifikasinya sebagai berikut:

Content of policy:

1. *Interest affected*
2. *Type of benefits*
3. *Exten of change envisioned*
4. *Site of decision making*
5. *Program implementors*
6. *Recources commited*

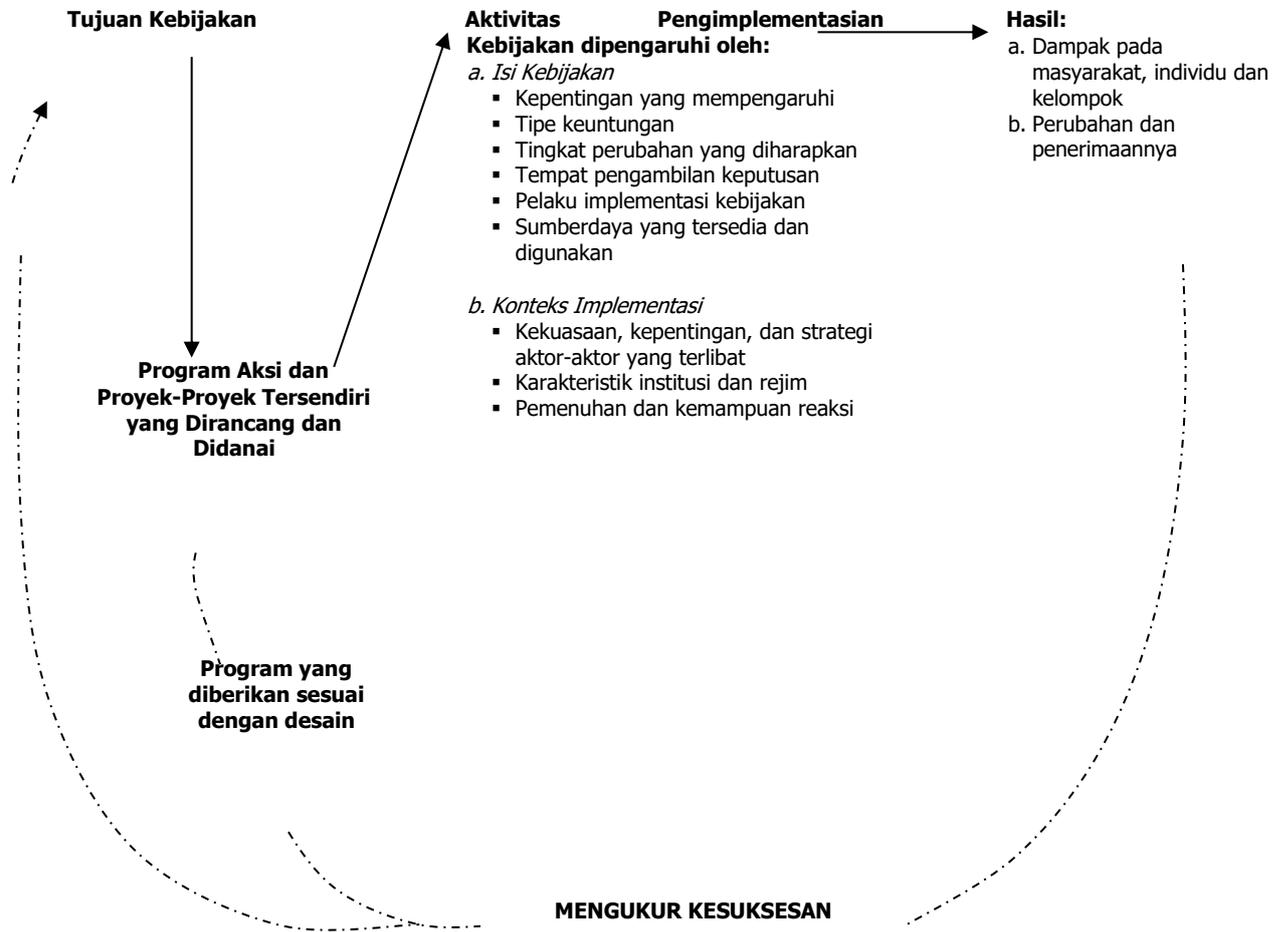
Context of policy:

1. *Power, interest, and strategies of actor involved*
2. *Institution and regime characteristics*
3. *Compliance and responsiveness.*

(Grindle, 1980: 11)

Model implementasi kebijakan menurut Grindle dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.2
Implementasi sebagai Proses Politik dan Administratif



Sumber: (Grindle, 1980: 11)

Content of policy ini sangat berkaitan dengan kepentingan, tujuan yang hendak dicapai, sumber-sumber yang dapat disediakan dan latar belakang yang dimiliki oleh faktor yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Tahir menjelaskan bahwa:

“Isi kebijakan menunjukkan kedudukan pembuat kebijakan dan posisi pembuat kebijakan mempengaruhi bagaimana implementasi kebijakan. Sementara itu faktor atau variabel konteks berkaitan dengan lingkungan dimana kebijakan itu dibuat dan aktivitas administrasi dilaksanakan”.

(Tahir, 2014:74)

Grindle berpendapat bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*policy stakeholders*) (Grindle, 1980: 6).

Model implementasi yang dikemukakan Grindle menjelaskan implementasi kebijakan sebagai proses politik dan administrasi. Model tersebut secara jelas mengilustrasikan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh beragam aktor, dimana keluaran akhirnya ditentukan oleh baik materi program yang telah dicapai maupun melalui interaksi para pembuat keputusan dalam konteks politik administratif. Proses politik dapat terlihat melalui proses pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai aktor kebijakan, sedangkan proses administrasi terlihat melalui proses umum mengenai aksi administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu (Grindle, 1980: 6-10).

Grindle berpendapat bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*policy stakeholders*) (Grindle, 1980: 6).

Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Sedangkan proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran. Dalam konteks ini, secara empirik perspektif kepatuhan mulai mengakui adanya faktor eksternal organisasi yang juga mempengaruhi kinerja agen administratif.

Kecenderungan itu sama sekali tidak bertentangan dengan perspektif faktual yang juga memfokuskan perhatian pada berbagai faktor non-organisasional yang mempengaruhi implementasi kebijakan (Grindle, 1980: 7).

Istilah model proses politik dan proses administrasi menurut Grindle, selain menunjukkan dominasi cirinya yang cenderung lebih dekat kepada ciri model interaktif implementasi kebijakan, juga menunjukkan kelebihan model tersebut dalam cara yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, beserta *output* dan *outcomenya*. Dengan demikian, jika model interaktif implementasi kebijakan yang lain disandingkan dengan model implementasi kebijakan proses politik dan administrasi dari Grindle, maka terlihat adanya kesamaan dan representasi elemen yang mencirikannya.

Secara umum proses implementasi dikemukakan Grindle (1980:7) sebagai berikut:

“The general process of implementation thus can begin only when general goals and objectives have been specified, when action programs have been designed, and when funds have been allocated for the pursuit of the goals. These are basic conditions for the execution of any explicit public policy”.

Tujuan kebijakan, program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai menurut Grindle menunjukkan urgensi fase pengambilan keputusan sebagai fase terpenting dalam model linier implementasi kebijakan. Sedangkan, enam elemen isi kebijakan ditambah dengan tiga elemen konteks implementasi sebagai faktor yang mempengaruhi aktivitas implementasi menurut Grindle mencirikan adanya interaksi antara pengambil kebijakan, pelaksana kebijakan dan pengguna kebijakan dalam model interaktif.

Setelah memahami proses implementasi kebijakan sebagai sebuah proses politik dan administratif, dapat ditegaskan bahwa proses umum implementasi kebijakan dapat dimulai ketika tujuan dan sasaran telah dispesifikasikan, program-program tindak telah didesain, dan ketika dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan. Ketiga hal tersebut merupakan syarat dasar untuk eksekusi kebijakan publik.

Van Meter dan Vanhorn (1975:446) selanjutnya mengemukakan beberapa model komponen dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. *An environment that both stimulates government officials and receives the product of their work;*
2. *Demands and resources that carry stimuli from the environment to policy makers;*
3. *A conversions process, including the formal structures and procedures of government, that transforms (converts) demands and resources into public policies;*
4. *The policies that represent the formal goals, intentions, or statements of government officials;*
5. *The performance of the policy as it is actually delivered to clients; and*
6. *The feedback of policies and performances to the environment, which is transmitted back to the conversions process as demands and resources of a later point in time.*

Keberhasilan suatu implementasi menurut pendapat di atas, dapat dipengaruhi berdasarkan faktor-faktor di atas yaitu: *pertama*, ukuran dan tujuan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan. Konteks model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Simadu di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung menjadi sasaran adanya kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan adanya kemudahan dalam program pelayanan publik.

Kedua, sumber daya kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya dan waktu. Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan. Modal diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Sedangkan waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Sumber daya waktu merupakan penentu pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan.

Ketiga, keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan/instansi pelaksana kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya. Menurut Subarsono (2006:7), kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor, kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi sangat dipengaruhi oleh sifat ataupun ciri-ciri dari pelaksana tersebut. Apabila implementor memiliki sifat atau karakteristik yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Keempat, komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Wahab (2004:77) berpendapat bahwa:

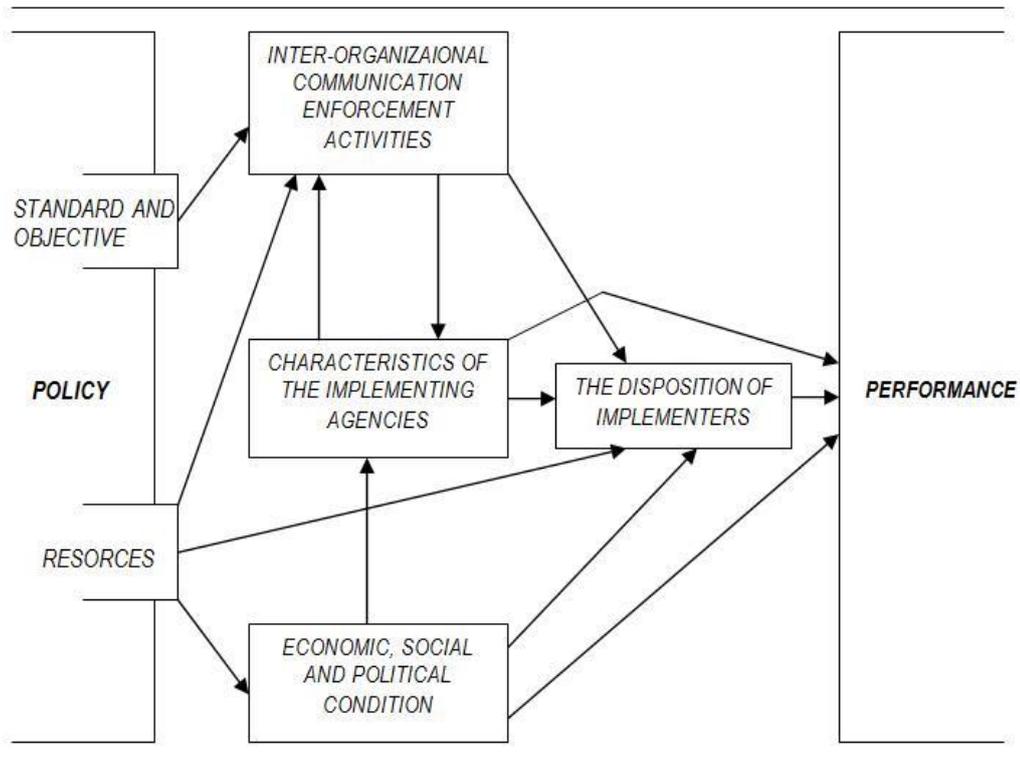
“Koordinasi bukanlah sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan yang lebih mendasar, yaitu praktik pelaksanaan kebijakan”.

Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi antara lain: dimensi transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, kejelasan, dan konsistensi. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

Kelima, karakteristik para pelaksana mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keenam, lingkungan eksternal yang turut mendukung keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial dan politik. Keenam variabel di atas dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana proses pengambilan kebijakan. Model ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.3
Model Proses Kebijakan
oleh Van Meter dan Vanhorn



Sumber: (Van Meter dan Vanhorn, 1975:463)

2.2. Pelayanan Publik

Istilah publik memiliki dimensi dan pengertian yang sangat beragam. Artinya sangat tergantung dari sudut pandang kita dalam menggunakan istilah tersebut. Secara epistemologi, kata publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat, atau orang banyak. Hessel Nogi S. Tangkilisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata *public* sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata *public* sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public*

opinion (pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat) dan lain-lain.

3. Arti kata *public* sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public revenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain
(Tangkilisan, 2003:5)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat kita lihat bahwa istilah *public* memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Artinya, sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini *public* diartikan sebagai masyarakat yang ada di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan definisi pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia sebagai suatu hal atau cara atau hasil melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris, menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2004: 6), berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Kemudian Sutopo dan Sugiyanti (1998: 25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
 2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
 3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
 4. Tidak tahan lama (*perishability*)
 5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*).
- (Martiani, 1995:1).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999: 195) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.”(Saefullah, 1999:5).

Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah sebagai berikut :

“Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan publik adalah :

”Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan

penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Pengertian pelayanan publik menurut Pamudji (1994: 21) adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa”. Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha (2000: 58) yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok sesuai tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik/ umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Secara ideal, Irfan Islami (2004: 89) mengemukakan beberapa persyaratan administratif yang berkaitan dengan pelayanan publik antara lain:

1. Harus mampu menyajikan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (konteksual)
2. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik.
4. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi
5. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif).

Jadi pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/ BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan

tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut di atas, dalam konteks pemerintah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur *pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah, unsur *kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur *ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau sehingga pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur seperti yang telah disebutkan dalam Kepmenpan No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 4-7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian

atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali. Menurut Nisjar ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan publik, sebagaimana yang dikutip oleh Sedarmayanti (1999:195), yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
3. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Pelayanan harus senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
5. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik teknis maupun administrasi pelanggan selalu diperlakukan dengan motto: *customer is king and customer is always right*.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif

pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

(UU No. 81 Tahun 1993).

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat adalah memberikan pemahaman yang sama tentang mekanisme dan prosedur pelayanan publik dalam meningkatkan perbaikan citra pemerintah umumnya maupun satuan kerja perangkat daerah khususnya. Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu

organisasi dalam mencapai sebuah tujuan organisasi untuk itu SDM aparatur terus di dorong agar pelayanan publik secara maksimal dapat di berikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk” (Tjiptono, 2004:59).

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

“Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan”.

(Lukman,2000:7).

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Pendapat di atas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan publik yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
 3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- (Boediono, 1999:63).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
 2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
 4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
 5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
 6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik
- (Sinambela, 2006:6).

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman & Bery (1990: 26), kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator:

1. *Tangibles is physical facilities, equipment and appearance of personel.*
2. *Reliability is ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness is willingness to help customers and to prompt service.*
4. *Assurance is knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.*
5. *Empathy is caring, individualized attention the form provides its customers.*

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

2.3. Sistem Informasi Manajemen

Sistem menurut Sutabri (2005: 8) pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah sistem saling berhubungan dan tidak bisa di pisahkan, mereka berkerja bersama-sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Sedangkan pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu: Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan (Abdul Kadir, 2003:54). Hal ini sejalan dengan pendapat M. Khoirul Anwar yang menjelaskan pengertian sistem sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4). Selain itu Sistem harus memiliki *input*, proses dan *output*.

Ada beberapa elemen sistem menurut Kristanto (2008: 2) yaitu “(1) Tujuan, (2) Batasan, (3) Control, (4) Input, (5) Proses, (6) Output dan (7) Umpan balik. Input tersebut akan masuk ke dalam sistem yang akan diproses dan diolah

sehingga menghasilkan *output*. *Output* tersebut akan dianalisa dan menjadi umpan balik bagi penerima *input* selanjutnya”.

Informasi sangat erat hubungannya dengan data karena informasi berasal dari data. Menurut Wahyono, bahwa data adalah bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono, 2004:2). Pengertian data menurut Wahyono di atas bahwa data merupakan bahan baku informasi yang mewakili kuantitas, tindakan dan benda.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa data harus diolah terlebih dahulu untuk menjadi suatu informasi. Oleh karena itu, dalam hal ini pemerintah harus menerapkan pengolahan data secara elektronik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang cepat, akurat dan bernilai yang berguna bagi penerima informasi. Penerapan pengolahan data secara elektronik tersebut, tidak hanya di tingkat pusat saja melainkan di tingkat daerah juga perlu diterapkan pengolahan data secara elektronik.

Sedangkan definisi informasi sendiri menurut Davis (dalam Kadir, 2003:31) adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan data tersebut. Keputusan yang diambil akan lebih berkualitas apabila di dukung oleh informasi yang berkualitas pula.

Menurut Sondang (2006: 76), informasi yang berkualitas yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan.

Suatu informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri yang *pertama* yaitu: suatu informasi harus akurat, akuratnya informasi karena telah melakukan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka informasi tersebut dianggap data. *Kedua*, suatu informasi harus mutakhir, karena suatu informasi harus ada jika informasi tersebut diperlukan dan informasi tersebut harus informasi yang terbaru. *Ketiga*, suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan yang *keempat*, adalah suatu informasi haruslah lengkap tidak boleh kurang, jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

Penjelasan di atas antara sistem, data dan informasi memiliki kesinambungan yang saling melengkapi. Data merupakan bahan baku atau bahan awal bagi suatu informasi dari data-data yang masih bersifat acak kemudian data tersebut disaring untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selanjutnya data yang sudah menjadi informasi tersebut akan menjadi sistem informasi, yaitu bagian dari komponen-komponen yang berasal dari hasil pengolahan data, yang kemudian akan di informasikan kepada seseorang yang memerlukan informasi tersebut.

Menguraikan tentang sistem, data dan informasi di atas, maka sistem informasi dapat disimpulkan menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu:

“Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan”. (Abdul Kadir, 2003:10)

Sedangkan menurut Kristanto (2008:12) Sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak computer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut. Sistem informasi merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol terhadap jalannya suatu organisasi atau institusi.

Sistem informasi merupakan komponen yang terdiri dari manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja yang diproses antara data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Sistem informasi juga digunakan untuk pendukung dalam pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran efektivitas dalam suatu kegiatan.

Definisi di atas menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama antara yang satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Jadi, sistem informasi merupakan pengolahan data menjadi informasi yang berguna untuk orang banyak yang membutuhkan informasi tersebut.

Informasi merupakan data yang telah diolah dan berguna bagi penerima dalam pengambilan keputusan, semangkin banyak informasi yang ada maka keputusan yang akan di ambil akan semangkin berkualitas. Suatu informasi dapat dikatakan berguna atau tidak tergantung pada:

- a. Tujuan si penerima
Apabila informasi itu tujuannya untuk memberi bantuan maka informasi itu harus membantu si penerima dalam apa yang diusahakannya untuk memperolehnya.
 - b. Ketelitian penyampaian dan pengolahan data
Dalam menyampaikan dan mengolah data, inti dan pentingnya informasi harus dipertahankan.
 - c. Waktu
Apakah informasi itu masih *up to date*?
 - d. Ruang dan tempat
Apakah informasi itu tersedia dalam ruangan atau tempat yang tepat?
 - e. Bentuk
Dapatkah informasi itu dipergunakan secara efektif? Apakah informasi itu menunjukkan hubungan-hubungan yang diperlukan, kecenderungan-kecenderungan, dan bidang-bidang yang memerlukan perhatian manajemen? Dan apakah informasi itu situasi-situasi yang ada hubungannya?
 - f. Semantik
Apakah hubungan antara kata-kata dan arti yang diinginkan cukup jelas? Apakah ada kemungkinan salah tafsir?
- (Hasibuan, 2003:254-255)

Hal-hal di atas merupakan penentu apakah suatu informasi dapat berguna bagi pemakainya atau tidak. Sehingga perlu diperhatikan dalam pembuatan suatu informasi jangan sampai hanya menjadi informasi yang tidak berguna dan tidak bermanfaat bagi masyarakat pengguna. Sistem informasi merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol terhadap jalannya suatu organisasi atau institusi

Perkembangan zaman yang semakin maju dan teknologi yang semakin canggih, maka dalam pengolahan data secara elektronik sangat mendukung dalam berbagai kegiatan atau aktivitas. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Menurut Anwar, alasan-alasan sekaligus latar belakang diterapkannya sistem informasi di lingkungan pemerintah daerah, yaitu:

- “1. Peran informasi dan teknologi yang semakin canggih serta mendominasi di hampir semua bidang kehidupan sehingga mendorong ke arah globalisasi
2. Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat diikuti dengan semakin berkembangnya jaringan internet, batas wilayah negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat
3. Munculnya tuntutan masyarakat pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
4. Kemajuan teknologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan”.

(Anwar, 2004:112-113)

Perkembangan teknologi begitu cepat seiring dengan semakin pesatnya dunia informasi, sehingga menjadikan jarak antara negara yang satu dengan yang lain begitu dekat dengan adanya teknologi. Hal ini juga yang menjadikan peran informasi dituntut untuk selalu akurat agar tidak ketinggalan informasi, hampir semua kegiatan sehari-sehari tidak akan terlepas dari pengaruh teknologi. Berkembang pesatnya peran informasi dan teknologi menyebabkan semakin mendekatkan wilayah negara sehingga batas wilayah tidak jelas, dan timbulnya persaingan perdagangan yang sangat ketat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu komponen yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya, komponen tersebut saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan. Karena saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya maka sistem tidak dapat berjalan dengan baik apabila ada salah satu komponen yang tidak berfungsi dengan baik. Maka suatu sistem tidak akan bekerja secara optimal maka tujuanpun tidak akan tercapai.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, komponen sistem informasi menurut Jogiyanto (1999:12) terdiri dari:

1. Perangkat keras (*hardware*), merupakan komponen fisik yang terdiri dari peralatan pengolah (*processor*), peralatan untuk mengingat (*memory*), peralatan output dan peralatan komunikasi, terdiri dari komputer, printer, jaringan
2. Perangkat lunak (*software*), merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer.
3. Data, merupakan komponen dasar informasi yaitu fakta-fakta atau kumpulan bahan-bahan pemrosesan.
4. Manusia (*user*), sebagai pengoperasi sistem.

Penerapan komponen-komponen di atas, sangat diperlukan dalam penyelenggaraan sistem informasi. Apabila ada salah satu yang tidak terpenuhi maka suatu sistem tidak dapat berjalan.

Manajemen menurut Sutabri (2005:54) sebagai proses atau kegiatan yang menjelaskan apa yang dilakukan atasan pada operasional organisasi mereka untuk merencanakan, mengorganisasikan, memprakarsai dan mengendalikan operasi.

Joseph F.Kelly dalam Sutabri (2005:91) menjelaskan bahwa:

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya yang berbasis computer yang menghasilkan

kumpulan penyimpanan, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.

Menurut Kristanto (2008:29) SIM merupakan suatu sistem yang biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain teknik pengelolaan informasi dalam suatu organisasi.

SIM dapat mendukung dalam pengumpulan informasi untuk merancang rangkaian alternatif tindakan, memutuskan untuk memilih tindakan yang terbaik dari alternatif yang tersaji. Komponen fisik SIM yaitu (Sutabri, 2005:96):

- a. Perangkat Keras
- b. Perangkat Lunak
- c. Database
- d. Prosedur
- e. Personil

Komponen-komponen di atas sangat penting untuk melengkapi suatu sistem dalam pengoperasiannya. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini mengenal adanya *e-Government* yang didefinisikan sebagai sebuah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh kantor pemerintah.

Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk di dalam penerapan *e-Government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. Douglas Holmes (2001:2) menyebutkan definisi dari *e-Government* yaitu:

“Electronic government, or e-Government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, costeffective, and altogether different and better way”.

Definisi tersebut menggambarkan pelayanan yang diberikan pemerintah secara *online* akan memudahkan warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan secara *online* juga bermanfaat untuk mengurangi biaya, proses yang berbelit-belit, menambah kecepatan, serta membuat proses lebih *fleksibel* dan *responsif*.

Implementasi *e-Government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan Anwar dan Anwar (2003:136) bahwa suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain.

2.4. Hasil Kajian Penelitian Terdahulu

Iskandar Syah dkk pernah melakukan penelitian tentang Pengembangan Model Kebijakan Pelayanan Gratis di Puskesmas yang dipublikasikan dalam Kesmas (Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional) Vol. 8 Tahun 2014. “Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 05 tahun 2009 lahirnya kebijakan pelayanan kesehatan gratis di kota Padang. Pelayanan kesehatan gratis ini merupakan dukungan pemerintahan kota kepada warganya untuk menyadari bahwa kesehatan merupakan kebutuhan dasar dan kebijakan ini mendapat dukungan dari Bazda (Badan

Zakat Daerah). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis model pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Padang. Sedangkan data kuantitatif diperoleh melalui wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD). Enam pimpinan puskesmas dan tenaga kesehatan merupakan informan yang diwawancarai untuk mengidentifikasi variabel yang diselidiki. Pimpinan pemerintahan yang terkait dengan kebijakan ini juga dilibatkan untuk memperoleh data yang dibutuhkan, sedangkan kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan gratis ini diperoleh melalui FGD. Analisis terhadap semua data yang diperoleh dari informan dalam penelitian ini dilakukan secara multicase analisis. Penelitian ini menemukan bahwa pengembangan model kebijakan pelayanan kesehatan gratis yang ditawarkan adalah model pelayanan yang dapat memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang terlibat termasuk pasien, puskesmas dan tenaga kesehatan”.

Penelitian tentang Model Kebijakan Pelayanan Kesehatan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur) juga pernah diteliti oleh Ertien Rining Nawangsari (2013) yang dipublikasikan dalam Jurnal Aplikasi Manajemen Universitas Brawijaya. Hasil penelitian menunjukkan adanya “tuntutan penerapan layanan berkualitas tinggi yang dirasakan oleh rumah sakit umum daerah sebagai institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah lokal. Pelayanan kesehatan yang sangat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan sebagai pelanggan.

Penelitian Masalah meliputi, Apakah 'kualitas yang diberikan seperti pelayanan kesehatan sudah cocok dengan baik dengan kebutuhan pelanggan dan harapan juga. Faktor apa yang menghambat dan mendukung dalam enhancing kualitas pelayanan kesehatan yhe. Penelitian kualitatif menggunakan analisis model data interaktif (Miles dan Huberman, 1984). Hasil penelitian, RSUD Sidoarjo telah berhasil memberikan pelayanan kesehatan cukup berkualitas tetapi tidak memberikan layanan yang berbasis atau berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Beberapa factor pendukung terdiri dari, sumber daya manusia yang cukup berkualitas, anggaran yang memadai, fasilitas layanan pendukung. Beberapa faktor penghambat terdiri dari, hambatan internal, sumber daya manusia yang kurang terampil, ketidaknyamanan karena terus-menerus konstruksi bangunan. The eksternal menghalangi yang terdiri adn kesadaran tingkat pemahaman pasien akan memiliki pengaruh signifikan pada dirinya atau perspektif dalam mengevaluasi atau menilai pelayanan kesehatan rumah sakit mana menawarkan”.

Studi pendahuluan yang telah dilaksanakan terkait dengan penelitian ini adalah penyusunan kajian evaluasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung pada tahun 2013 yang telah menghasilkan beberapa dokumen penting. Namun demikian, masih banyak permasalahan terkait pengukuran besaran organisasi perangkat daerah di Kabupaten Bandung, sehingga diperlukan penelitian lanjutan seperti penelitian ini.

BAB 3

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan inovasi dan pengembangan ipteks-sosbud yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dan masyarakat desa dalam hal peningkatan pelayanan publik.

3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah membantu pemerintah daerah meningkatkan pelayanan publiknya kepada masyarakat dengan menerapkan Sistem Manajemen Desa Terpadu (Simadu).

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. Permasalahan yang diangkat masih dalam proses implementasi atau sedang dilaksanakan, maka dasar-dasar yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah mencari kebenaran berdasarkan suatu metode. Dengan metode tersebut diharapkan dapat lebih mengarahkan penyusun dalam melakukan penulisan dan pengamatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *public policy analysis deskriptif* yaitu suatu metode penggambaran kondisi-kondisi yang ada di lapangan berdasar fakta, data dan berbagai dokumen yang ada. Metode penelitian deskriptif dapat diartikan Bungin (2001:124) sebagai berikut:

”Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian”.

Metode ini memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antar dua gejala atau lebih.

Peneliti juga memilih metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Denzim dan Lincoln (2005:3) dapat didefinisikan sebagai *a situated activity that locates the observer in the world*.

Berdasarkan metode penelitian deskriptif di atas ditambah dengan pendekatan kualitatif, maka metode penelitian yang dipilih diharapkan dapat memberikan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual dan akurat dalam sebuah penelitian serta peneliti merupakan instrumen kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data, artinya data disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistika).

4.2 Teknik Penentuan Informan

Fenomena sosial merupakan representasi dari penelitian kualitatif, oleh karena itu data dan informasi dalam penelitian kualitatif yang ditelusuri seluas-luasnya dan sedalam mungkin sesuai dengan variasi yang ada. Melalui cara inilah diharapkan peneliti mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diteliti secara utuh.

Penetapan informan (*key forman*) menggunakan berbagai pertimbangan berdasarkan konsep atau teoritis yang dipergunakan menjadi penting sesuai dengan sifat penelitian ini. Melalui informan diharapkan diperoleh informasi kualitatif dengan deskripsi yang penuh arti, yang lebih bermakna dari hanya sekedar pernyataan, jumlah, atau frekuensi dalam bentuk angka.

Pemilihan informan ini didasarkan atas subjek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data. Oleh karena itu, informan

bagi kepentingan penelitian ini adalah orang atau sekelompok orang dipandang mampu adalah orang atau sekelompok orang dipandang mampu memberikan informasi secara umum mengenai model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Dalam hal ini peneliti menentukan anggota informan berdasarkan pertimbangan peneliti sendiri yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Dengan demikian prosesnya tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random tetapi sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti.

4.3 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis yang berhubungan dengan model kebijakan dalam peningkatan pelayanan publik melalui Simadu. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka, peneliti dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Peninjauan yang dilakukan langsung untuk mengetahui model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi (*Observation*) Non Partisipan

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan penulis terhadap model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

Dengan menggunakan cara penelitian di atas, peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Sistem

Informasi Manajemen Desa Terpadu (Simadu) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

Dengan metode wawancara ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya tentang suatu masalah yang diteliti dan cepat memperoleh informasi yang diinginkan serta informasi yang diperoleh melalui wawancara akan lebih dipercaya kebenarannya, karena salah tafsiran dapat diperbaiki sewaktu wawancara dilakukan. Jadi dengan metode wawancara peneliti dapat memperoleh bahan-bahan, dimana peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih obyektif tentang masalah yang diselidiki.

c. Dokumentasi

Yaitu mencari informasi data mengenai hal-hal atau konsep yang berupa catatan buku-buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data yang terkait dengan masalah penelitian.

4.4 Teknik Analisis Data

Analisa data dilaksanakan setelah pengumpulan data di lapangan telah selesai. Analisa data yang dilaksanakan peneliti mengacu pada langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005: 248) bahwa:

“Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Sesuai dengan definisi di atas, analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan berdasarkan data yang ada. Data dipilih dan dikelola berdasarkan jenisnya. Pola analisis ditentukan berdasarkan temuan data. Setelah dipelajari, maka hasil analisis tersebut disimpulkan. Kesimpulan analisis tersebut merupakan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Menurut Winarno (2005:133), bahwa analisa data dalam penelitian deskriptif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun sekunder. Kemudian pengamatan tentang peranan aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.
2. Penilaian data: pada tahap ini masalahnya adalah validitas dan obyektifitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3. Interpretasi data: yakni memberikan penilaian (penafsiran), menjelaskan pola atau kategori serta mencari dan menggambarkan hubungan pengaruh antar berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris.
4. Menarik kesimpulan atau generalisasi: yaitu ditujukan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan.

Peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan.

BAB 5

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Pengembangan atau perubahan organisasi pemerintah merupakan suatu tuntutan yang senantiasa harus dilakukan secara sistematis. Pengembangan organisasi didasarkan pada upaya penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang telah, sedang maupun akan terhadap hubungan atau nilai tawar organisasi yang dimilikinya dengan seluruh sistem yang melingkupinya.

Upaya mengembangkan kelembagaan organisasi yang ada desa-desa di lingkungan Pemerintah Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung Indonesia yaitu dengan mengadakan evaluasi-evaluasi di tubuh organisasi desa tersebut. Evaluasi-evaluasi dimaksudkan untuk melihat kekurangan yang ada di tubuh organisasi di aparatur. Tujuan dari evaluasi yaitu, dapat mengetahui kesalahan atau kekurangan sehingga dapat diperbaiki khususnya dalam melayani masyarakat. Mengembangkan kelembagaan organisasi di Kecamatan Margahayu yaitu, dengan memanfaatkan sumberdaya aparatur yang ada.

Simadu merupakan sistem informasi desa terpadu dimana desa atau kelurahan yang terdapat di kecamatan dapat saling terhubung dan memberikan berbagai informasi mengenai kependudukan dengan cepat dan akurat secara online. Simadu pun terhubung dengan beberapa website resmi pemerintahan seperti website pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian, dan lain-lain.

Simadu (Sistem Informasi Desa Terpadu) dibangun untuk mempermudah segala bentuk informasi dan perijinan hanya melalui media *online* yang dapat

mempersingkat waktu dan biaya relative lebih murah. selain itu penduduk tidak perlu repot lagi untuk pergi ke kantor desa atau kelurahan untuk melaksanakan kewajiban dan memperoleh haknya dalam mengurus berbagai data dan surat menyurat mengenai kependudukan. Sistem teknologi informasi berbasis Internet dapat menghindari para aparatur pemerintah untuk bertatap mata langsung dengan masyarakat yang dapat mengundang terjadinya praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Sistem informasi ini yang berupa *website* akan berdampak kepada kemudahan dan cepatnya proses pelayanan terhadap masyarakat dari segala sesuatu yang dibutuhkan sebagai penduduk. Masyarakat kini hanya perlu melakukan *online* untuk berkomunikasi dengan pihak Desa tanpa harus datang ke lokasi yang memerlukan biaya dan waktu yang cukup banyak. sistem informasi yang dirancang ini akan berdampak terhadap pembangunan dan memberikan kesejahteraan terhadap masyarakat Desa di Kecamatan Margahayu dengan berbagai keunggulan yang ada di dalamnya.

Simadu dibangun menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi secara *online*. Pelaksanaan Simadu membutuhkan perangkat keras, perangkat lunak, database, prosedur dan personil. Perangkat keras yang diperlukan adalah komputer dan modem.

Komputer pada umumnya adalah komputer pribadi, (PC) dalam bentuk desktop atau menara kotak yang terdiri dari bagian berikut :

- a. Papan sistem/papan induk yang merupakan tempat CPU, memori, slot vga, dan memiliki slot untuk kartu tambahan.

- b. RAM - tempat penyimpanan data sementara / jangka pendek, sehingga perangkat lunak yang kita jalankan akan tersimpan sementara, sehingga komputer tidak perlu selalu mengakses hard disk untuk mencari data. Jumlah RAM yang lebih besar akan membantu kecepatan PC
- c. Buses:
- a) Bus PCI
 - b) Bus ISA
 - c) USB
 - d) AGP
 - e) ROM (Read Only Memory) di mana firmware diletakkan
 - f) CPU (Central Processing Unit) sebagai otak dan bagian utama komputer
- d. Power supply - sebuah kotak yang menyalurkan daya ke papan induk transformer, kontrol voltase dan kipas
- e. Pengontrol penyimpanan, dari jenis IDE, SCSI atau SATA atau lainnya, yang mengontrol hard disk, Floppy disk, CD-ROM, DVD-ROM dan drive lainnya; kontroler ini terletak di papan induk (atas-papan) atau di kartu tambahan
- f. Pengontrol penampilan video yang memproduksi output untuk komputer display
- g. Pengontrol komputer bus (paralel, serial, USB, Firewire) untuk menyambung komputer dengan alat tambahan luar lainnya seperti printer atau scanner
- h. Beberapa jenis penyimpanan komputer:
- CD - tipe paling umum media yang dapat dilepas, murah tapi mudah rusak.
 - CD-ROM

- CD-RW
 - CD-R
 - DVD
 - DVD-ROM
 - DVD-RW
 - DVD-R
 - Floppy disk
- i. Penyimpanan dalam - menyimpan data dalam komputer untuk penggunaan jangka panjang.
- Hard disk - untuk penyimpanan data jangka panjang
 - Disk array controller
- j. Kartu suara - menerjemahkan signal dari papan sistem ke bahasa yang dapat dimengerti oleh speaker, dan memiliki terminal untuk mencolok kabel suara speaker.
- k. Jaringan komputer - untuk menghubungkan komputer ke internet atau ke komputer lainnya.
- Modem - media penyambung ke koneksi internet.
 - Kartu network - untuk internet DSL/kabel, atau menghubungkan ke komputer lain.
- l. Alat lainnya.

https://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat_keras

Fungsi utama komputer adalah sebagai alat untuk pengolahan data. Komputer merupakan alat yang dipakai untuk mengolah data menurut prosedur

yang telah dirumuskan. Komputer pada awalnya dipergunakan untuk menggambarkan orang yang pekerjaannya melakukan perhitungan aritmatika, dengan atau tanpa alat bantu. Akan tetapi, arti kata ini kemudian dipindahkan kepada mesin itu sendiri. Pengolahan data (*processing data*) adalah manipulasi data kedalam bentuk yang lebih berarti berupa informasi, sedangkan informasi adalah hasil dari kegiatan-kegiatan pengolahan data yang memberikan bentuk yang lebih berarti dari suatu kegiatan atau peristiwa. Pada komputer pengolahan data menggunakan konsep IPO yaitu input, proses dan output.

Modem merupakan alat yang digunakan untuk menghubungkan komputer dengan internet. Hubungan tersebut dapat melalui telepon, line kabel dan layanan dari penyedia jasa telekomunikasi lainnya. Jenis modem dapat menentukan kualitas koneksi yang dipakai untuk terhubung ke internet. Modem internet dapat menggunakan koneksi broadband. Beberapa hal yang diperlukan adalah penggunaan modem dengan jenis koneksi broadband, seperti ADSL atau modem 3 G/HSDPA. Teknologi modem broadband saat ini lebih berkembang sehingga mampu mentransfer data dengan kecepatan lebih tinggi. Contoh modem ADSL adalah modem yang digunakan pada penggunaan telkom speedy. Umumnya saat ini modem dengan teknologi ADSL memiliki bentuk *modem eksternal* yang biasanya dihubungkan ke slot RJ-45 di Ethernet card pada sebuah komputer. Untuk menghubungkan ke slot RJ-45 ini biasanya digunakan kabel UTP. Modem ADSL juga memungkinkan kita untuk menghubungkannya dengan komputer lewat slot USB. Bahkan, kita mungkin juga bisa menjumpai modem ADSL yang langsung

ditancapkan ke slot ekspansi PCI.

(<http://komputerhpgadget.blogspot.co.id/2015/07/pengertian-modem.html>).

Sementara itu, perangkat lunak adalah model aplikasi yang berbasis web yang didesain sebaik mungkin. Pengembangan aplikasi Simadu berbasis web dengan menggunakan web server Apache dan database server menggunakan MySQL. Kelebihan aplikasi berbasis web adalah dapat dijalankan pada multi platform atau berbagai macam sistem operasi. Protokol yang digunakan berupa layanan web, www atau http.

Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP, dimana PHP merupakan singkatan dari " *Hypertext Preprocessor*", PHP adalah sebuah bahasa *scripting* atau sering disebut bahasa pemrograman *embedded non embedded* yang terpasang pada HTML. Sintak bahasa pemrograman PHP sebagian besar perintah/sintak/tagnya mirip dengan bahasa pemrograman C, Java, asp dan Perl, dengan beberapa fungsi PHP yang spesifik dan mudah dimengerti.

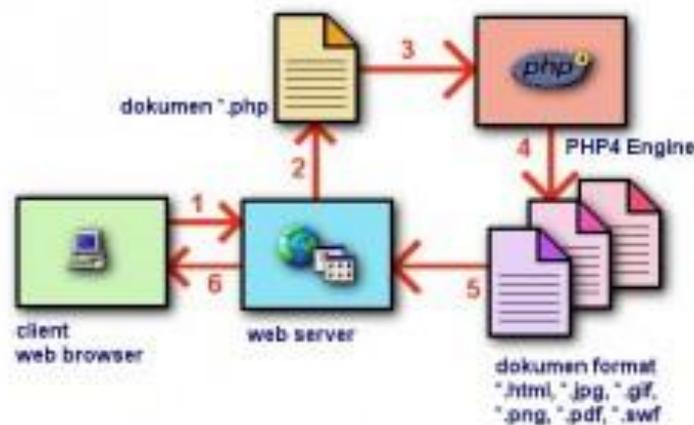
Kegunaan dari pemrograman PHP adalah untuk membuat aplikasi web tampil menjadi lebih dinamis, dengan php kita bisa menampilkan atau menjalankan beberapa file dalam 1 file dengan cara di include atau require, dan php bisa berinteraksi dengan beberapa database seperti :

- DBM,
- FilePro (Personic, Inc),
- Informix,
- Ingres,
- InterBase,
- Microsoft Access,
- MSSQL,
- MySQL,
- Oracle

PostgreSQL,
Sybase.

Pemrogram PHP ini termasuk dalam *software interpreter* dimana setiap intruksi perintah dapat diterjemahkan oleh komputer dengan menggunakan bantuan aplikasi browser, sehingga intruksi perintah atau *source* program dapat ditampilkan kembali. Berikut cara kerja PHP pada Simadu:

Gambar 5.1
Cara Kerja PHP



MySQL merupakan database server open source yang sering digunakan untuk pengolahan data *client server* terutama untuk pengembangan aplikasi web yang dinamis. MySQL berfungsi sebagai SQL (Structured Query Language) yang sudah dikembangkan oleh MySQL dan di paket dengan PHP. MySQL dimiliki dan disponsori oleh sebuah perusahaan komersial Swedia MySQL AB, dimana pemegang hak cipta hampir atas semua kode sumbernya.

MySQL merupakan database dengan kemampuan implementasi manajemen basis data yang baik (DBMS) dilihat dari cara kerja optimasinya, yaitu dalam proses perintah-perintah SQL yang dibuat oleh pengguna maupun program-program

aplikasi lain yang memanfaatkannya. MySQL juga memiliki kemampuan dalam manajemen relasi data yaitu sistem manajemen basis data relasional (RDBMS). MySQL didistribusikan secara gratis dibawah lisensi GPL (General Public License), dalam artian bahwa setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. MySQL merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basisdata yang telah ada yang dikenal dengan SQL(Structured Query Language). SQL adalah sebuah konsep pengoperasian basisdata, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis.

Beberapa aplikasi yang terdapat dalam program Simadu yaitu profil, visi dan misi, kondisi geografis wilayah, potensi, sejarah, monografi, produk hukum, kelembagaan, info, kontak dan galeri. Data monograf mencakup:

1. daftar isian perkembangan
2. perkembangan kependudukan
3. ekonomi masyarakat
4. produk domestik
5. pendapatan perkapita
6. struktur mata pencaharian
7. aset ekonomi masyarakat
8. kepemilikan aset ekonomi
9. pendidikan masyarakat
10. kesehatan masyarakat

11. keamanan & ketertiban
12. kedaulatan politik
13. lembaga kemasyarakatan
14. pemerintahan desa

Aksesibilitas Simadu dapat diberikan kepada seluruh desa yang ada di Kecamatan Margahayu. Website Simadu memiliki banyak informasi yang dapat di unduh. Beberapa informasi yang terdapat di Simadu termasuk pelayanan publik seperti KTP, KK IMB dan lain-lain.

Beberapa prosedur pelayanan yang terdapat dalam Simadusmart yaitu:

1. Pelayanan Surat Pencari Kerja (Kartu Kuning)

Gambar 5.2
SOP Pelayanan Surat Pencari Kerja

| | | | | |
|--|---|---|------------------|------------------|
|  Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung | Nomor Dokumen : MGYU/SOP-SOSBUD.02 | Disusun oleh : | Diperiksa oleh : | Disetujui oleh : |
| | Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2013 | SEKRETARIS KECAMATAN | MR | CAMAT MARGAHAYU |
| Nomor Revisi : 00 | Halaman : 1 dari 2 | | | |
| Jenis dokumen : SOP | | | | |
| SEKSI PEMERINTAHAN | NAMA SOP : PELAYANAN SURAT PENCARI KERJA (KARTU KUNING) | | | |
| DASAR HUKUM | | KUALIFIKASI PELAKSANA | | |
| 1. Peraturan Menakertrans Nomor Per. 07/Men/IV/2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja 2. Peraturan Bupati Bandung Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Di Wilayah Kabupaten Bandung; 3. Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung; | | 1. Camat 2. Sekretaris Kecamatan 3. Kasji Sosial Budaya 4. Operator 5. Petugas Layanan | | |
| KETERKAITAN | | PERALATAN / PERLENGKAPAN | | |
| 1. RT 2. RW 3. Desa 4. SKPD 5. Instansi teknis lainnya | | - Komputer - Printer - Buku Register | | |
| PERINGATAN | | PENCATATAN DAN PENDATAAN | | |
| 1. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi, maka permohonan tidak akan di proses | | - Pembuatan Jadwal pelaksanaan pelayanan - Pencatatan di buku register - Input data - Pembuatan Kartu Kuning | | |

Gambar di atas menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) permohonan surat pencari kerja di kecamatan melalui Simadusmart. Alur permohonan pembuatan surat pencari kerja dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.3
Alur Pelayanan Surat Pencari Kerja

Nama Satuan Kerja Perangkat Daerah : Kecamatan Margahayu
 Fungsi : Kasi Sosial Budaya
 Kegiatan : SOP Pelayanan Surat Pencari Kerja (Kartu Kuning)
 Halaman : 2 dari 2

| NO | URAIAN KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | MUTU BAKU | | |
|----|--|-----------|-----------------|----------|------|--------|-------|--|----------|-------------------------------------|
| | | Pemohon | Petugas Layanan | Operator | Kasi | Sekcam | Camat | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Mengisidasi melengkapi berkas permohonan sesuai dengan ketentuan | | | | | | | a. Surat Pengantar RT/RW dan diketahui Kades b. KTP asli c. Foto copi Ijasah | | |
| 2 | Menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas permohonan | | | | | | | | 15 menit | Dokumen permohonan lengkap |
| 4 | Penulisan/Pencetakan draft surat pencari kerja | | | | | | | | 10 menit | Draft surat pencari kerja |
| 5 | Pemarafan surat pencari kerja | | | | | | | | 15 menit | Draft yg sdh diparaf |
| 6 | Penandatanganan surat pencari kerja | | | | | | | | 5 menit | Surat yg sdh ditandatangani |
| 7 | Mencatat surat pencari kerja pada buku register | | | | | | | | 5 menit | Surat yg sdh ditandatangani |
| 8 | Penyerahan surat pencari kerja | | | | | | | | 3 menit | Surat pencari kerjaditerima Pemohon |

2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.4
Prosedur Pembuatan KTP

| | | | | |
|---|--|--|-----------------------|------------------------------------|
| | NomorDokumen : MGYU/SOP-PEM.01 | Disusunoleh : KASI PEMERINTAHAN | Diperiksaoleh : MR | Disetujuioleh : CAMAT MARGAHAYU |
| | TanggalBerlaku : 18Oktober 2013 | | | |
| | NomorRevisi : 00 | | | |
| | Halaman : 1 dari 2 | | | |
| | Jenisdokumen : SOP | | | |
| SEKSI PEMERINTAHAN | NAMA SOP : PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) | | | |
| DASAR HUKUM | | KUALIFIKASI PELAKSANA | | |
| 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Bupati Bandung Nomor 7 tahun 2008 tentang rincian Tugas Pokok, Fungsi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kabupaten Bandung 4. Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 5. Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat | | 1. Camat 2. Sekretaris Kecamatan 3. KasiPemerintahan 4. Operator KTP/KK 5. Petugas Layanan | | |
| KETERKAITAN | | PERALATAN / PERLENGKAPAN | | |
| 1. RT 2. RW 3. Desa 4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 5. Bendahara Penerimaan | | - Komputer - Printer - Buku Register - Blanko KTP - Formulir | | |
| PERINGATAN | | PENCATATAN DAN PENDATAAN | | |
| 1. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi, maka permohonan tidak akan di proses | | - Pembuatan Jadwal pelaksanaan pelayanan - Pencatatan di buku register - Input data ke data base KTP/KK SIAK - Pencetakan KTP | | |

Alur pembuatan KTP dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.5
Alur Pembuatan KTP

Nama Satuan Kerja Perangkat Daerah : Kecamatan Margahayu
Fungsi : Kasi Pemerintahan
Kegiatan : SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Halaman : 2 dari 2

| NO | URAIAN KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | MUTU BAKU | | |
|----|---|-----------|-----------------|--------------|------|----------------|-------|--|-------------|----------------------------|
| | | Pemohon | Petugas Layanan | Operator KTP | Kasi | Dinas Dukcapil | Camat | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Membawa foto copi KK terbaru (SIAK ONLINE) | | | | | | | a. Usia 17 tahun atau sudah/pernah kawin b. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala Desa c. Fotokopi KK d. Surat Keterangan Pindah bagi penduduk pendatang dari luar Kecamatan Margahayu e. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP rusak; | | |
| 2 | Menerima, memeriksa, kelengkapan berkas permohonan | | | | | | | | 15 menit | Dokumen permohonan lengkap |
| 4 | Melaksanakan perekaman | | | | | | | | 10 menit | Data terekam |
| 5 | Pemeriksaan draft KTP/surat pengantar/rekomendasi pencetakan | | | | | | | | 15 menit | Surat pengantar |
| 6 | Penandatanganan rekomendasi/surat pengantar pencetakan KTP elektronik | | | | | | | | | Surat pengantar |
| 7 | Pengambilan KTP elektronik dari Disdukcapil | | | | | | | | Seminggu 2X | |
| 8 | Penyerahan KTP Elektronik | | | | | | | | 3 menit | KTP diterima Pemohon |

3. Pelayanan Kartu Keluarga

Prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.6
Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---------------------|----------------------------------|
| | Nomor Dokumen : MGYU/SOP-PEM.02 | Disusun oleh : KASI PEMERINTAHAN | Diperiksa oleh : MR | Disetujui oleh : CAMAT MARGAHAYU |
| | Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2013 | | | |
| | Nomor Revisi : 00 | | | |
| | Halaman : 1 dari 2 | | | |
| | Jenis Dokumen : SOP | | | |
| SEKSI PEMERINTAHAN NAMA SOP : PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) | | | | |
| DASAR HUKUM | | KUALIFIKASI PELAKSANA | | |
| 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Bupati Bandung Nomor 7 tahun 2008 tentang rincian Tugas Pokok, Fungsi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kabupaten Bandung 4. Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 5. Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat | | 1. Camat 2. Sekretaris Kecamatan 3. Kasi Pemerintahan 4. Operator KTP/ KK 5. Petugas Layanan | | |
| KETERKAITAN | | PERALATAN / PERLENGKAPAN | | |
| 1. RT 2. RW 3. Desa 4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 5. Bendahara Penerimaan | | - Komputer - Printer - Buku Register - Blanko KK - Formulir | | |
| PERINGATAN | | PENCATATAN DAN PENDATAAN | | |
| 1. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi, maka permohonan tidak akan di proses | | - Pembuatan Jadwal pelaksanaan pelayanan - Pencatatan di buku register - Input data ke data base KK SIAK - Pencetakan KK | | |

Sedangkan alur pembuatan kartu keluarga dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.7
Alur Pelayanan Kartu Keluarga

Nama Satuan Kerja Perangkat Daerah : Kecamatan Margahayu
 Fungsi : Kasi Pemerintahan
 Kegiatan : SOP Pelayanan Kartu Keluarga
 Halaman : 2 dari 2

| NO | URAIAN KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | MUTU BAKU | | |
|----|--|-----------|-----------------|--------------|------|----------------|-------|--|------------------------------------|--------|
| | | Pemohon | Petugas Layanan | Operator KTP | Kasi | Dinas Dukcapil | Camat | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Mengisi dan melengkapi berkas permohonan sesuai dengan ketentuan | | | | | | | a. Surat Pengantar dari RT/RW dan Kepala Desa b. KK lama atau KK yang ditumpang; c. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing; d. Fotokopi Kutipan Akta Nikah/ Perkawinan; e. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang; f. Kutipan Akta Kelahiran. g. Surat Keterangan Kematian; atau h. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah; i. KK yang rusak; | | |
| 2 | Menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas permohonan dan penerimaan retribusi | | | | | | | 15 menit | Dokumen permohonan lengkap | |
| 4 | Pengetikan/Pencetakan draft KK | | | | | | | 10 menit | Draft KK | |
| 5 | Pemeriksaan draft KK/ Penandatanganan surat pengantar | | | | | | | 15 menit | Surat pengantar penandatanganan KK | |
| 6 | Penandatanganan KK | | | | | | | | | |
| 7 | Pengambilan KK dari Disdukcapil dan mencatat KK dalam buku register | | | | | | | Seminggu 2x | | |
| 8 | Penyerahan KK | | | | | | | 3 menit | KK diterima Pemohon | |

4. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi

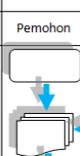
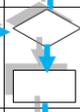
Prosedur pelayanan surat keterangan pindah datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi di Kecamatan Margahayu dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.8
Prosedur Surat Keterangan Pindah Datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi

| | | | | |
|---|--|--|------------------------|-------------------------------------|
|  Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung | Nomor Dokumen : MGYU/SOP-PEM.04 Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2013 Nomor Revisi : 00 Halaman : 1 dari 2 Jenis dokumen : SOP | Disusun oleh : KASI PEMERINTAHAN | Diperiksa oleh : MR | Disetujui oleh : CAMAT MARGAHAYU |
| | SEKSI PEMERINTAHAN NAMA SOP : PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI ANTAR KABUPATEN/KOTA DAN ANTAR PROVINSI | | | |
| DASAR HUKUM 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Bupati Bandung Nomor 7 Tahun 2008 tentang rincian Tugas Pokok, Fungsi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kabupaten Bandung 4. Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 5. Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 Tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat | | KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Camat 2. Sekretaris Kecamatan 3. Kasi Pemerintahan 4. Operator 5. Petugas Layanan | | |
| KETERKAITAN 1. RT 2. RW 3. Desa 4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil | | PERALATAN / PERLENGKAPAN - Komputer - Printer - Buku Register - Blanko SKPD - Formulir | | |
| PERINGATAN 1. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi, maka permohonan tidak akan di proses | | PENCATATAN DAN PENDATAAN - Pembuatan Jadwal pelaksanaan pelayanan - Pencatatan di buku register - Input data ke data base KTP/KK SIAK - Pencetakan surat keterangan pindah datang WNI | | |

Alur pelayanan surat keterangan pindah datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi di Kecamatan Margahayu dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.9
Alur Surat Keterangan Pindah Datang WNI antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi di Kecamatan Margahayu

| Nama Satuan Kerja Perangkat Daerah : Kecamatan Margahayu Fungsi : Kasi Pemerintahan Kegiatan : SOP Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang WNI Antar Kabupaten/Kota Dan Antar Provinsi Halaman : 2 dari 2 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--|----------|---------------------------------|
| NO | URAIAN KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | MUTU BAKU | | |
| | | Pemohon | Petugas Layanan | Operator | Kasi | Sekcam | Camat | Disdukcasip | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Mengisi dan melengkapi berkas permohonan sesuai ketentuan |  | | | | | | | a. Surat Pengantar RT/ RW dan diketahui Kades b. KK asli c. KTP asli | | |
| 2 | Menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas permohonan | |  | | | | | | | 15 menit | Dokumen permohonan lengkap |
| 4 | Pengetikan/Pencetakan draft surat keterangan pindah datang | | |  | | | | | | 10 menit | Draft SKPD |
| 5 | Pemarafan surat pengantar keterangan pindah datang | | | |  | | | | | 15 menit | Draft pengantar yg sdh diparaf |
| 6 | Penandatanganan surat pengantar keterangan pindah datang | | | | |  | | | | 5 menit | Pengantar yg sdh ditandatangani |
| 7 | Penandatanganan surat keterangan pindah datang | | | | | |  | | | | SKPD yg sdh ditandatangani |
| 8 | Pengambilan dan pencatatan dalam register | | |  | | | | | | 5 menit | SKPD yg sdh ditandatangani |
| 9 | Penyerahan surat keterangan pindah datang |  | | | | | | | | 3 menit | SKPD diterima Pemohon |

Website Simadu dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.10
Website Simadu



Website Simadu dapat ter inter-koneksi dengan website desa-desa yang ada di Kecamatan Margahayu. Setiap website desa dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.11
Website Desa Margahayu Tengah



Gambar 5.12
Website Desa Sukamenak



Gambar 5.13
Website Desa Sayati

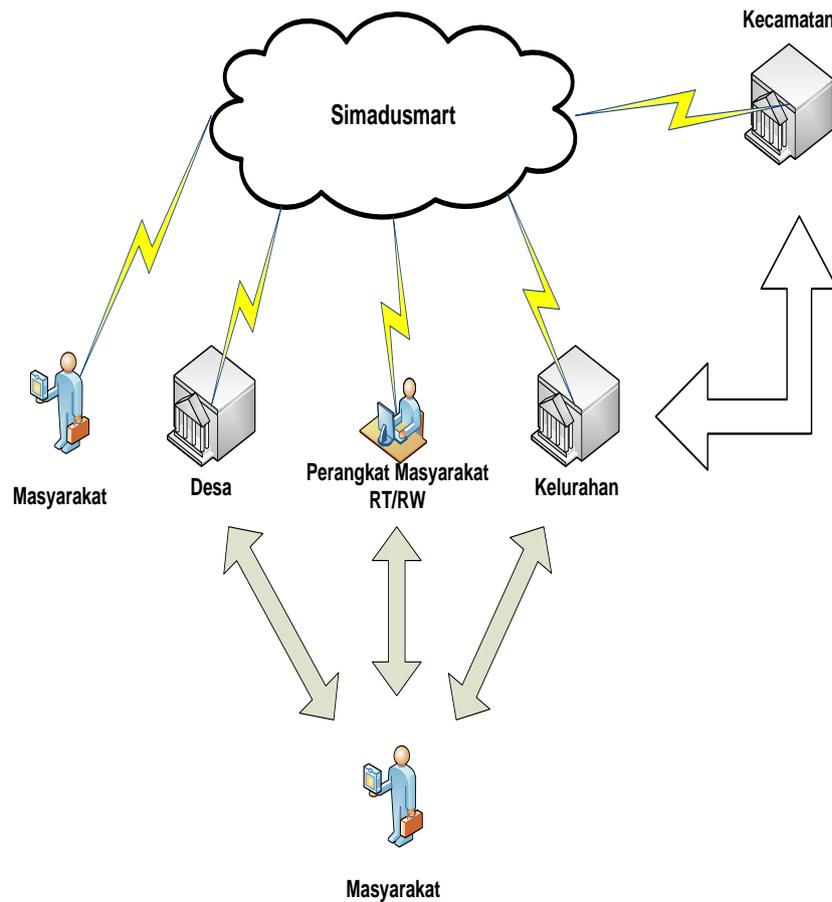


Gambar 5.14
Website Desa Margahayu Selatan



Prosedur dalam penyelenggaraan Simadu mencakup langkah-langkah sistematis yang menjelaskan bagaimana mengoperasikan aplikasi Simadu.

Gambar 5.15
Langkah-Langkah Prosedur Simadu



Personel sebagai implementer dari simadu harus memiliki keahlian dalam mengoperasikan sistem informasi dan computer dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan memerlukan dukungan dari staff yang memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi.

Tujuan dari dibuatnya Simadu adalah untuk merealisasikan aktivitas komunikasi antar organisasi pemerintah yang ada pada pemerintah Kecamatan Margahayu. Organisasi tersebut termasuk pemerintah Desa Sukamenak, Desa

Sayati, Desa Margahayu Tengah, Desa Margahayu Selatan dan Kelurahan Sulaeman. Simadu dijalankan untuk merealisasikan pelayanan publik lebih baik kepada masyarakat di Kecamatan Margahayu dengan beberapa koreksi melalui aktivitas pemerintah dalam web.

Aplikasi Simadu dapat dilaksanakan jika didukung dengan sumber daya yang memadai. Beberapa sumber daya yang diperlukan termasuk manusia, keuangan, waktu dan fasilitas.

Manusia disini adalah manusia yang mengoperasikan aplikasi simadu dan juga operator yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kesopanan dalam komunikasi baik bahasa, raut muka dan bahasa tubuh.

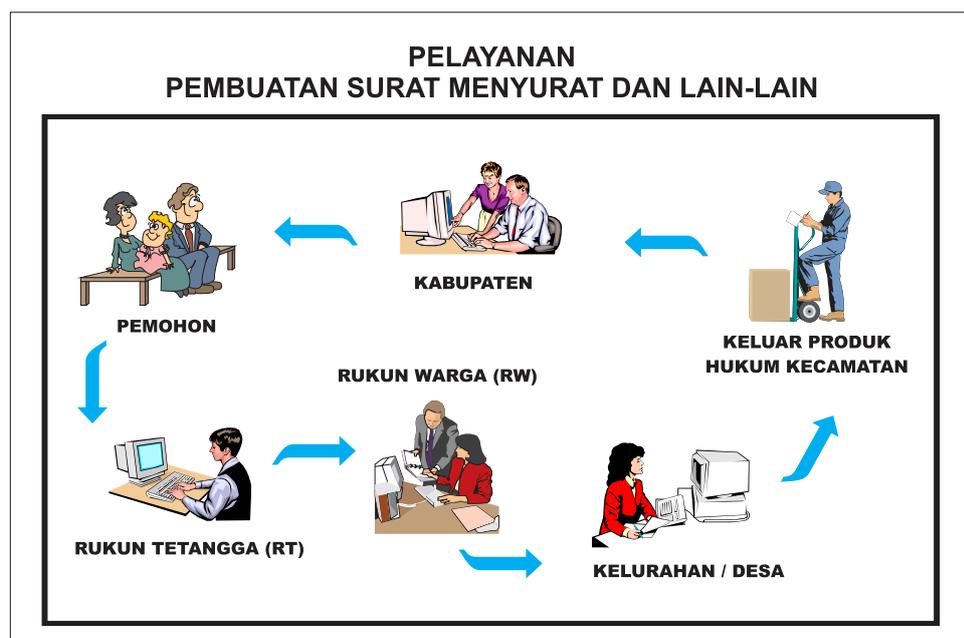
Sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Margahayu belum dapat dikatakan memadai, karena belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan Simadu. Oleh karena itu, pelaksanaan aplikasi Simadu sudah terlaksana dengan baik tetapi belum maksimal, untuk mengatasinya Kecamatan Margahayu dapat melakukan langkah

pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan Simadu.

Selain sumber daya manusia, waktu juga menjadi bagian dari sumber daya. Waktu disini adalah waktu untuk menyelesaikan pelayanan publik melalui Simadu. Sementara itu, fasilitas termasuk computer, meja, modem kursi dan lain sebagainya.

Keberadaan sumber daya di atas, dapat membantu pelaksanaan komunikasi antar organisasi. Sumber daya-sumber daya di atas berguna dalam disposisi pelaksana kebijakan Simadu. Pengelolaan masing-masing sumber daya oleh pelaksana kebijakan akan mempermudah tujuan dan sasaran Simadu segera tercapai. Disposisi pelaksanaan kebijakan Simadu akan turut menentukan kinerja pelayanan publik. Beberapa proses dalam pelayanan publik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.16
Gambar Alur Pelayanan Pembuatan Surat Menyurat dan Lain-Lain



Namun demikian, ketersediaan sumber daya ini sangat ditentukan oleh kondisi ekonomi, sosial dan politik yang ada di lingkungan Pemerintah Kecamatan Margahayu. Secara ekonomi, masyarakat yang memiliki peralatan informasi teknologi lebih mudah memahami Simadu ini. Minimal mereka memiliki Handphone atau komputer/laptop yang terkoneksi internet. Adanya Simadu dapat dimanfaatkan untuk mengeksplorasi potensi unggulan yang dimiliki masyarakat Kecamatan Margahayu. Dengan demikian akan pula meningkatkan potensi ekonomi masyarakat sekitar.

Model kebijakan Simadu dapat diterapkan secara efektif apabila masyarakat pemohon pelayanan publik memiliki pengetahuan yang cukup tentang pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, sosialisasi model kebijakan Simadu harus dilakukan secara intensif.

Kondisi politik pun akan turut menentukan keberhasilan Simadu ini. Yang dimaksud adalah siapa figur pemimpin di kecamatan yaitu Camat dan para kepala desa dalam wilayahnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa camat, lurah dan para kepala desa di lingkungan Kecamatan Margahayu sangat mendukung Simadu ini apabila ditetapkan sebagai model kebijakan yang akan meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik.

Karakteristik lembaga pelaksana kebijakan Simadu ditentukan oleh kondisi ekonomi, sosial dan politik di wilayah Kecamatan Margahayu. kondisi ekonomi, sosial dan politik pun akan mempengaruhi disposisi pelaksana kebijakan Simadu dan kinerja pelayanan publik.

Karakteristik lembaga pelaksana kebijakan Simadu memiliki hubungan timbal balik dengan pelaksanaan kegiatan komunikasi antar organisasi. Apabila lembaga pelaksana Simadu berperan baik maka komunikasi antar organisasi akan berjalan efektif, begitu pula sebaliknya. Lembaga-lembaga tersebut berperan sebagai komunikator dan komunikan Simadu. Misalnya, komunikasi antara kecamatan dan desa atau antar desa. Namun yang ditekankan dalam penelitian ini khususnya terkait pelayanan publik adalah komunikasi antara pemerintah Kecamatan dan masyarakatnya.

Karakteristik lembaga pelaksana kebijakan Simadu selanjutnya akan menentukan disposisi pelaksana kebijakan. Semoga istilah *the right man on the right place* dapat diaplikasikan, sehingga kinerja pelayanan publik dapat meningkat. Karakteristik lembaga pelaksana kebijakan Simadu juga dapat secara langsung mempengaruhi kinerja pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisonal yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa/kelurahan menjadi ujung tombak dari pemerintahan terbawah yang di bantu oleh pelayan masyarakat seperti RT dan RW. Wilayah cakupan pemerintahan desa ini cukup kecil sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan publik dan juga dapat menyerap aspirari masyarakat desa secara optimal. Melalui pelaksanaan pelayanan publik yang baik diharapkan desa/kelurahan dapat memberikan

pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat salah satunya melalui Aplikasi Simadu.

Salah satu tugas pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berbagai strategi telah diupayakan agar pelayanan publik ini dapat ditingkatkan. Regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik ini pun telah banyak dikeluarkan. Selebihnya adalah model kebijakan yang pas, yang dapat dipilih sebagai alternatif agar pelayanan publik ini dapat mencapai sarannya.

Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini menjadi sebuah tren tersendiri di masyarakat kita, termasuk dalam dunia pemerintahan, dikenallah istilah *e-Government*. Selanjutnya beragam pelayanan publik pun lahir dengan memanfaatkan TIK tersebut. Sistem sistem informasi manajemen lahir dengan spesifikasi layanan yang berbeda-beda dari mulai tingkat pusat sampai ke daerah. Hal ini yang mendorong penelitian ini dilakukan. Setelah pembahasan tentang model kebijakan pelayanan publik melalui sistem manajemen desa terpadu di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung diuraikan, adapun capaian dan luaran yang telah dilaksanakan adalah:

1. Mempublikasikan hasil penelitian di tahun pertama ini di ajang *International Conference on Public Organization VI (ICONPO VI)* yang dilaksanakan pada tanggal 10-11 Agustus 2016 di University Thamasaat ThaPhra Chan Campus, Bangkok, Thailand.
2. Koordinasi dengan Pemerintah Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung terkait sistem manajemen desa terpadu yang akan dibangun.

3. Sosialisasi dan dengar pendapat bersama para aparat desa yang ada dilingkungan Pemerintah Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa model kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui sistem manajemen desa terpadu ditentukan oleh beberapa faktor seperti standar dan tujuan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana kebijakan, disposisi pelaksana kebijakan. Semua faktor tersebut turut menentukan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

Atas dasar kesimpulan di atas, peneliti merekomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Lakukan berbagai persiapan di Pemerintah Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung mulai dari sumber daya aparatur dan perangkat yang diperlukan agar sistem manajemen desa terpadu dapat dilaksanakan.
2. Buatlah pelatihan terkait sistem manajemen desa terpadu yang akan dijalankan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.
3. Sosialisasikan secara intens tentang sistem manajemen desa terpadu ini kepada masyarakat.
4. Lakukan evaluasi secara berkala, apakah sistem manajemen desa terpadu dapat dilanjutkan atau tidak sebagai model kebijakan pelayanan publik modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 1998. *Perkembangan Dan Penerapan Studi Implementasi (Action Research And Case Studies)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Anderson, James E. 1979. *Public Policy Making. Second Edition*. New York: Holt Rinehart and Winston
- Anwar, M. Khoirul dan Assianti Oetojo S. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Hartono, Jogyanto. 2004. *Pengenalan Komputer Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi Dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: AND
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Islamy, Irfan. 2004. *Prinsip-prinsip Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: CV. Bumi Aksara.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Diterjemahkan oleh Ricky Istamto. Jakarta Rajawali Pers.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Adi Offset.
- Mazmanian, Daniel, Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*. New York: Harper Collins.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saefullah, H. A. Djadja. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik, Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP Unpad.
- Sedarmayanti. 1995. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sinambela, Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transformasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset
- Tjiptono, fandy. 1996. *Pembangunan: Dilemma Dalam Tantangan*. Yogyakarta: Andy
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.
- Wahab, Abdul. 1997. *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain Dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.