BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menandai diimplementasikannya otonomi daerah. Misi utama dari pelaksanaan otonomi daerah adalah penyerahan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Konsekuensi dari penyerahan kewenangan tersebut, disatu sisi, daerah diberikan keleluasaan untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan segala potensi yang dimiliki, tetapi disisi lain mengandung tanggung jawab yang besar atas keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, konsekuensi dari penyerahan kewenangan tersebut diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah.

Upaya pemerintah tersebut dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi pekerjaan rumah yang sangat dan harus lebih diperhatikan. Upaya tersebut sampai sekarang masih menjadi titik fokus pembenahan, yang diperhatikan pula oleh masyarakat untuk senantiasa

mengkoreksi hasil dari pemberian pelayanan tersebut, karena mendapatkan hak dasar berupa pelayanan sudah sewajarnya diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kepada kebutuhan-kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan berupa barang maupun jasa. Hakekatnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yakni unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan dan sumber daya pemberi pelayanan. Oleh karena itu upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut (Surjadi, 2009:9).

Idealnya pelayanan publik yang merupakan hak rakyat tersebut, sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. Namun dalam kenyataannya saat ini hak-hak tersebut tidak dapat diperoleh masyarakat sebagaimana mestinya yang tercantum dalam sila ke-lima yang berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan yang sering diperhatikan oleh pelaku ekonomi yaitu pelayanan bidang perizinan. Masalah perizinan merupakan kewenangan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pemerintah selanjutnya dalam kerangka pembangunan ekonomi, perlu untuk meningkatkan profesionalisme perizinan, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2004 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah institusi yang berkaitan dengan aktivitas perizinan yang di dalamnya memuat proses, waktu dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja, terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya. Namun yang terjadi sejauh ini dilihat dari faktanya lebih dari waktu yang sudah ditentukan. Hal demikian mengakibatkan krisis kepercayaan terhadap pemerintah, yang secara khusus diperhatikan oleh pelaku perizinan selaku investor.

Bentuk usaha dari pemerintah Kota Cimahi untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, adanya sebuah reformasi pelayanan dengan memanfaatkan pengembangan dan pemanfaatan *electronik-Government* (*e-Gov*) yang berbentuk Sistem Informasi Manejemen Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP). Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Gov*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Pengembangan Pembangunan *e-Gov* yang salah satu tujuannya untuk

memperbaiki kualitas pelayanan, maka masing-masing daerah dituntut untuk produktif lagi dalam bekerja, guna meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat. Produktivitas kinerja didukung oleh tingkat usaha yang dilakukan aparatur dalam mewujudkan profesionalisme kerja secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan tugas.

Kinerja aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi dalam melaksanakan tugasnya belum dapat katakan produktif, karena dalam melaksanakan tugasnya masih banyak hal yang belum termotivasi untuk meningkatkan kinerja, hal tersebut dapat dilihat dari ketidak disiplinnya aparatur untuk lebih memaksimalkan kinerja pelayanan. Oleh karena itu tingkat profesionalisme dan tingkat disiplin serta motivasi yang tinggi pula harus diterapkan dalam kehidupan aparatur pemerintahan, khususnya di Kota Cimahi agar dapat mewujudkan pemerintahan yang baik dan memiliki kualitas serta dapat memberikan pelayanan yang sebagaimana mestinya.

Sejak diberlakukannya SIM PPTSP tersebut di Kota Cimahi sudah tentu tidak terlepas dari suatu dinamika. Faktor permasalahan yang besar dalam hal ini adalah kurangnya atau minimnya sumber daya manusia (SDM) dalam pengoperasiannya dan sudah tentu ditunjang dengan masalah-masalah yang tidak kalah penting dan harus diperhatikan dengan seksama seperti infrasruktur (telekomunikasi, informasi dan komputer), sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan bersama. Minimnya SDM sangat berkaitan dengan kinerja aparatur yang professional terhadap produktivitas kinerja itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas, perizinan merupakan elemen yang penting dan diperhatikan oleh para pelaku ekonomi. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya harus dapat diperhatikan pula oleh pemerintah setempat secara seksama dari berbagai masalah yang ada sehingga dalam melaksanakan tugasnya pemerintahan Kota Cimahi dapat berkonsentrasi penuh untuk mewujudkan sebuah reformasi pelayanan perizinan, sekaligus mengembalikan krisis kepercayaan terhadap pemerintah yang sudah mengakar dalam masyarakat.

Bentuk dinamika dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang mengalami masalah serius yang harus dibenahi tidak terpaku pada salah satu faktor lamanya waktu saja, melainkan mahalnya biaya dan banyaknya pungutan liar dari berbagai pihak yang merasa berkepentingan, serta masih banyak permasalahan lain yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan perizinan tersebut. Hal demikian harus dibenahi dan harus dilakukannya sebuah reformasi perizinan yang serius sehingga dapat menghasilkan tingkat produktivitas dan pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul skripsi **“Produktivitas Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izinan Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Informasi Manajemen Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu [KPPT] Kota Cimahi).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memperjelas fokus masalah yang akan diteliti, peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi?
2. Bagaimana efesiensi waktu aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan meneliti produktivitas kinerja aparatur dakam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi. Adapun tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui efesiensi waktu aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi peneliti.

   Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan di bidang pemerintahan terutama mengenai

produktivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi.

2. Bagi kepentingan teoritis.

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh cakrawala dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam lagi mengenai Ilmu Pemerintahan khususnya mengenai *electronic-Government* (*e-Gov*).

3. Kegunaan praktis.

   Hasil penelitian diharapkan sebagai sarana untuk membandingkan antara teori yang didapat saat perkuliahan dan praktek di lapangan, serta dapat memberikan manfaat bagi KPPT Kota Cimahi sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen yang paling strategik dalam sebuah organisasi, harus diakui dan diterima manajemen. Sasaran utama SDM adalah menciptakan sistem pemberdayaan personil yang dapat menampilkan kinerja produktif. Produktivitas kinerja menunjukan tingkat kemampuan pegawai dalam mencapai hasil (*output*), terutama dilihat dari sisi kualitasnya. Oleh karena itu tingkat produktivitas setiap pegawai bisa berbeda, bisa tinggi atau bisa juga rendah, bergantung pada tingkat kegigihan dalam menjalankan tugasnya (Yuniarsih dan Suwatno, 2008:17).

Tingkat produktivitas yang dicapai merupakan suatu indikator terhadap efesiensi dan kemajuan ekonomi untuk suatu ukuran bangsa, suatu industri, maupun untuk ukuran pendidikan. Secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:57). Sementara itu, untuk meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi harus pula dilandasi dengan tingkat kegigihan pegawai, dalam upaya meningkatkan hasil nyata berupa produk atau jasa, dengan tujuan memuaskan pengguna hasil kinerja tersebut.

Dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungan dalam bukunya *Produktivitas Apa dan Bagaiman*, bahwa produktivitas adalah:

> ”suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi (Sinungan, 2009:17)”.

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas bahwa produktivitas dapat diartikan sebagai bentuk usaha atau upaya yang dilakukan segenap pelaku organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Pemanfaatkan sumber-sumber yang ada berupa sumber daya aparatur dan sumber daya lainnya berupa komponen yang mendukung kinerja untuk lebih baik lagi.

Keterkaitan produktivitas dengan organisasi-organisasi individual meliputi konsepsi yang lebih luas dan kualitatif. Hakikatnya melalui produktivitas manajemen dan para penentu kebijakan mengarahkan efektivitas dan pelaksanaan organisasi perseorangan secara menyeluruh yang mencakup sedikit gambaran jelas, seperti tidak adanya rintangan dan kesulitan tingkatan pembalikan, ketidak hadiran dan bahkan kepuasan langganan. Oleh karena itu, produktivitas kinerja

diharapkan mampu melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Sedarmayanti mengemukakan dalam bukunya *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja,* bahwa:

> "produktivitas memiliki dua dimensi produktivitas kinerja yakni efektivitas dan efesiensi. Dimensi pertama berkaitan dengan pencapaian untuk kinerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sedangkan dimensi kedua berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan (Sedarmayanti, 2009:58)".

Berdasarkan pendapat teoritis di atas diartikan bahwa, produktivitas berkaitan erat dengan pencapaian target atau hasil keluaran (*output*) dengan membandingkan masukan dan keluaran, yang di dalamnya mencakup kualitas, kuantitas dan waktu. Artinya, produktivitas berkaitan pula dengan efektivitas dan efesiensi kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, dengan hasil akhir dapat memuaskan kedua belah pihak, baik pemberi ataupun penerima pelayanan itu sendiri.

Kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintahan daerah serta guna mengukur kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Menurtut Amstrong dan Baron yang kemudian dikutip Wibowo dalam bukunya *Manajemen Kinerja,* mengatakan bahwa:

> “kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (dalam Wibowo, 2007:2)”.

Berdasarkan penjelasan teoritis tersebut di atas dapat diartikan bahwa keterkaitan kinerja terhadap perekonomian serta tujuan organisasi dan kepuasan konsumen sangat erat. Oleh karena itu, aparatur harus berupaya meningkatkan kinerjanya, agar hasil yang dikeluarkan berdampak posirif baik terhadap kepuasan pelanggan maupun kepuasan terhadap kinerja itu sendiri.

Kepuasan kinerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins dalam Wibowo, 2007:323). Kepuasan kinerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan baik manajer maupun pegawai serta pengguna jasa tenaga pegawai. Menurut Tohari (2002) mengungkapkan bahwa produktivitas kinerja dapat didefinisikan sebagai

> “sikap mental yang selalu mencintai perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini (dalam Sutrisno, 2009:106)”.

Berdasarkan penjelasan teoritik tersebut di atas, dapat di artikan bahwa produktivitas kinerja melahirkan suatu motovasi yang tinggi dalam melakukan aktivitas-aktivitas dalam bekerja, seghingga pencapaian target yang telah disepakati bersama dapat terlaksana. Oleh karena itu, produktivitas kinerja juga

berkaitan pula dengan kualitas pelayanan yang diberikan guna memuaskan pelanggan selaku prioritas utama dalam kegiatan pemberian pelayanan tersebut.

Pelaksanaan Pelayanan yang berkualitas hakekatnya jangan membuat urusan, mekanisme dan atau prosedur yang berbelit-belit. Artinya, berikan kemudahan, prosedur yang jelas dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasakan kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif, yang lebih dikenal dengan pelayanan priman. Esensi pelayanan prima, pada dasarnya mencakup beberapa unsur yang berkaitan erat, diantaranya cepat, tepat, akurat dan berkualitas (Surjadi, 2009:46).

Menurut Sinambela dkk, dalam bukunya mendefinisikan kualitas dari sisi konvensional adalah

> "kualitas yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu pokok, seperti
> 1. Kinerja (*performent*)
> 2. Keandalan (*reability*)
> 3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
> 4. Estetika (*esthetica*), dan sebagainya
> (Sinambela dkk, 2008:6)

Berdasarkan pengertian tersebut di atas tentang kualitas, dapat di artikan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan serta estetika. Artinya bahwa, secara jelas keterkaitan kualitas dengan hal-hal tersebut sangat erat, karena kinerja sangat berkaitan dengan kualitas itu sendiri, begitupun hal seterusnya selalu berkaitan dengan kualitas dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan prundang-undangan. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Dikemukakan oleh Gronroos yang dikutip Ranminto dan Winarsih dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Pengambangan, Model Konseptual, Penerapan citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal,* bahwa:

> "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi karena konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010:2)".

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun perusahaan kepada pengguna pelayanan yang dalam pemberiannya tidak berpandang bulu sehingga pengguna pelayanan tidak merasa dirugikan. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dan sifatnya sekunder, adaptabilitas tidaklah setinggi bagaimana terjadi di privat. Hakekatnya pemberi pelayanan harus aktif guna meningkatkan rasa puas bagi pengguna pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela dkk, mengemukakan dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*, bahwa pelayanan publik adalah:

> "setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dalam suatu produk secara fisik (Sinambela dkk, 2008:5)".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh organisasi birokrasi selaku pelayan masyarakat dan wakil negara dalam memberikan hak dasar berupa pelayanan. Tujuan pemberian pelayanan tersebut adalah mensejahterakan masyarakat dalam melaksanakan perwujudan *good governance.*

Berbagai perubahan dalam bidang pelayanan publik telah berlangsung di era reformasi, meskipun belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan perlu diekspos untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan agar masyarakat dapat meningkatkan kontrol terhadap haknya dan kinerja pemerintah terhadap pelayanan.

Menurut Junianto Ridwan dan Achmad Sodik Sudarajat dalam bukunya *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,* mengatakan bahwa pelayanan publik adalah

> "pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudarajat, 2009:19)".

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun perusahaan yang berkaitan dengan hal tersebut kepada masyarakat atau pelanggan yang bertujuan untuk memuaskanya. Konteksnya dalam tataran instansi pemerintahan, maka pelayanan sudah menjadi tugas utama yang harus diberikan aparatur guna mensejahterakan masyarakat sebagaimana mestinya.

Kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai upaya memuaskan pelanggan yang pada dasarnya berkembang dari waktu ke waktu, sehingga upaya perbaikan harus pula dilakukan secara berkesinambungan. Upaya dalam melaksanakan perbaikan tersebut harus diperhatikan pula bahwa esensi kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah adanya keefektifan dari sistem organisasi yang mampu membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan secara optimal.

Menurut Surjadi dalam bukunya *Pengembangan Kinejra Pelayanan publik*, mengatakan bahwa dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik harus senantiasa didasarkan terhadap tiga hal diantaranya:

> "*pertama*, hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan melalui proses penelitian yang cermat, akurat dan akuntabel serta berkelanjutan. *Kedua*, dari hasil evaluasi kinerja atau hasil pengkajian kinerja dengan memperioritaskan pada unsur pelayanan yang mendapatkan *score* rendah dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan. *Ketiga*, didasarkan pada perkembangan administrasi publik, termasuk di dalamnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bersifat dinamis, berkembang dari waktu ke waktu (Surjadi, 2009:57)"

Berdasarkan definisi teoritis tersebut di atas, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui proses penelitian yang cermat, akurat serta akuntabel serta melakukan evaluasi kinerja tanpa mengabaikan perkembangan ilmu pengatahuan dan teknologi. Artinya apabila hal tersebut

dilaksanakan oleh seluruh organisasi, maka perubahan yang dinamis dalam pemberian kualitas pelayanan dapat terwujud, serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

Keterlibatan pemerintah dalam kegiatan warga negara salah satu diantaranya melalui kegiatan pelayanan perizinan, yang dalam hal ini pemerintah mengarahkan warganya melalui instrumen yuridis berupa perizinan. Perizinan yang diberikan pemerintah kepada publik dengan tujuan untuk mencapai kondisi *good governance*, maka pemerintah membuat suatu kebijakan model perizinan melalui Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP. Tujuan utama dari kebijakan tersebut adalah peningkatan kualitas pelayanan publik serta dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat atau para investor untuk mendapatkan pelayanan publik. Hal yang paling terpenting dalam perwujudan kebijakan ini adalah pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Artinya, dalam pelaksanaan perwujudan tersebut dalam pemberian pelayanan ditunjang dengan kemajuan teknologi yang ada.

Teknologi informasi saat ini berkembang begitu pesatnya. Berbagai aplikasi sistem informasi memungkinkan pemrosesan data dan laporan dengan cepat serta dapat memudahkan pemprosesan data secara elektronik, otomasi pekerjaan kantor dan telekomunikasi digital. Susunan informasi pada dasarnya terdiri atas unit *input*, unit pengolahan data dan unit *output*. *Input* atau masukan, masuk ke dalam sistem melalui unit *input*. Selanjutnya, input diproses oleh unit proses dan hasilnya ditampilkan atau dicetak keluar melalui unit *output* yang ditancap, dinyalakan dan terus menghasilkan panas sampai alat tersebut dimatikan (Nugroho, 2008:17).

Sesuai dengan Perda Kota Cimahi No. 02 Tahun 2009 tentang PPTSP bahwa KPPT harus memiliki basis data dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk kelancaran proses pelayanan. Husein dan Wibowo mengatakan dalam bukunya, *Sistem Informasi Manajemen* bahwa sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk mencapai beberapa tujuan (Husein dan Wibowo, 2006:137).

Menganalisa sistem secara efektif, untuk itu kita membutuhkan lebih dari sekedar perangkat permodelan yaitu metode. Metode ini dari waktu ke waktu berubah sesuai dengan perkembangan teknologi. Siklus ini cenderung mengalami perubahan yang berarti dengan ditemukannya bahasa generasi keempat dan terakhir generasi kelima dimana pendekatan dengan paradigma *object-oriented* dan kompatibilitas antar model.

Menurut Norgoho dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya* mengatakan bahwa sistem dapat dibedakan menjadi dua bagian diantaranya:

> "sistem dapat dibedakan sebagai sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem dikatakan terbuka jika terjadi arus sumber daya antara sistem dan lingkungan. Jika tidak ada interaksi dengan lingkungannya, sistem tersebut dikatakan dengan sistem tertutup (Nugraho, 2008:17)".

Berdasarkan definisi teoritik di atas, dapat diartikan bahwa sebuah sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Artinya suatu sistem kemudian diperluas ruang dan lingkupnya menjadi sistem terbuka dan sistem tertup yang fungsinya untuk lebih memperjelas penanganan dari berbagai karakteristik masalah yang ada dan kompleks.

Informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah manajemen. Informasi dapat mengalir lancar dengan syarat utamanya adalah seorang manajer harus mendapatkan informasi dalam suatu kerangka sistem. Oleh karena itu, agar dapat mencapai suatu tujuan yang ditetapkan, masing-masing tingkat manajemen harus dapat mengatasi masalah yang dihadapi sesuai dengan karakteristiknya. Informasi tersebut akan berguna untuk mengurangi ketidak-pastian yang dihadapi oleh manajemen. Oleh karena itu karakteristik masalah yang sedang dihadapi masing-masing tingkat manajemen berbeda-beda, masing-masing manajemen membutuhkan tingkat informasi yang sifatnya juga berbeda disesuaikan dengan kebutuhannya.

Menurut Kristanto dalam bukanya *Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, mengatakan bahwa:

> "Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi setiap perusahaan (Kristanto, 2008:7)".

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Sistem tanpa suatu informasi tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Kurang mendapat informasi dalam waktu tertentu, perusahaan atau instansi pemerintahan akan mengalami ketidak mampuan dalam mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan srtategis sangat terganggu.

Kemampuan manusia pada dasarnya terbatas (fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian), sedang kebutuhannya tidak terbatas. Terbatasnya dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia untuk membagi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab. Usaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan adanya pembagian pekerjaan, tugas dan tanggung jawab ini, maka terbentuklah kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi.

Manajemen selalu terdapat dan sangat penting dalam mengatur suatu kegiatan rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya termasuk di dalamnya mencakup tentang organisasi. Pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan sehari-hari, baik manusia sebagai mahluk individu, kelompok kepentingan sampai pada pemberi pelayanan yaitu pemerintah.

Menurut James A. F Stoner dkk, mangemukakan dalam buknya *Management*, bahwa manajemen adalah

> "proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran yang sudah diterapkan dengan kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus-menerus dalam membentuk suatu organisasi (Stoner dkk, 1996:7)".

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas, dapat diartikan bahwa manajemen merupakan serangkaian proses yang mana di dalamnya terjadi kegiatan-kegiatan pemanfaatan, baik dari sumber daya manusianya maupun kegiatan pemanfaatan sumber daya lainnya, dengan tujuan untuk mencapai hasil tertentu yang di inginkan. Keterkaitan manajemen dengan organisasi sangat erat. Oleh karena itu apabila fungsi manajemen diterapkan dalam suatu organisasi dan atau dalam

kehidupan sehari-hari, maka pembeinaan, kemakmuran menjadi hal yang mudah untuk ditingkatkan.

Setelah dikemukakan apa arti sistem, informasi dan manajemen maka secara secara keseluruhan maksud dari sistem informasi manajemen menurut *The Encyclopedia of Management*, yang kemudian di kutip oleh Hasibuan mengatakan bahwa:

> "*Management Information system are planned and organized approaches to supplying executive with intelligence aids that facilitate the managerial process* [sistem informasi manajemen adalah pendekatan-pendekatan yang direncanakan dan disusun untuk memberikan bantuan yang piawai yang memudahkan proses manajerial kepada pejabat pimpinan] (dalam Hasibuan, 1996:259-260)".

Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam sebuah organisasi berfungsi untuk pengolahan transaksi, manajemen kontrol maupun sebagai sistem pendukung dalam sebuah pengambilan keputusan. Lain halnya definisi SIM menurut Nugroho dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen Teori, Apliklsai dan Pengembangannya*, mengatakan bahwa SIM adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengelola informasi bagi manajemen organisasi (Nugraho, 2008:16).

Kristalisasi dari penjelasan teoritik tentang SIM di atas, adalah suatu komponen yang saling berhubungan satu sama lain untuk membantu kinerja organisasi, guna mendapatkan suatu informasi yang menjadi pendukung kelangsungan dan perkembangan organisasi manajemen dalam mencapai tujuan tertentu. SIM juga merupakan salah satu pendukung pelayanan yang berkualitas dalam suatu organisasi dan atau instansi yang terkait, karena dengan adanya SIM tersebut segala bentuk pelayanan tertentu yang berhubungan dengan SIM tersebut

dapat dijangkau dengan waktu yang singkat (efisien). Namun, hal demikian harus pula didukung dengan kualitas SDM yan ada dalam pengoperasiannya.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

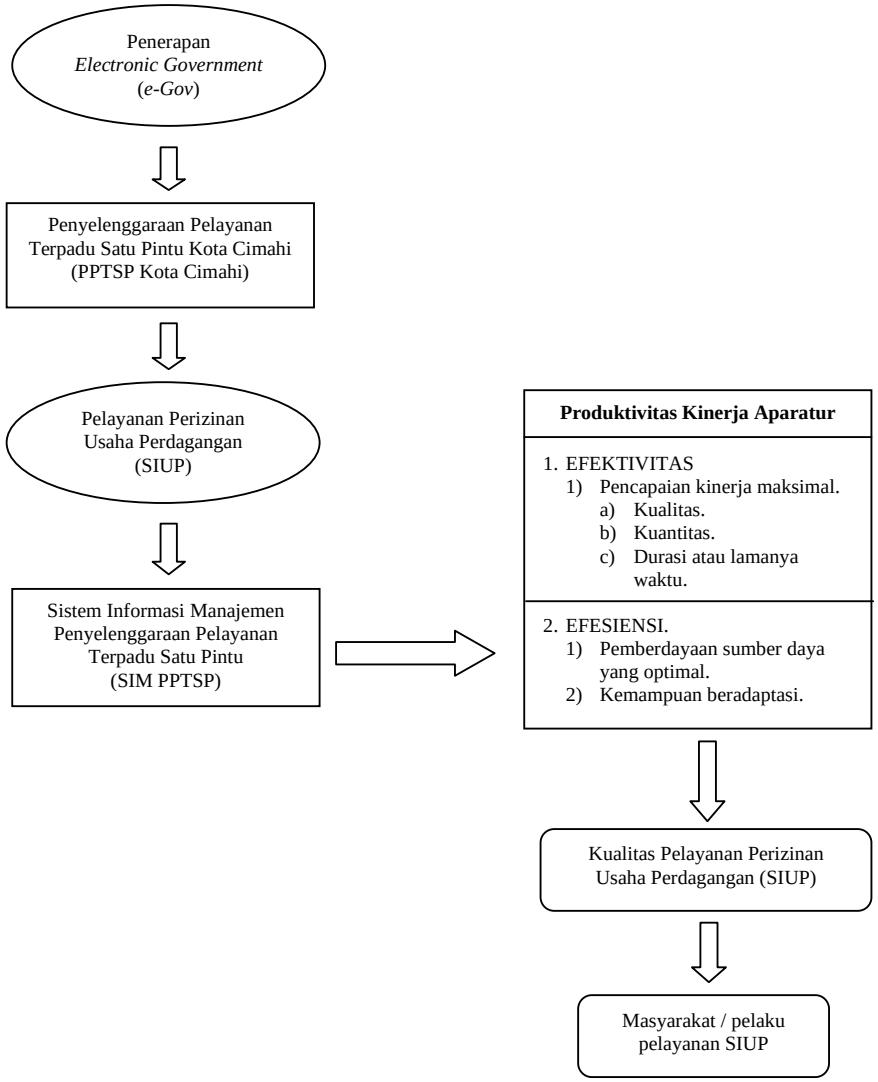
1. Aparatur adalah sekumpulan pegawai yang mempunyai tugas melayani masyarakat di KPPT Kota Cimahi dengan tujuan mensejahterakan serta memberdayakan masyarakat yang dilandaskan dengan tidak adanya pandang bulu dalam pemberian pelayanan.
2. Pelayanan adalah suatu aktivitas-aktivitas yang dilakukan aparatur KPPT Kota Cimahi kepada masyarakat yang sifatnya tidak kasat mata, baik berupa pelayanan SIUP maupun perijinan dan atau non perizinan.
3. SIM PPTSP adalah suatu aplikasi yang di dalamnya terdapat satuan komponen-komponen. SIM PPTSP tersebut terdapat di KPPT Kota Cimahi yang berfungsi untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan SIUP dan atau sebagai penunjang kinerja aparat dalam meningkatkan produktivitas kinerja.
4. Produktivitas kinerja adalah bentuk dari sikap mental aparatur KPPT Kota Cimahi untuk meningkatkan pelayanan perizinan melalui SIM PPTSP. Faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP dapat dilihat dari operasionalisasi konsep berikut:

1) Efektivitas kinerja aparatur KPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP, yang diukur dengan menggunakan operasionalisasi pencapaian kinerja maksimal aparatur KPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi, yang diukur pula melalui operasionalisasi ebagai berikut:
    a. Kualitas adalah karakteristik kinerja aparatur KPPT Kota Cimahi dalam meningkatkan pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP.
    b. Kuantitas adalah jumlah aparatur KPPT yang menunjang guna meningkatkan pelayanan SIUP di Kota Cimahi melalui SIM PPTSP.
    c. Durasi Lamanya waktu adalah proses untuk mengukur kadar maksimal dan minamalnya dalam pemberian pelayanan SIUP yang berkualitas oleh aparatur KPPT Kota Cimahi melalui SIM PPTSP.
2) Efesiensi dalam produktivitas kinerja adalah perbandingan antara hasil keseluruhan sumber daya yang digunakan aparatur KPPT Kota Cimahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP, diukur dengan menggunakan operasionalisasi sebagai berikut:

a. Penggunaan sumber daya adalah pemberdayaan aparatur guna menciptakan produktivitas kinerja yang tinggi dengan tujuan meningkatkan pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi melalui SIM PPTSP.
b. Kemampuan beradaptasi adalah kegiatan yang dilakukan aparatur KPPT untuk mengantisipasi berbagai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP di Kota Cimahi melalui SIM PPTSP.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas sebagai bahan tambahan dari penjelasan teoritik pada kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak di maksudkan untuk pengujian hipotesis (Saefuddin, 2007:126). Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang produktivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melaului SIM PPTSP Kota Cimahi. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu:

> "Pendekatan yang berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati, tidak berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, cenderung digunakan untuk gejala yang berhubungan dengan perilaku sosial atau manusia dengan berbagai argumentasi (Subana, 2001:17)".

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan hasil penelitian di lapangan dengan fakta-fakta yang ada, yang berhubungan dengan kualitas pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran mengenai produktivitas kinerja dalam meningkatkan pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP Kota Cimahi.

1.6.1 Teknik Penentuan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan barupa pemberian pelayanan SIUP, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber. Wawancara akan fokus mengenai produktivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan SIUP. Kepada aparatur KPPT yang menetapkan pelayanan perizinan tersebut dan masyarakat.
3. Studi pustaka yaitu dengan mempelajari dan mencari buku-buku pegangan yang berhubungan dengan produktivitas kinerja aparatur, pelayanan umum, *e-Gov*, sistem informasi, SDM, dan buku yang berkaitan dengan perizinan.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan

penelitian. Menurut Sanapiah Faisal, teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

> "teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti (Faisal, 1999:67)".

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan produktivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi, yang terdiri dari:

1.6.2.1 Aparatur Pemerintahan

Penentuan informan yang *pertama* adalah aparatur pemerintahan KPPT Kota Cimahi diantaranya:

1. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpatu (KPPT) Kota Cimahi.
2. Kepala Seksi (KASI) Info Pengaduan KPPT Kota Cimahi.
3. Kepala Seksi (KASI) Pelayanan KPPT Kota Cimahi.
4. Kepala Seksi (KASI) Pengolahan dan Laporan KPPT Kota Cimahi.
5. Petugas Loket 2 Bidang Usaha, Perdagangan, Industri dan Jasa Konstrukti KPPT Kota Cimahi, dengan informan satu dari tiga orang.
6. Staf Pelaksana Informasi KPPT Kota Cimahi, dengan informan satu dari dua orang.
7. Petugas *Entry* Data Izin KPPT Kota Cimahi, dengan informan satu orang.

8. Petugas *entry* Data Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) KPPT Kota Cimahi, dengan informan satu orang.
9. Petugas Arsip KPPT Kota Cimahi, dengan informan satu dari dua orang.

Daftar nama informan aparatur, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar nama informan yang telampir dalam naskah skripsi ini.

1.6.2.2 Masyarakat

Penentuan informan yang *kedua* adalah masyarakat dengan jumlah tujuh orang yang telah melakukan pelayanan SIUP pada bulan April sampai bulan Agustus di Kota Cimahi Tahun 2010. Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar nama informan yang telampir dalam naskah skripsi ini.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bagong Suyanto dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* dapat diartikan sebagai berikut:

> "Penelitian kualitatif adalah strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana [*setting*] tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar [*grounded*] (dalam Suyanto, 2005:183)".

Penelitian kualitatif ini merupakan penyelidikan dalam mendekati suatu suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, karena muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga

teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

> 1. "*Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisia dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
> 2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
> 3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat (Sugiyono, 2007:92-99)".

Proses dari analisa data berdasarkan sistuasi di lapangan adalah *pertama*, peneliti mereduksi data yaitu memperjelas data yang telah diperoleh peneliti di lapangan, segingga dapat memperjelas fokus masalah. *Kedua*, peneliti menyusun data-data yang telah diperoleh dari lapangan, sehingga dalam penyajiannya akan mudah dipahami. Langkah selanjutnya adalah *finising* atau penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh dari lapangan, sehingga dapat mengetahui hasil yang teliti tentang produktivitas kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi.

Oleh kerena itu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi, Jl. Demang Hardjakusumah Kota Cimahi Gedung Perkantoran Pemkot C lantai 1 Kota Cimahi. Adapun waktu penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	Tahun 2009	Tahun 2010							
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags
Penyusunan rancangan Judul									
Penyusunan Usulan Penelitian									
Seminar Usulan Penelitian									
Pengumpulan Data									
Pengolahan Data									
Pembuatan Laporan									
Sidang Ujian Skripsi									