

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom. Penerapan model efisiensi struktural dalam sistem pemerintahan sentralistik selama ini telah berdampak pada berbagai pelayanan di sektor publik yang tidak berkualitas. Terdapat kecenderungan keengganan pemerintah pusat untuk menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis. Bahkan lebih dari itu, pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diidentifikasi, yaitu seperti pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah tidak memuaskan kebutuhan masyarakat, bahkan kalah bersaing dengan pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta.

Pergeseran peranan pemerintahan daerah ke arah model demokrasi tentunya menuntut pelayanan publik yang lebih berkualitas, karena keterlibatan masyarakat yang bersifat lokalitas atas prakarsa sendiri sangat strategis dan menentukan, berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, padahal

pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Hal yang perlu dipahami adalah dimungkinkan adanya kualitas pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi masyarakat, mengingat masyarakat Indonesia yang bersifat majemuk baik secara vertikal maupun horisontal, berdasarkan agama, ras, bahasa, geografis, kultural, dan kemajemukan lainnya. Perubahan yang tengah terjadi tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology/ICT) menjadi sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun. Seiring dengan hal tersebut, saat ini mulai tumbuh dengan apa yang disebut electronic government (e-gov) sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Untuk menerapkan E-Government, suatu institusi pemerintah dapat membuat sebuah situs (website) yang berisi informasi lengkap dan akurat mengenai institusi mereka, baik yang bersifat interaktif maupun pasif yang isinya harus dapat melayani seluruh lapisan masyarakat pengguna.

Di Indonesia perkembangan *E-Government* semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya penggunaan internet pada berbagai bidang. Salah satunya adalah dalam bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *web*. Melalui data yang ada di Kementerian Komunikasi dan Informasi per November 2007 dapat dilihat rincian pemerintah daerah yang mengembangkan *E-government* adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kondisi Situs Web Resmi Pemerintah Daerah

	Jumlah	Situs Web	Bisa Dibuka	Tdk Bisa dibuka
Dept./Kem./Lembaga Tinggi	37	37	37 (100%)	0 (0%)
Lembaga Pem. Non Departemen	32	28	28 (100%)	0 (0%)
Pemprov./Pemkab./Pemkot.	472	330	201 (61%)	23 (7%)

Sumber : Depkominfo, 2008

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa untuk Pemerintah Provinsi Kota atau Kabupaten sebanyak 100% yang telah memiliki situs *web*, sedangkan lembaga dan departemen hampir sebanyak 100% telah memiliki. Dari situs yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah (provinsi/kota/kabupaten) hanya sebanyak 61% yang lancar dapat diakses, sedangkan sebanyak 7% tidak dapat diakses atau dibuka. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa implementasi e-government di Indonesia lebih banyak didominasi oleh situs milik pemprov, pemkab dan pemkot. Namun, situs-situs yang melayani masyarakat dalam urusan umum tersebut masih belum optimal dalam pelaksanaannya baik kuantitas maupun kualitasnya. Artinya ada kendala dan hambatan yang dialami oleh pihak Pemerintah Daerah dalam hal mewujudkan implementasi e-government yang ideal. Oleh karenanya di bawah ini

diuraikan faktor-faktor penyebab beserta elemen penjelasnya yang menyebabkan kurang optimalnya implementasi e-government di Indonesia menurut Edwi (2008), antara lain yaitu:

- Belum adanya kultur berbagi (*sharing*) informasi dan mempermudah urusan. Bahkan masih terdengar istilah “Apabila bisa dipersulit, mengapa dipermudah?” dan masih saja ada oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.
- Kultur mendokumentasi belum lazim. Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja) padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari standar sistem manajemen mutu (ISO).
 - Langkanya SDM yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi e-government.
- Infrastruktur yang belum memadai dan mahal. Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini.
- Tempat akses yang terbatas, bila tersedia umumnya mengelompok hanya di sekitar lembaga perguruan tinggi berupa warnet dan penyediaan layanan *wi-fi* (*area hot spot*). Selain perguruan tinggi beberapa sekolah menengah atas telah mulai mengembangkan fasilitas tempat akses informasi, namun di instansi pemerintah belum atau masih sangat terbatas.

(dikutip dari makalah Edwi Arief Sosiawan, *Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government*: 2008).

Meski dalam kondisi yang seperti itu, tentunya informasi yang ada dalam situs-situs *website* tersebut bermanfaat sebagai sarana publikasi Pemerintah Daerah yang bersangkutan pada satu sisi (dalam konteks pelayanan informasi publik), tetapi juga memberi kesempatan pada masyarakat luas untuk mengetahui dan mencari informasi yang diinginkan secara lebih terbuka dan bebas tanpa perlu

melalui birokrasi. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh yaitu informasi mengenai data-data suatu sekolah, baik itu jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya. Selain itu juga pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien, sebagai contoh yaitu koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan video conference. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Pengabaian fisik dan birokrasi untuk memperoleh informasi tersebut bagi pihak masyarakat juga didukung oleh ketersediaan banyaknya sarana warung internet (warnet) yang ada di berbagai tempat/wilayah serta ketersediaan *provider* ataupun kemudahan akses internet yang semakin memiliki banyak alternatif pilihan.

Apabila dilihat dari sisi pelayanan, diberlakukannya Undang-Undang No. 22 Tentang Pemerintahan Daerah dengan semangat otonomi daerah sejak 1 Januari 2001 yang kini telah diganti menjadi UU No. 32 tahun 2004, Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, juga telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat Pemerintah Daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu

melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Konsekuensinya, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, maka desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan.

Sedangkan jika dilihat dari sisi informasi, dengan adanya otonomi daerah tersebut maka dapat merangsang setiap daerah untuk berlomba-lomba memajukan daerahnya dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia. Salah satunya adalah dengan mempromosikan atau memasarkan daerahnya. Daerah memasarkan informasi mengenai lokasi dan sumberdaya yang tersedia agar menarik minat *investor* untuk berinvestasi di daerahnya, dengan harapan terjadi multiplier effect yang dapat menghidupkan kegiatan perekonomian di daerah.

Pengembangan jaringan infrastruktur jaringan intranet dan internet sekaligus sumberdayanya di kota Bandung merupakan langkah awal terbentuknya E-Government. Salah satu sumber daya yang paling penting dalam jaringan informasi yang telah terbentuk adalah situs Pemerintah Kota Bandung, dengan alamat situsnya bernama www.bandung.go.id. Situs ini merupakan sumber

informasi bagi aparaturn pemerintah kota Bandung, masyarakat luas maupun para pelaku bisnis yang akan melakukan investasi. Selain itu situs ini menyediakan saluran komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah kota Bandung sehingga dapat menghindari birokrasi yang melelahkan. Implementasi E-Government Pemerintah Kota Bandung diharapkan mampu memberikan efisiensi dan efektivitas kerja dalam administrasi pemerintahan serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat, dan mampu menarik investor untuk penanaman modal di kota Bandung.

Disamping itu, untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan/kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan serta dalam upaya mewujudkan Bandung Kota Jasa Yang Bermartabat Tahun 2008, Bapak Walikota Bandung berinisiatif membentuk birokrasi baru yang mengemban tugas dan fungsi dalam memberikan layanan yang lebih responsif, bertanggungjawab, akuntabel, transparan, dan memiliki kepastian hukum. Lembaga birokrasi tersebut bernama Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT). Badan ini merupakan badan yang khusus memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat kota Bandung dalam bidang perizinan usaha serta penanaman modal beserta juga menangani berbagai keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam bidang tersebut. (Company Profile BPMPT, 2008).

Walaupun baru diresmikan pada tanggal 29 Juli 2008, dan mulai beroperasi pada bulan Agustus 2008 tetapi animo masyarakat cukup tinggi untuk memohon perizinan. Hal ini dapat dilihat dari tabel rekapitulasi informasi

perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BMPPT)

Kota Bandung periode bulan Oktober dan November 2008 berikut ini :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Informasi Perizinan
Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BMPPT)
Kota Bandung Periode Bulan Oktober-November 2008

Periode	Jumlah Pemohon
Oktober	246 Orang
November	459 Orang

Sumber: Sub Bid. Informasi dan Pengaduan BMPPT Kota Bandung, 2008

Menurut hasil wawancara penulis pada tanggal 2 Februari 2008 dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BMPPT) Kota Bandung, bahwa walaupun baru 5 (bulan) berjalan, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BMPPT) Kota Bandung dapat melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) dengan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya sertifikat ISO (*International Standard Organization*) 9001:2000 yaitu suatu standar yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu yang diberikan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BMPPT). ISO 9001:2000 merupakan:

“Suatu sistem manajemen mutu yang mengatur seluruh kegiatan yang berkaitan dengan sistem mutu, mulai dari wewenang dan tanggung jawab manajemen terhadap mutu, sampai hal-hal teknis yang menyangkut pembelian bahan baku, perencanaan mutu, pengendalian proses, pengujian produk akhir, penyimpanan dan pelayanan pelanggan.” (wikipedia, 2009)

ISO 9001:2000 merupakan standar manajemen kualitas, bukan standar produk, sehingga perusahaan yang telah mendapat sertifikat ISO 9001:2000 tidak

dapat mempublikasikan bahwa produknya telah memenuhi standar internasional melainkan sistem manajemennya, dari sistem manajemen yang baik inilah diharapkan bahwa produk yang dihasilkan akan baik dan berkualitas pula. Standar ini menyangkut apa yang selayaknya dilakukan oleh sebuah organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan *continuous improvement* (perbaikan yang berkelanjutan) dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan serta bagaimana meningkatkan kinerja karyawan.

Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 tidak hanya terbatas pada sektor industri manufaktur saja, namun telah berkembang ke sektor bisnis jasa perbankan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, peternakan, pertanian, kesehatan sampai ke sektor pendidikan. Begitu tingginya daya jual ISO 9001:2000 membuat semakin banyak perusahaan berlomba untuk memperoleh dan mempublikasikannya. Cepatnya perkembangan ISO 9001:2000 ke berbagai sektor tersebut disebabkan oleh adanya perubahan lingkungan bisnis yang dipacu oleh semakin tingginya tuntutan konsumen akan kualitas produk maupun jasa. Penerapan ISO 9001:2000 secara benar maka organisasi akan mampu membangun perusahaannya sehingga mempunyai kemampuan penyediaan barang dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Hal ini akan membuat perusahaan lebih menarik bagi pelanggan, baik pelanggan lama atau pelanggan baru dan meningkatkan kepercayaan mereka bahwa perusahaan mampu memenuhi harapan atau tuntutan mereka. Begitu juga halnya dengan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPPT) Kota Bandung selaku salah satu perangkat daerah untuk melayani masyarakat dalam bidang

penanaman modal dan perizinan, yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Oleh karenanya Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000. Standar Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 bagi suatu perusahaan diyakini sebagai *best practise* sistem manajemen kualitas yang digunakan untuk meningkatkan daya saing, daya jual serta citra perusahaan. Secara garis besar struktur ISO 9001:2000 terdiri dari :

1. Ruang Lingkup
2. Referensi Standar
3. Istilah dan Definisi
4. Sistem Manajemen Kualitas
 - a. Persyaratan Umum
 - b. Persyaratan Dokumentasi
5. Tanggung Jawab Manajemen
 - a. Komitmen manajemen
 - b. Fokus Pelanggan
 - c. Kebijakan Mutu
 - d. Perencanaan
 - e. Tanggungjawab, wewenang, dan komunikasi
6. Manajemen Sumber Daya
 - a. Penyediaan SDM
 - b. Infrastruktur
 - c. Lingkungan Kerja
7. Realisasi Produk
 - a. Perencanaan realisasi produk
 - b. Proses yang terkait dengan pelanggan
 - c. Desain dan pengembangan
 - d. Pembelian
 - e. Ketentuan produksi dan pelanggan
8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan
 - a. Pengukuran dan pemantauan
 - b. Pengendalian produk nonkonformans (ketidaksesuaian)
 - c. Analisis data
 - d. peningkatan

(Blog Zulfadhli, 2001)

Beberapa persyaratan dalam ISO 9001 yang penulis sadur dari Wikipedia (2009) yaitu :

1. Satu set prosedur yang mencakup semua proses penting dalam bisnis;
 2. Proses pemantauan untuk memastikan perusahaan efektif;
 3. Memelihara catatan yang memadai;
 4. Memeriksa keluaran untuk cacat, dan sesuai dengan tindakan korektif yang diperlukan;
 5. Secara teratur meninjau setiap proses dan sistem kualitas itu sendiri untuk efektivitas dan
 6. Memfasilitasi perbaikan terus (secara *continue*)
- (Wikipedia, 2009)

Penerapan model proses Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 menurut Wikipedia (2009) adalah sebagai berikut :

1) Proses perencanaan (*Plan*)

Setelah manajemen organisasi memahami persyaratan-persyaratan Sistem manajemen kualitas, kemudian menetapkan komitmennya untuk melaksanakan sistem manajemen kualitas, menetapkan kebijakan kualitas dan sasaran kualitas, melakukan penetapan dan pendelegasian tugas dan wewenang, menunjuk wakil manajemen yang bertugas mengawasi pelaksanaan sistem manajemen kualitas dan melakukan tinjauan manajemen, termasuk pengelolaan sumber daya, di mana organisasi menetapkan sumber daya-sumber daya yang diperlukan berupa sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja.

2) Proses melaksanakan (*Do*)

Pada proses ini organisasi harus melaksanakan perencanaan-perencanaan yang telah ditetapkan dalam proses realisasi produk.

3) Proses Pemeriksaan (*Check*) dan Penetapan tindakan (*Act*)

Setelah proses (*Do*) dijalankan, maka proses berikutnya adalah pemeriksaan (*Check*) hasil-hasil yang diperoleh dan penetapan tindakan (*Act*) yang diperlukan untuk perbaikan. Pada proses ini organisasi memonitor dan mengukur kepuasan pelanggan, melakukan audit internal, melakukan pengendalian terhadap

ketidaksesuaian yang terjadi, menganalisis semua data yang diperoleh kemudian melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan.

Karena bergerak dibidang pelayanan yang sudah mendapatkan sertifikat ISO, maka Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPPPT) harus memfokuskan dirinya pada manajemen kualitas, maksudnya yaitu menjalankan tugasnya sesuai dengan ISO yang diterapkan dan harus selalu melakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan untuk pencapaian pelayanan yang optimal sehingga dapat memuaskan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPPPT) kepada masyarakat, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPPPT) telah melakukan survey langsung kepada masyarakat sebagai responden melalui penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara menyebarkan angket kepada 201 orang yang datang untuk melakukan permohonan perizinan. Dari 201 orang tersebut terbagi dalam perizinan non usaha sebanyak 75 orang dan perizinan non usaha sebanyak 126 orang. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan terhadap 14 indikator (unsur pelayanan) yang merupakan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dengan kategori pelayanan sesuai nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 1.3
Tabel Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Dan Kategori Pelayanan

Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kategori Pelayanan
1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	B	Baik
3,26 – 4,00	A	Sangat Baik

Sumber: Sub Bid. Informasi dan Pengaduan BPMPT Kota Bandung, 2008

Tabel 1.4
Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Bidang Perizinan Non Usaha

No.	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-Rata Pelayanan	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,773	Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	2,893	Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,920	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,213	Baik
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	2,613	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,720	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	2,667	Baik
8.	Keadilan Mendapatkan pelayanan	2,853	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,133	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,840	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,720	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,347	Kurang Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,107	Baik
14.	Keamanan Pelayanan	3,000	Baik

Sumber: Sub Bid. Informasi dan Pengaduan BPMPT Kota Bandung, 2008

Tabel 1.5
Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Bidang Perizinan Usaha

No.	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-Rata Pelayanan	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,810	Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	2,984	Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,929	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,246	Baik
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	2,714	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,856	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	2,643	Baik

8.	Keadilan Mendapatkan pelayanan	3,071	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,143	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,802	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,762	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,413	Kurang Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,103	Baik
14.	Keamanan Pelayanan	3,103	Baik

Sumber: Sub Bid. Informasi dan Pengaduan BPMPPT Kota Bandung, 2008

Dengan melihat dari tabel hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang perizinan usaha dan non usaha diatas, bahwa keduanya memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah dengan kategori kurang baik pada indikator nomor 12 yaitu mengenai Kepastian Jadwal Pelayanan, yang masing-masing memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 0,168 pada bidang perizinan non usaha dan sebesar 0,172 pada bidang perizinan usaha. Selain itu ada dua indikator yang nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nya mendekati kategori kurang baik yaitu indikator tanggungjawab petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan. Sehingga, dengan demikian maka perlu adanya perbaikan yang lebih optimal lagi khususnya pada ketiga indikator tersebut, dan umumnya pada seluruh indikator pelayanan.

Uraian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, khususnya pelayanan perizinan yang diberikan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPPT) Kota Bandung belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena masih ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Walaupun hasilnya rata-rata sudah baik tetapi seharusnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi sangat baik pada akhirnya. Jadi tidak berhenti pada hasil yang sudah baik, tetapi juga harus terus ditingkatkan lagi.

Dengan merujuk dari uraian latar belakang penelitian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Bagian Perizinan Usaha dan Non Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah yang timbul. Hal ini digunakan untuk menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Berdasarkan masalah-masalah yang ada, dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai implementasi E-Government di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran mengenai pelaksanaan dan hasil dari penerapan/implementasi E-Government di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan?
3. Apakah terdapat pengaruh E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini mempunyai arah yang jelas, dan tolok ukur keberhasilan yang dapat dijadikan pedoman untuk dapat dipergunakan sebagai bahan kajian dalam rangka penyusunan usulan penelitian ini. Maka dalam penelitian ini penulis merumuskan maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai implementasi E-Government dengan kualitas pelayanan perizinan. Data ini dijadikan bahan analisis apakah implementasi E-Government memiliki pengaruh terhadap pelayanan perizinan atau tidak.

Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran implementasi E-Government di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh sistem implementasi E-Government terhadap kualitas pelayanan perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkannya. Adapun Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain ialah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Harapan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam ilmu manajemen, dan bidang manajemen perkantoran khususnya. Terutama dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam implementasi E-Government untuk penyediaan informasi dan penyampaian informasi sebagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik/masyarakat secara efektif dan efisien.

2. Secara Praktis

Bagi organisasi atau instansi terkait, dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan lebih lanjut mengenai implementasi E-Government dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik yang efektif dan efisien.

Bagi peneliti, dapat menjadi tambahan wawasan serta pengetahuan. Dengan mengoptimalisasi teori yang dimiliki dengan data, fakta, dan peristiwa yang terjadi, kemudian di generalisasikan secara objektif dan ilmiah. Sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.