

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pola komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan (UPTP) dalam bidang kemetrolagian di lingkungan Kementerian Perdagangan sangatlah diandalkan, terlebih untuk mengawas bagaimana pelaksanaan terkait dengan pengujian dapat berjalan sesuai adanya. Pola komunikasi dibutuhkan untuk menunjang tujuan melaksanakan dan melakukan pengujian UTTP (Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya) dalam rangka pengurusan ijin tanda pabrik untuk alat ukur yang diproduksi dalam negeri dan ijin type untuk alat ukur yang diproduksi dari luar negeri.

Pelayanan Terpadu Satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon/konsumen cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997).

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan system pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pola komunikasi UPTP merujuk kepada proses komunikasi pelayanan publik selaku sumber pesan dalam menyampaikan hasil pesan didalam kegiatan pengujian, perizinan kepada konsumen selaku penerima pesan, yang dalam proses pengiriman pesan dan penerimaan pesan tersebut kemungkinan akan ditemukan Hambatan (*noise*) dalam keadaan tertentu. Oleh karena itu unit pelayanan terpadu perlu memiliki pola komunikasi yang baik dan tepat dalam proses penyampaian pesan agar pesan tersebut dapat dipahami dan di terima oleh konsumen.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada

masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pola diartikan sebagai bentuk atau struktur yang tetap sedangkan komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih dengan cara tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis.” (Effendy, 1989). Pola komunikasi yang merupakan sebuah bentuk komunikasi yang berulang-ulang. Dalam proses ini perlu di perhatikan wujud interaksi antara pegawai balai terhadap konsumen agar tujuan dari komunikasi berjalan efektif.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 43/M-DAG/PER/11/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kemetrolagian di lingkungan Kementerian Perdagangan, maka Balai Pengujian UTTP (Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya) memiliki tugas sebagai berikut;

1. Melaksanakan Pengujian UTTP Melakukan pengujian atau penelitian terhadap alat ukur untuk dibandingkan dengan standar sesuai dengan satuan ukur yang berlaku dan dilakukan oleh tenaga ahli atau berhak. Dalam hal ini Balai Pengujian UTTP melakukan pengujian dalam rangka pengurusan ijin tanda pabrik untuk alat ukur yang diproduksi dalam negeri dan ijin type untuk alat ukur yang diproduksi dari luar negeri.

Mengembangkan Metode Pengukuran dan Pengujian Seiring dengan perkembangan zaman akan berpengaruh dengan kemajuan alat ukur yang dipergunakan di dalam dunia perdagangan maupun alat ukur yang dipergunakan sebagai standar pengukuran dan pengujian. Dalam hal ini Balai Pengujian UTTP akan selalu mengembangkan metode-metode baru baik dalam prosedur pengujian maupun pengembangan standar pengujian sebagai media nya.

2. Pelayanan Tera dan Tera Ulang UTTP

Peneraan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui sebuah kebenaran UTTP dan diakhiri dengan pembubuhan cap tanda tera. Balai Pengujian UTTP memberikan pelayanan tera dan tera ulang UTTP yang dipergunakan untuk kepentingan perdagangan dan industri yang bertujuan untuk memastikan kebenaran dari UTTP yang dipergunakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Metrologi Legal.

Secara etimologis pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain".

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Negara, 2003).

Pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak

menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001).

Sejalan dengan Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa ”pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata “publik” diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda- beda sebagaimana kepentingan mereka. Berikut beberapa defenisi menurut para ahli Syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir,

perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

George Fredrickson, menjelaskan konsep “public” dalam lima perspektif, yaitu : 1). public sebagai kelompok kepentingan, yaitu public dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, 2). public sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, 3). public sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan public diwakili melalui suara, 4). public sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai public, dan 5). public sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting. (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997).

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian Layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan/konsumen.

Maka tugas utama dari unit pelayanan terpadu yaitu mengawasi kegiatan pengujian alat ukur sesuai dengan peraturan kementerian perdagangan serta memberikan pelayanan kepada konsumen yang akan melakukan uji tera dan tera ulang (UTTP) melalui metode pelayanan terpadu satu pintu, dimana para pegawainya balai harus lah komunikatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai kepada para konsumennya.

Alasan peneliti mengangkat penelitian ini karena peneliti memiliki ketertarikan mengenai bagaimana **Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan Metrologi Bandung**. Selain itu peneliti memilih penelitian ini karena sesuai dengan keilmuan yang sedang peneliti tempuh, yaitu Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas. Karena pada prakteknya seorang humas harus menguasai komunikasi terlebih untuk menguasai bagaimana cara berkomunikasi dengan konsumen untuk menunjang citra perusahaan dimana peneliti akan bekerja.

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh dan dituangkan kedalam bentuk skripsi dengan judul **“Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan Metrologi Bandung (Studi Deskriptif Tentang Pola Komukasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah dan membaginya menjadi rumusan masalah makro dan mikro:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan inti dari permasalahan dalam peneliti ini adalah:

“Bagaimana Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan Metrologi Bandung (Studi Deskriptif Tentang Pola Komukasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu)”

1.2.2 Pertanyaan Mikro

Untuk memudahkan pembahasan hasil penelitian, maka inti masalah tersebut peneliti jabarkan dalam beberapa sub-sub masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana *Proses Komunikasi* Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu?
2. Bagaimana *Hambatan Komunikasi* Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu?
3. Bagaimana *Pola Komunikasi* Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun secara rinci pada rumusan masalah mikro. Tujuan penelitian menunjukkan apa yang akan dicapai atau apa yang akan terjadi dari penelitian yang di uji. Tujuan penelitian akan digunakan sebagai rujukan dalam merumuskan kesimpulan penelitian. Adapun sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Proses Komunikasi* Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu.
2. Untuk mengetahui *Hambatan Komunikasi* Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya sehingga mampu menunjang perkembangan dalam bidang ilmu komunikasi dan bisa menambah wawasan serta referensi pengetahuan bagi seluruh

pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa mengenai gaya komunikasi, maupun komunikasi pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi akademis, praktisi dan kepada pembaca umumnya, serta dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapis masyarakat. Dan khususnya dapat digunakan sebagai bahan kajian yang bermanfaat bagi mahasiswa-mahasiswa Universitas Komputer Indonesia Bandung, jurusan Ilmu Komunikasi.

1.4.2.1 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna secara praktis bagi peneliti sebagai aplikasi ilmu yang selama studi telah diterima secara teori, khususnya tentang kredibilitas komunikator.

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademik Universitas

Penelitian yang dilakukan berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya sebagai literature terutama bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang dan kajian yang sama.

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Lembaga Yang Terkait

Penelitian yang dilakukan berguna bagi lembaga yang diteliti sebagai referensi dan evaluasi tentang bagaimana Pola Komukasi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV Metrologi Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Percepatan Perizinan Konsumen Melalui Metode Satu Pintu.