

MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DALAM PELAYANAN PERIZINAN: STUDI KASUS DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PEMERINTAH KOTA BANDUNG

Dayat Hidayat, Muhammad Afif Muttaqin

PKPPA I Lembaga Administrasi Negara, Jl. Kiara Payung, Sumedang,
Telp. (022) 7790044, Fax. (022) 7790055, email: kang_dayat@yahoo.com, gopips786@gmail.com

Management Information System in Licensing Service: Case Study in One-Stop Licensing Services Agency of Bandung City

Information system is an effective media in disseminating information in the modern era. Utilization of information systems in government considered to be essential to improve public services in this licensing service in Bandung city. Therefore this study aims to determine the Management Information System conducted by the Government Licensing Service Agency of Bandung (BPPT). Indicators used include three elements: planning, organizing, and supervision. The focus of this research is BPPT. The approach conducted in this study is a qualitative in order to avoid generalize the results. Data collection techniques used is the study of documentation and interviews. Based on these results, it is known that the existence of an information system that can be accessed by people in the BPPT is available with a variety of categories, and tailored to the needs and accessibility. As for management it has been well planned, but at this stage of implementation and supervision, there are still some obstacles.

Keywords: *information systems, licensing, management*

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik disebutkan sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Sebagai suatu perwujudan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah, maka berbagai pelayanan untuk kepentingan publik telah banyak diluncurkan, salah satunya adalah Pelayanan Perizinan. Dalam hubungan antara pemerintah dan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah suatu pemerintah sudah mencapai kondisi tata kelola yang baik (*good government*) atau belum.

Oleh karena itu, Pemerintah melalui Departemen Dalam Negeri menindaklanjuti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket

Kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Akan tetapi, pada kondisi nyatanya pelayanan perizinan masih menemui banyak hambatan. Permasalahan yang terjadi terkait dengan pelayanan perizinan seperti yang dikemukakan oleh Djoni Andhela (2009), Wakil Ketua Bidang Perdagangan dan Investasi, Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Jabar :

"Saat ini untuk mengurus perizinan di beberapa daerah terlalu banyak meja yang harus kita datangi, sehingga memakan waktu yang lama dan tidak efektif serta membutuhkan biaya yang tidak sedikit," imbuhnya.¹

Kota Bandung saat ini telah dirancang untuk menjadi Pusat Distribusi Regional di mana menjadi tempat berkumpulnya

¹<http://birohukum.jabarprov.go.id/?mod=detilBerita&idMenuKiri=&idBerita=31>
Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011

semua aktifitas perdagangan, industri dan jasa bagi daerah-daerah sekitarnya. Untuk itu, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 dibentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu. Badan ini kemudian berubah nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

Dalam mengubah pola pelayanan yang berbelit-belit menjadi pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, maka tahun 2008 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) meluncurkan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) atau Bandung *One Stop Service* (BOSS). Hal itu merupakan langkah yang dilakukan BPMPPT sesuai dengan misi mereka yaitu "Meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis *E-Government*". Selain itu, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJM) Tahun 2009-2013 menyebutkan bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui penerapan model pelayanan bersifat proaktif. Model pelayanan yang bersifat proaktif adalah dengan membangun *situs (web site)* untuk **pelayanan online**, dimana dalam hal ini yang dimaksud adalah BOSS.

BOSS sendiri menyediakan informasi yang berisi: Daftar perizinan yang dapat dilayani; Pengajuan Izin Online; Cek Status Izin; layanan pengaduan; dan lain sebagainya. Akan tetapi berdasarkan pengamatan penulis, di situs tersebut masih banyak hal yang menghambat dalam penyampaian informasi tentang perizinan kepada masyarakat di antaranya yaitu:

1. Banyak *link* yang tidak dapat dibuka seperti *Download* peraturan, Cek Status Izin, Pengaduan, dan Simulasi Biaya Perizinan.
2. Informasi yang disediakan tidak konsisten. Seperti pada tampilan awal tertera nama BPPT, tetapi pada bagian Tentang Kami, nomenklatur yang digunakan masih BPMPPT. Padahal dalam Perda Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 tersirat bahwa nomenklatur BPMPPT telah diubah menjadi BPPT.

Kedua masalah tersebut cukup menggambarkan bahwa ada yang kurang tepat dalam pengelolaan situs tersebut. Pengelolaan berhubungan dengan manajemen yang dilakukan BPPT. Padahal keberadaan situs BOSS sudah berjalan hampir 3 (tiga) tahun lamanya.

Berkaitan dengan sejumlah fakta tersebut, penulis memandang penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengelolaan sistem informasi manajemen dalam menunjang pelayanan perizinan di kota Bandung. Hal ini dirasakan semakin mendesak dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien di wilayah Kota Bandung.

B. RUMUSAN MASALAH

Sistem informasi merupakan media yang efektif dalam menyebarkan informasi di era modern. Di bidang pemerintahan, pemanfaatan sistem informasi sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satu instansi yang memanfaatkannya adalah pelayanan perizinan di Kota Bandung yang dikelola oleh Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT). BPPT telah menyediakan sistem informasi dalam bentuk situs untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan izin. Namun, keberadaan

situs itu tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sehingga perlu ada media lain untuk mendukung penyediaan informasi bagi para pengunjung yang datang ke BPPT Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam artikel ini adalah "Pengelolaan sistem informasi manajemen dalam pelayanan perizinan di BPPT Kota Bandung belum efektif dan efisien?"

Dalam rumusan permasalahan tersebut ada 4 (empat) pertanyaan penelitian yang muncul yaitu:

1. Apa saja sistem informasi pelayanan perizinan yang ada di BPPT Pemerintah Kota Bandung selain keberadaan situs BPPT?
2. Bagaimana perencanaan sistem informasi yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung?
3. Bagaimana pengorganisasian sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung?
4. Bagaimana pengawasan sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Pemerintah Kota Bandung?

Istilah sistem informasi yang dimaksud pada penelitian ini dibatasi pada sistem informasi yang dapat

diakses oleh masyarakat sebagai media informasi dan pelayanan perizinan. Sehingga sistem informasi yang ada di lingkungan internal tidak termasuk yang akan diteliti.

C. TINJAUAN TEORI

1. Konsep Manajemen

Sebuah organisasi tidak lepas dari kata manajemen. Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno yaitu *ménagement* yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Menurut Sukanto Reksohadiprodjo dalam Nitisemito (1989 : 13), manajemen adalah "Suatu usaha merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir serta mengawasi kegiatan dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap organisasi membutuhkan unsur-unsur pendukung yang terdiri dari 6 M yaitu: *Man* (orang), *Money* (uang), *Materials* (bahan), *Machines* (peralatan), *Method* (metode), dan *Markets* (pasar).

Dalam memahami proses manajemen, maka harus memahami juga fungsi-fungsi manajemen, berikut beberapa pendapat para ahli:

Tabel 1
Fungsi-fungsi Manajemen

	Forecasting	Planning	Organizing	Staffing	Comanding	Directing	Actuating	Coordinating	Controlling	Reporting	Budgeting
G.R.Terry	X	-	-	X	X	X	-	X	-	X	X
Koontz & Donnel	X	-	-	-	X	-	X	X	-	X	X
Henry Fayol	X	-	-	X	-	X	X	-	-	X	X
Luther Gulick	X	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-
Prof. L.F. Urwick	-	-	-	X	-	X	X	-	-	X	X

Ket: X = Tidak

- = Ya

Sumber : Nitisemito (1989 : 24)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa setiap pakar mempunyai pendapat sendiri-sendiri mengenai fungsi manajemen. Akan tetapi, terdapat 3 (tiga) fungsi pokok yang dipilih mereka, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), dan *controlling* (pengawasan).

a. Perencanaan; Menurut George R. Terry masih dalam Riyadi (2003 : 2) mengemukakan bahwa perencanaan adalah upaya untuk memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Pengorganisasian; Agar perencanaan dalam manajemen dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diinginkan, maka diperlukan pengorganisasian. Menurut Nitisemito (1989:57), organisasi dalam pengertian statis adalah merupakan suatu wadah atau tempat kerja sama untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sedang organisasi dalam pengertian dinamis adalah merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Oleh karena itu, di dalam pengorganisasian dirancang struktur formal, pengelompokan dan pengaturan tugas-tugas di antara anggota organisasi.

c. Pengawasan; Pengawasan dilakukan dengan menggunakan informasi mengenai kemajuan kegiatan. Tujuan dari pengawasan adalah agar dalam mencapai tujuan organisasi ada keselarasan. Ralph Currier Davis dan Allan C. Filley dalam Sutabri (2005 : 62-65) membagi fungsi pengawasan

menjadi 8 (delapan) sub fungsi yang terdiri dari: perencanaan rutin (*routine planning*), penjadwalan (*schedulling*), persiapan (*preparation*), pengabaran (*dispatching*), pengarahan (*direction*), pemeriksaan (*supervision*), perbandingan (*comparasion*), dan pembetulan (*corrective action*).

2. Konsep Dasar Informasi

Menurut Sutabri (2005 : 23), informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Bentuk data dapat berupa angka, teks, dokumen, suara, gambar, kode, dan lain-lain. Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil olah data yang dimasukkan ke dalam dan pengolahan suatu model keputusan.

a. Nilai dan Kualitas Informasi; Nilai informasi ditentukan oleh 2 (dua) hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Nilai informasi ini menurut Sutabri (2005: 31) didasarkan atas 10 sifat, yaitu: mudah diperoleh, luas dan lengkap, ketelitian, kecocokan, ketepatan waktu, kejelasan, keluwesan, dapat dibuktikan, tidak ada prasangka, dan dapat diukur. Sutabri (2005:35) menyatakan, untuk kualitas informasi tergantung dari 3 (tiga) hal yaitu, informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relevance*).

b. Transformasi informasi; Transformasi informasi adalah komponen proses dalam pengelolaan sistem informasi yang berfungsi memproses data menjadi informasi sehingga dapat dihasilkan produk informasi yang diperlukan bagi para pemakai informasi. Transformasi

informasi pada hakekatnya merupakan suatu proses perubahan wujud, sifat, dan ciri-ciri data menjadi informasi yang selanjutnya disajikan secara statistika atau secara visual untuk disebarluaskan dan atau didokumentasikan.

- c. **Informasi publik;** Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, informasi publik yaitu: "Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik". Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan oleh Badan Publik dikategorikan menjadi 3 (tiga) macam sesuai waktu penyediaannya: Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; informasi yang wajib diumumkan secara serta merta; informasi yang wajib tersedia setiap saat.

3. Konsep Manajemen Sistem Informasi

Menurut Sutabri (2005 : 42), definisi sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dalam hal mengelola sistem informasi, maka perlu dilakukan dengan beberapa tahapan, antara lain yaitu:

- a. **Perencanaan Sistem Informasi;** Perencanaan sistem informasi menceritakan bagaimana menerapkan

pengetahuan tentang sistem informasi ke dalam organisasi. Perlu diingat, perubahan sistem, baik besar maupun kecil, selalu akan melalui tingkatan sebagai berikut:

Tingkat I: Ide, mengetahui perlu adanya perubahan

Tingkat II : Design, merancang cara pemecahannya

Tingkat III : Pelaksanaan, menerapkan design ke dalam sistem

Tingkat IV : Kontrol, memeriksa tingkat pelaksanaan dijalankan sesuai design

Tingkat V : Evaluasi, memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai tujuan semula

Tingkat VI : Tindak lanjut, melaksanakan perubahan sesuai dengan hasil evaluasi yang ada

- b. **Pengelolaan sistem informasi;**

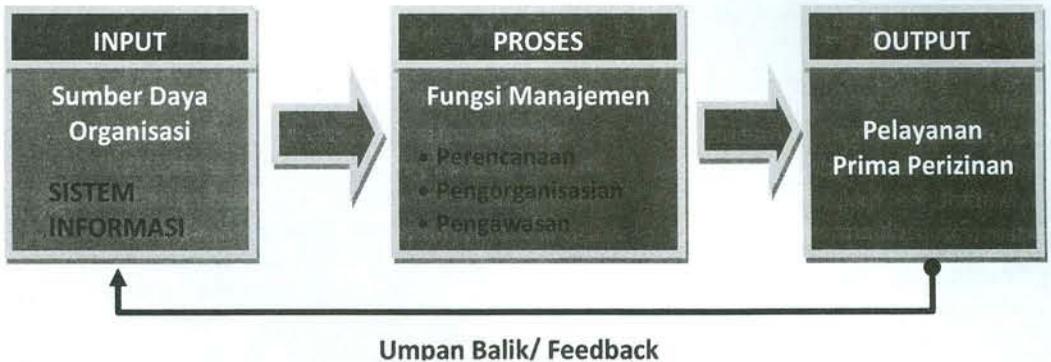
Pengelolaan sistem informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari studi manajemen, sebagaimana halnya pengelolaan ketenagaan, keuangan, organisasi dan tata laksana, dan lain sebagainya. Barangkali dapat diasumsikan, pengelolaan sistem informasi merupakan faktor kunci bagi keterlaksanaan dan keberhasilan manajemen.

- c. **Pengendalian sistem informasi;**

Pengelola sistem informasi perlu memahami dan memiliki keterampilan manajerial dalam melaksanakan kegiatan pengendalian sistem informasi, yakni kemampuan mengendalikan kegiatan perencanaan informasi, kemampuan mengendalikan proses transformasi informasi, kemampuan mengendalikan organisasi pelaksana sistem informasi, dan kemampuan melaksanakan kegiatan koordinasi.

Selanjutnya, kerangka pikir yang dibangun dalam rangka melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pikir



D. METODOLOGI PENELITIAN

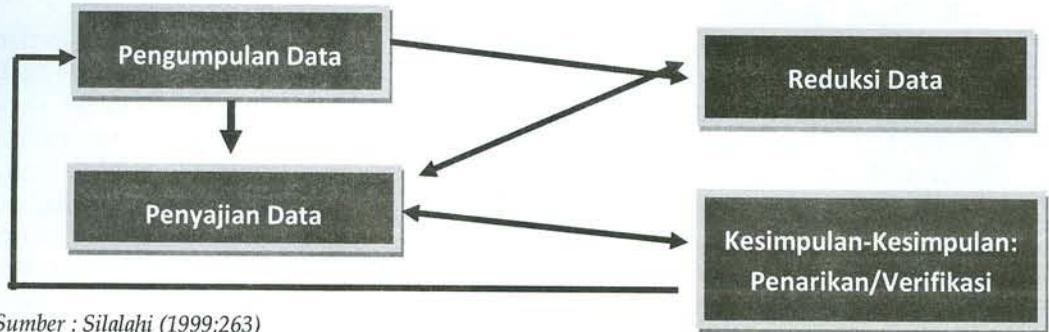
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh BPPT dalam memberikan pelayanan perizinan, terutama penggunaan teknologi informasi yang dipergunakan sebagai alat untuk membantu pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Sehubungan dengan hal tersebut, jenis penelitian ini adalah eksploratif. Sesuai dengan pendapat Hermawan dan Mantra dalam Wikipedia (diakses 5 April 2011): Penelitian eksploratif adalah salah satu jenis penelitian sosial yang tujuannya untuk memberikan sedikit definisi atau penjelasan mengenai konsep yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif yang hasilnya tidak untuk menggeneralisasi.

Untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Kebutuhan data tersebut berupa data primer dan sekunder. Pengumpulan/pencarian data akan dilakukan dengan cara:

1. *Desk Research*, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan, sistem informasi yang diberlakukan.
2. *Field Research*, data yang akan dikumpulkan melalui pelaksana pelayanan dan pejabat serta masyarakat pengguna layanan di BPPT Kota Bandung.

Data yang telah terkumpul baik dari kuesioner maupun wawancara dan *desk research* selanjutnya akan dinalisis. Pengolahan data menurut Miles dan Huberman (Silalahi, 1999:248) merupakan kegiatan pendahuluan dari analisis data. Analisis data karena itu memiliki arti yang luas, yang meliputi penyederhanaan data dan penyajian data, dan juga yang pada umumnya dimaksudkan sebagai "analisis". Transformasi data dilakukan melalui penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*) dan tabulasi (*tabulation*). Miles & Huberman juga menggambarkan analisis kualitatif tersebut seperti pada Silalahi (1999:263) sebagai berikut:

Gambar 2
Analisa Kualitatif



Sumber : Silalahi (1999:263)

E. GAMBARAN UMUM BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT)

1. Tujuan Dan Sasaran

BPPT mempunyai tujuan-tujuan sebagai berikut:

- Meningkatkan sumber daya aparatur yang kompeten dan siap dalam memberikan pelayanan.
- Terjalinnnya jejaring kerja yang dapat membentuk hubungan kerjasama antar kota dalam dan luar negeri untuk menarik investor.
- Meningkatnya sistem informasi manajemen pelayanan yang terukur yang dapat memberikan kemudahan dalam penanaman modal dan perizinan.
- Meningkatnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani.
- Peningkatan kerjasama investasi melalui kondisi yang kondusif dan peran aktif masyarakat.

BPPT memiliki sasaran sebagai berikut:

- Terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan pengetahuan dalam bidang

penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.

- Terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan keterampilan meliputi keterampilan dasar pelayanan, dapat merancang kegiatan, dapat melakukan teknis kegiatan dan dapat mengimplementasikan *hardware* dan *software*.
- Terbentuknya sumber daya aparatur yang memiliki sikap perilaku secara proporsional dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- Terwujudnya jalinan kesepahaman, kerjasama yang terpadu dan sinkronisasi yang dapat diimplementasikan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
- Terwujudnya mekanisme kerja yang menggambarkan sistem manajemen kinerja yang responsif, bertanggung jawab, akuntabel, dan transparan.
- Terciptanya sistem informasi manajemen pelayanan secara terukur dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan

- sistem informasi serta kesekretariatan.
- g. Terwujudnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani secara proporsional dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
 - h. Terbentuknya hubungan kerjasama investasi yang saling menguntungkan dalam bidang penanaman modal, pelayanan perizinan usaha dan sistem informasi serta kesekretariatan.
 - i. Terwujudnya pelayanan sistem informasi dan sistem pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan perizinan dan penanaman modal secara mudah dan transparan.
 - j. Tersedianya sarana dan prasarana serta personil bidang pengelolaan dokumen pelayanan perizinan dan investasi.

F. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengumpulan data, maka sistem informasi yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan BPPT adalah sebagai berikut:

1. Mesin antrian

Mesin antrian, diluncurkan dari tahun 2008 sejak berdirinya BPPT. Manfaat mesin antrian adalah untuk memberikan keteraturan antrian kepada pemohon izin sesuai dengan nomor antrian dan bermanfaat untuk mengetahui berapa jumlah pengunjung setiap harinya. Tujuan digunakannya mesin antrian adalah:

- a. Untuk memastikan bahwa setiap permohonan yang masuk benar-benar mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dan melalui loket pendaftaran

- b. Mencantumkan nomor antrian dalam nomor resi pendaftaran
- c. Menghindari permohonan masuk melalui *back office*

Pemeliharaan mesin antrian dilakukan oleh pihak ketiga, terpisah dari kegiatan teknologi informasi yang lain. Alasan dikelolanya mesin antrian oleh pihak ketiga karena tim TI yang ada memiliki beban kerja yang cukup banyak. Sementara itu tim TI yang dimiliki saat ini hanya ada 2 (orang). Pada pertengahan tahun 2010, karena ada permohonan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), maka nomor antrian dimasukkan dalam pengisian pendaftaran dan tercetak dalam resi. Untuk saat ini data harian yang masuk melalui mesin antrian belum dikelola dengan baik.

2. SMS Gateway

SMS Gateway bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini diperuntukan bagi pemohon yang ingin mendapatkan informasi tentang perizinannya dan juga untuk melakukan pengaduan dengan cara mengirim *short message service* (SMS) dengan cara ketik **CEK** spasi **NOMOR REGISTRASI** dan mengirimkannya ke nomor **0818-99-8055**.

Sementara untuk melakukan pengaduan, Pemohon dapat menyampaikannya melalui sms dengan cara ketik **ADU** spasi **Bunyi Pengaduan** dan mengirimkannya ke nomor **0818-998055**. Setelah SMS dikirim, maka aplikasi akan memberikan jawaban sms secara langsung mengenai pengaduan pemohon dan menyampaikannya ke dalam database untuk dianalisis lebih lanjut.

Pengadaan SMS Gateway dimulai dari tahun 2008 pada saat BPMPPT terbentuk. Pada saat itu, nomor yang

digunakan untuk mengaksesnya yaitu 081220088002. Namun, pada pelaksanaannya layanan ini tidak berjalan dengan baik karena aplikasi utamanya tidak berjalan dengan baik dan tracking data hanya dilakukan sampai tahap pendaftaran. Pada pertengahan tahun 2010, nomor akses berubah menjadi nomor yang sekarang digunakan. Selain itu pada awal tahun 2010, proses *tracking* data diperbaiki dan dapat dilakukan untuk semua proses pelayanan akan tetapi hal itu juga tidak berjalan lancar.

3. e-Kiosk

e-Kiosk adalah sistem informasi yang bertujuan untuk memberikan informasi perizinan bagi pemohon. e-Kiosk menggunakan komputer layar sentuh (*touch screen*) yang diletakkan di dekat ruang tunggu. Sama seperti layanan sebelumnya, e-kiosk mulai dikembangkan pada tahun 2008 saat BPMPPT terbentuk. Pada awal tahun 2011, informasi berubah menyesuaikan dengan bidang yang ada di BPPT dan ditambah *tracking* izin untuk semua proses.

4. Website BPPT

Website/situs BPPT adalah sistem informasi berbasis web yang bertujuan untuk mendekatkan jarak antara masyarakat, investor, dan BPPT. Sistem ini diluncurkan pada tahun 2008 dan beralamat di <http://boss.or.id>. Pelayanan yang diberikan dalam situs ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

a. Pelayanan informasi

Pelayanan informasi adalah pelayanan yang hanya memberikan informasi berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan perizinan. Yang termasuk dengan pelayanan informasi antara lain:

- 1) Berita seputar perizinan yang dapat dilihat di halaman muka situs, dan pada arsip berita.
- 2) Informasi perizinan yang berisi daftar perizinan yang dilayani BPPT, beserta syarat, prosedur, waktu dan biaya perizinan yang harus dikeluarkan.
- 3) Informasi mengenai profil BPPT
- 4) Informasi mengenai peluang investasi di Kota Bandung
- 5) Informasi mengenai profil kota Bandung
- 6) Informasi mengenai peraturan yang berhubungan dengan perizinan

b. Pelayanan perizinan

Pelayanan perizinan adalah pelayanan yang berhubungan dengan perizinan yang dapat diakses langsung dari situs, artinya ada interaksi dari orang yang mengakses situs tersebut. Pelayanan yang termasuk ke dalam pelayanan perizinan yaitu:

- 1) Pengajuan izin secara *online* yang dilakukan dengan mengisi form elektronik yang tersedia di situs tersebut.
- 2) Cek status izin yang bertujuan memberikan kesempatan bagi masyarakat berkaitan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT.
- 3) Pengaduan yang bertujuan memberikan kesempatan bagi masyarakat berkaitan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT.
- 4) Jajak pendapat, yang bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepercayaan masyarakat mengenai keberadaan sistem informasi di BPPT.

Keberadaan keempat sistem informasi di atas pada awalnya bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada pengguna layanan BPPT, baik untuk pelayanan informasi maupun pelayanan perizinan. Namun hal itu tidak berjalan maksimal karena kurangnya daya dukung dari organisasi. Berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara terhadap pejabat yang berwenang mengurus hal tersebut, diperoleh keterangan bahwa dari keempat sistem informasi tersebut, hanya 2 saja yang dapat dikatakan paling sering diakses oleh pengguna layanan BPPT, yaitu mesin antrian dan e-kiosk. Hal tersebut dapat dipahami karena keberadaan mesin antrian merupakan alat yang wajib diakses oleh pengunjung setiap kali mau mengajukan permohonan perizinan. Sementara dengan e-kiosk, pemohon dapat mengetahui sejauh mana berkas-berkas perizinannya sudah ditangani selain juga tentang informasi mengenai layanan perizinan. Sehingga tidak mengherankan apabila kedua sistem informasi tersebut paling sering diakses oleh pemohon. Berbeda dengan SMS gateway dan situs, kedua sistem informasi tersebut dianggap kurang berperan secara maksimal dalam pelayanan informasi maupun pelayanan perizinan. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini akan dijelaskan kendala-kendala apa saja yang dihadapi BPPT dalam rangka pengelolaan sistem informasi pelayanan perizinan, yaitu :

G. Perencanaan Sistem Informasi Di BPPT

Perencanaan awal sistem informasi pelayanan perizinan BPPT Kota Bandung dimulai pada tahun 2008, yakni saat terbentuknya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang dulu masih

bernaung di bawah nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT). BPPT mempunyai tugas memberi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota. Untuk memudahkan proses pelayanan tersebut, maka BPPT memutuskan untuk menggunakan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan misi BPPT poin ketiga yaitu meningkatkan sistem informasi manajemen pelayanan yang berbasis *e-government*. Tujuan yang ditargetkan BPPT adalah meningkatnya sistem informasi manajemen pelayanan secara terukur yang dapat memberikan kemudahan dalam penanaman modal dan perizinan. Sistem informasi manajemen pelayanan perizinan tersebut diberi nama Bandung One Stop Service (BOSS).

Rencana pengembangan sistem informasi BOSS dilakukan dengan kriteria berbasis *web* dan mendukung teknologi *mobile*. Ada pun untuk sub sistem pengembangannya terdiri atas:

1. Sistem Database BOSS RDBMS
2. Sistem Aplikasi PPTSP berbasis web untuk pelayanan perizinan yang mendukung pemanfaatan teknologi *mobile* (*Short Message Service, Wireless Application Protocol, Java Micro Edition*)
3. Sistem Aplikasi Pengaduan melalui telepon, email, fax, sms, kotak pengaduan, website, atau langsung
4. Sistem Aplikasi Pelaporan berbasis web yang dapat juga diakses melalui *mobile-browser*
5. Aplikasi identifikasi dokumen menggunakan *barcode*
6. Aplikasi SMS Gateway dan Mobile Survey
7. Website BPPT yang berisi informasi tentang penanaman modal dan

PPTSP untuk akses publik yang dapat diakses melalui e-kios.

Adapun gambaran umum aplikasi yang berada di dalam sistem informasi pelayanan perizinan yang berada di BPPT adalah sebagai berikut:

- **Aplikasi Web Publik;** Aplikasi ini dibentuk dengan sasaran penggunaannya adalah masyarakat umum dan pemohon pelayanan perizinan. Akses yang diberikan untuk setiap pengguna pun dibedakan. Bagi masyarakat umum, hanya dapat mengakses informasi, mengisi form pengaduan, dan mengisi survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilakukan di BPPT. Sementara untuk pemohon, dapat mengakses pelayanan perizinan, selain akses yang disebutkan sebelumnya, juga dapat melakukan pendaftaran secara *online*. Pendaftaran dilakukan dengan cara mengisi form yang telah disediakan di situs tersebut. Peran admin yaitu sebagai orang yang mengelola web tersebut.
- **Aplikasi e-Kiosk;** Aplikasi e-kiosk merupakan aplikasi *offline* yang tersedia di lingkungan BPPT. Aplikasi ini berupa layanan informasi mengenai prosedur dan persyaratan masing-masing perizinan dan biayanya, serta informasi mengenai penanaman modal. Sistem informasi ini berupa layanan komputer layar sentuh (*touch screen*) sehingga memudahkan pemohon dalam mengakses informasi yang

dibutuhkannya. Peran admin yaitu sebagai orang yang mengelola sehingga e-Kiosk dapat diakses secara lancar.

- **Aplikasi SMS;** Aplikasi SMS merupakan aplikasi alternatif yang ditujukan kepada masyarakat umum maupun pemohon perizinan. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat dan pemohon dapat memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan masing-masing perizinan, biaya perizinan, status pemrosesan perizinan yang diajukan, dan melakukan pengaduan/saran terhadap pelayanan yang diberikan BPPT.

Setelah melihat gambaran umum dari sistem informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPPT telah melakukan perencanaan yang matang karena melihat kebutuhan atau kecenderungan (*trend*) yang sedang berkembang di masyarakat. Pembangunan website bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi maupun melakukan transaksi mengenai perizinan yang akan diajukan.

Anggaran yang digunakan untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan perizinan ini dilakukan setiap tahun. Jumlah anggaran yang disediakan untuk pengembangan sistem informasi ini yaitu:

Tabel 1

Anggaran Pengembangan Sistem Informasi dari Tahun 2008 - Tahun 2011

TAHUN	ANGGARAN
2008	Pengembangan aplikasi perizinan : Rp. 700 juta, aplikasi pendukung Rp. 300 juta, perangkat lunak pendukung Rp. 200 juta. Perangkat keras Rp. 800 juta Total anggaran sebesar Rp. 2 milyar
2009	Pengembangan aplikasi perizinan Rp.90 juta, aplikasi pendukung Rp.300 juta, perangkat keras Rp.300 juta. Total anggaran sebesar Rp. 690 juta
2010	Pengembangan aplikasi perizinan Rp. 50 juta, aplikasi pendukung Rp. 50 juta, perangkat keras dan jaringan Rp. 115 juta Total anggaran sebesar Rp. 215 juta
2011	Pengembangan Aplikasi Rp. 190 juta, Pengembangan basis data Rp. 50 juta, pengadaan perangkat keras Rp. 240 juta Total anggaran sebesar Rp. 480 juta

Sumber : BPPT, 2010

Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2008, anggaran untuk pengembangan sistem informasi di BPPT sangat besar. Hal itu karena pada tahun 2008 merupakan tahun pertama pengembangan sistem informasi. Sehingga membutuhkan pengadaan *hardware* dan *software*. Sementara untuk tahun 2009 sampai 2010 nilainya semakin kecil karena digunakan hanya untuk perawatan serta pengadaan yang sifatnya menambah/meng-*upgrade* peralatan. Apabila dilihat dari sisi anggaran, sebenarnya pembangunan sistem informasi pelayanan perizinan di BPPT sudah termasuk ideal. Dengan dana hampir 3 miliar dari tahun 2008 sampai tahun 2011 seharusnya sistem informasi yang terbentuk sudah berjalan maksimal dengan ditopang infrastruktur yang dapat dikatakan lebih dari cukup. Namun pada kenyataannya hal itu tidak sesuai dengan harapan karena sering berubahnya struktur organisasi dalam waktu dekat dan ditambah dengan kurang selarasnya kebijakan yang diambil dari setiap perubahan organisasi tersebut.

Sementara untuk tahun 2011, anggaran yang diajukan kembali naik, dikarenakan adanya rencana dari BPPT untuk memaksimalkan peran sistem informasi pelayanan perizinan terutama untuk

keberadaan situs BOSS. Untuk tahun 2011 ini, situs BOSS akan mengalami perombakan yang cukup signifikan. Hal yang akan diperbaharui antara lain mengenai *database*, pengaktifan izin *online*, serta pemutakhiran data yang ada di dalam situs tersebut.

H. Pengorganisasian Sistem Informasi Di BPPT

Pengorganisasian dalam pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan di BPPT meliputi perubahan struktur organisasi dan pelaksanaan pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan. Struktur organisasi diubah menyesuaikan nomenklatur organisasi. Sementara untuk pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan dimulai sejak BPPT bernama Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPPPT). Pada mulanya Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Bandung merupakan gabungan dari Unit Pelayanan Satu Atap (Yantap) dan Kantor Penanaman Modal, dibentuk dengan nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT). Struktur organisasi pada saat menjadi BPMPPPT yaitu sebagai berikut:

Gambar 3
Struktur Organisasi BPMPT

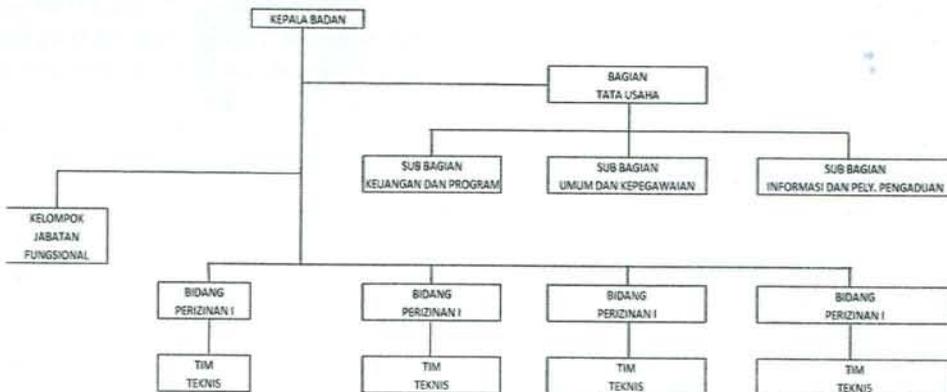


Sumber : <http://docs.boss.or.id/Proses%20bisnis/>

Pada saat menjadi BPMPT, unit yang bertugas mengelola teknologi informasi adalah Bidang Data dan Informasi. Dengan keberadaan unit tersebut, arah pengembangan teknologi informasi di BPPT lebih jelas dan mendapat dukungan penuh. Akan tetapi setelah Pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja pada Pelayanan Perizinan Terpadu

di Daerah selanjutnya terjadi perubahan. Salah satu poin dalam kebijakan tersebut adalah ditiadakannya eselon IV untuk jabatan teknis, juga ditariknya Penanaman Modal ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda), maka nomenklatur BPMPT diubah menjadi BPPT dengan struktur organisasi yang diilustrasikan pada Gambar 4.

Gambar 4
Struktur Organisasi BPPT



Sumber : Company Profile BPPT 2010

Setelah menjadi BPPT, unit kerja yang mengelola TI berada di bawah unit Sub Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Sub Bagian Informasi dan Pengaduan membawahi 3 (tiga) koordinator yaitu Koordinator Loker Informasi, Koordinator Pengaduan, dan Koordinator Teknologi Informasi. Tugas dari Koordinator TI yaitu menangani pemanfaatan, pemeliharaan dan operasional TI BPPT termasuk masalah anggaran TI. Secara kelembagaan, perubahan struktur tersebut memberikan keuntungan karena struktur organisasi menjadi lebih ramping sehingga dapat memangkas kendala birokrasi dalam pelayanan. Selain itu, data yang dikelola oleh koordinator TI menjadi lebih sedikit dibandingkan dulu saat masih bernama BPMPT. Akan tetapi ternyata hal itu menjadi kendala tersendiri bagi pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan. Kendala tersebut diantaranya yaitu:

1. Data yang dulu harus disesuaikan dengan kondisi sekarang. Dengan pergantian nomenklatur, mengharuskan adanya penyesuaian dengan kondisi sekarang yang mencakup penghapusan data yang sudah tidak relevan, penyesuaian nama file, pemilahan data berdasarkan klasifikasi dan lain sebagainya.
2. Dengan ketiadaan pejabat struktural dalam bidang TI, membuat kewenangan menjadi tidak ada. Sehingga di sini peran bagian TI hanya menjalankan rutinitas pemeliharaan *hardware* dan *software* saja. Tentu saja hal ini kurang efektif karena akan menghambat dalam pengembangan TI itu sendiri. Bagian TI hanya bersifat menjalankan, sementara keputusan dari pihak pimpinan itu selalu berubah sehingga

pengembangan sistem informasi terutama website tidak terlaksana secara maksimal.

3. Menurut koordinator TI yang ada di BPPT (2010), pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi BOSS belum efektif karena sering terjadi perubahan *Standard Operating Procedure* (SOP). Dengan seringnya perubahan tersebut, maka akan mempengaruhi juga persoalan yang dilakukan bagian TI untuk mengembangkan sistem informasi tersebut.
4. Sumber daya manusia (SDM) yang mengurus TI jumlahnya sedikit dengan beban kerja yang cukup banyak. Kondisi saat ini, jumlah pegawai yang mengurus TI jumlahnya ada 3 orang, dimana 1 orang sedang menjalani tugas belajar. Jumlah pegawai yang ada itu menyebabkan pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan tidak berjalan maksimal. Sementara tugas yang dibebankan cukup banyak, karena tugas pegawai ini bersifat lintas sektoral, artinya mengurus hal-hal yang terkait dengan TI di unit lain juga. Oleh karena itu, dengan kondisi demikian mereka kurang perhatian untuk fokus dalam mengembangkan sistem informasi untuk pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun pengembangan sistem informasi di BPPT belum maksimal, akan tetapi pada kenyataannya mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator TI di BPPT, pada tahun 2008, ketika sistem informasi baru diadakan, aplikasinya masih dianggap terlalu rumit oleh para pengguna, sehingga tidak terlalu efektif dan akhirnya proses banyak dilakukan secara manual. Pada tahun-tahun berikutnya dilakukan penyederhanaan

proses dari sisi aplikasi dan basis data dan hasilnya banyak pengguna dapat menjalankan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, pengorganisasian sistem informasi yang ada di BPPT dapat dikatakan baik karena telah memperhitungkan aksesibilitas untuk para penggunanya. Hal itu dapat terlihat, ketika saat ini website BOSS belum berjalan optimal, tetapi dapat diatasi dengan keberadaan e-Kiosk, pelayanan informasi masih dapat berjalan selain ditunjang dengan pelayanan informasi secara manual (menghubungi langsung pegawai pelayanan informasi yang ada di loket depan. Walaupun begitu, hal yang mutlak bagi BPPT untuk dapat meningkatkan kinerja sistem informasi yang lain karena mempunyai banyak kelebihan dibandingkan dengan sarana yang bersifat *offline*.

I. Pengawasan Sistem Informasi Di BPPT

Pengawasan terhadap sistem informasi yang dilakukan pihak BPPT dilakukan secara berkala. Untuk pengecekan *hardware* dan *software* dilakukan setiap hari agar dapat langsung diatasi apabila terjadi kerusakan. Pengawasan juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada di BPPT. Sistem informasi yang digunakan bernama survey kepuasan.

Survey Kepuasan Pelayanan Perizinan terdiri dari 7 (tujuh) tombol atau disebut 7 *Button*. Selain menggunakan sistem informasi 7 *Button*, pengawasan juga dilakukan dengan membuat laporan eksekutif. Laporan eksekutif berisi resume jumlah berkas yang masuk untuk setiap proses, serta data pendapatan. Akan tetapi karena pemanfaatan website belum berjalan maksimal, sehingga laporan eksekutif

hanya dapat dilihat oleh bagian internal BPPT saja.

Di samping kedua sarana tersebut, pada setiap sudut ruangan di BPPT, ditempatkan kamera pengawas (CCTV) sehingga setiap tindakan yang dilakukan oleh pengunjung dapat terpantau selain juga dapat memonitor pengunjung yang mengakses sistem informasi *offline* yang ada di sana.

Dari penjabaran di atas, memang dapat disimpulkan bahwa keberadaan fasilitas tersebut lebih ditujukan untuk pelayanan perizinannya. Tetapi dari ketiga fasilitas itu juga berguna sebagai sarana pengawasan terhadap berjalannya sistem informasi yang ada di BPPT. Data yang diperoleh dari ketiga sarana tersebut, otomatis tersimpan di dalam server. Selanjutnya oleh bagian TI, data-data tersebut kemudian direkap dan dimunculkan ke dalam bentuk laporan yang berfungsi sebagai evaluasi bagi pengembangan TI untuk ke depannya.

J. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa selain keberadaan website BOSS, ternyata di BPPT Kota Bandung juga terdapat sistem informasi lain dalam mendukung pelayanan perizinannya yaitu mesin antrian, e-kiosk, dan SMS Gateway. Dari keempat sistem informasi tersebut, ternyata hanya dua saja yang selalu diakses oleh pengguna/pemohon layanan perizinan di BPPT yaitu mesin antrian dan e-kiosk. Hal itu dapat dikatakan wajar karena keberadaan mesin antrian merupakan hal wajib yang akan diakses pemohon perizinan saat berkunjung ke BPPT, ditunjang dengan e-kiosk, pemohon dapat melihat langsung informasi terkait perizinan bahkan dapat melihat sudah sejauh mana berkas perizinannya ditindak lanjuti. Kemudian untuk website BOSS dan SMS Gateway selama

ini tidak berfungsi secara optimal padahal kedua sistem informasi tersebut dapat diakses secara online. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dengan pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT dari aspek-aspek manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan.

Dari aspek perencanaan, pada awalnya sistem informasi pelayanan perizinan BPPT Kota Bandung mulai diadakan pada tahun 2008, saat terbentuknya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang dulu masih bernaung di bawah nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT). Adapun aplikasi yang berada di dalam sistem informasi pelayanan perizinan yang berada di BPPT antara lain aplikasi web publik, aplikasi e-kiosk, dan aplikasi sms. Anggaran yang disediakan untuk mengembangkan sistem informasi tersebut dari tahun ke tahun nilainya semakin menurun dimulai pada tahun 2008 sebesar Rp. 2 miliar, kemudian tahun 2009 menjadi Rp. 690 juta, dan pada tahun 2010 menjadi Rp. 215 juta. Penurunan anggaran setiap tahun tersebut disesuaikan dengan kebutuhan setiap tahunnya. Pada tahun pertama digunakan untuk pembelian *hardware* dan infrastruktur lainnya sehingga anggarannya sangat besar, sementara untuk tahun-tahun selanjutnya menurun karena hanya untuk pengembangan aplikasi maupun untuk biaya perawatan saja. Akan tetapi karena dianggap tidak maksimal dalam pengembangannya seperti website yang tidak berkembang, informasinya tidak mutakhir, serta begitu juga dengan aplikasi SMS, sehingga pada tahun 2011 anggaran untuk mengembangkan sistem informasi

pelayanan perizinan itu kembali dinaikkan menjadi Rp. 480 juta.

Selanjutnya, untuk aspek pengorganisasian, pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan di BPPT meliputi perubahan struktur organisasi dan pelaksanaan pengembangan sistem informasi pelayanan perizinan. Struktur organisasi diubah menyesuaikan nomenklatur organisasi. Pada saat menjadi BPMPPPT, unit yang bertugas mengelola teknologi informasi adalah Bidang Data dan Informasi. Dengan keberadaan unit tersebut, arah pengembangan teknologi informasi di BPPT lebih jelas dan mendapat dukungan penuh. Setelah menjadi BPPT, unit kerja yang mengelola TI berada di bawah unit Sub Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Adapun permasalahan yang terjadi mengenai perubahan struktur organisasi dan pelaksanaan pengembangan sistem informasi antara lain yaitu masalah penyesuaian data, ketiadaan pejabat struktural dalam bidang teknologi informasi, perubahan SOP, serta minimnya jumlah pegawai yang mengurus sistem informasi tersebut.

Kemudian yang terakhir, mengenai aspek pengawasan. Pengawasan terhadap sistem informasi yang dilakukan pihak BPPT dilakukan secara berkala. Untuk pengecekan *hardware* dan *software* dilakukan setiap hari agar dapat langsung diatasi apabila terjadi kerusakan. Pengawasan juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada di BPPT. Sistem informasi yang digunakan bernama survey kepuasan di samping adanya kamera pengawas (CCTV) maupun pemantauan secara langsung. Sehingga untuk pengawasan ini dapat dikatakan sudah cukup baik dan maksimal.

K. SARAN

Sistem Informasi yang dikembangkan di BPPT melalui BOSS diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Bandung yang ingin menggunakan fasilitas ini agar menjadi suatu pelayanan yang mudah, murah dan cepat berjalan tanpa hambatan. Sehubungan dengan hal itu berikut beberapa rekomendasi penulis:

1. Biaya pemeliharaan secara berkesinambungan terus diupayakan untuk tetap secara konsisten disediakan.
2. Para pengelola, khususnya yang menangani Teknologi Informasi diberikan pelatihan yang memadai agar sistem dan pelayanan dapat dijalankan tanpa adanya hambatan baik *software* maupun *hardware*.
3. Adanya integrasi data yang dapat dikaitkan dengan bidang-bidang lainnya, misalkan dengan kependudukan. Ke depan juga BPPT dengan instansi-instansi di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bandung harus dapat saling tukar dan *sharing* data.
4. Agar masyarakat dapat melakukan permohonan melalui fasilitas internet secara penuh maka diperlukan kebijakan/peraturan, khususnya untuk legalitas dokumen yang dimiliki pemohon melalui fasilitas scan. Tingkat kepercayaan yang tinggi sangat diperlukan.

REFERENSI

- Davidow, William and Utal, Bro. 1989. *Total Customer Service: The Ultimate Weapon*. New York : The Free Press
- Ella, Susy. 2010. *Pemanfaatan E-Government Dalam Menjawab Tantangan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jurnal Wacana Kinerja Volume 13 Nomor 2 2010.

Nitisemito, Alex S. 1989. *Manajemen : Suatu Dasar dan Pengantar*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor: 55/KEP/M.KOMINFO/12/2003

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJM) Tahun 2009 - 2013

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Silalahi, Ulber. 1999. *Metode dan Metodologi Penelitian*. Bandung : Bina Budhaya

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Suryanto, Adi. 2008. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah - Lembaga Administrasi Negara

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi.

www.docs.boss.or.id (Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)

www.boss.or.id (Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)

www.wikipedia.co.id (Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)

<http://bppt.jabarprov.go.id/>

<http://demokratnews.com/?p=4142>

(Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)

<http://inkubator->

bisnis.com/cetak.php?id=2303

(diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)

[http://news.okezone.com/SP/index.php/](http://news.okezone.com/SP/index.php/ReadStory/2009/11/16/220/276040/g)

[ReadStory/2009/11/16/220/276040/g](http://news.okezone.com/SP/index.php/ReadStory/2009/11/16/220/276040/g)

[alian-kabel-bahayakan-pengguna-jalan](http://news.okezone.com/SP/index.php/ReadStory/2009/11/16/220/276040/g)

(Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)

<http://birohukum.jabarprov.go.id/?mod=detilBerita&idMenuKiri=&idBerita=31>
(Diunduh pada tanggal 2 Februari 2011)
BPPT Pemerintah Kota Bandung. 2010.
Company Profile BPPT.