BAB I

PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan Sumber Daya Alam (SDA). SDA yang melimpah seharusnya mampu menjadikan Bangsa Indonesia menjadi Bangsa yang dapat memakmurkan rakyatnya. Kekayaan SDA pada kenyataannya tidak diikuti dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Kemampuan SDM yang masih rendah mengakibatkan pembangunan Bangsa Indonesia mengalami hambatan. Keadaan Bangsa Indonesia sekarang ini mengalami keterpurukan di berbagai bidang sehingga terjadi krisis yang berkepanjangan. Krisis yang berkepanjangan ini menuntut pemerintah dan rakyatnya untuk dapat bersama-sama mengatasinya.

Pemerintah merupakan lembaga yang menjalankan penyelenggaraan negara. Pemerintah mempunyai wewenang untuk mengatur kehidupan rakyat sehingga tercipta kemakmuran dan kesejahteraan. Keberadaan daerah pada era otonomi daerah terbagi atas wilayah Provinsi, Kabupaten/Kota dan Desa. Peranan pemerintah daerah sangat penting dalam tercapainya pembangunan di daerah. Sekarang ini, pelaksanaan otonomi daerah mempunyai kebebasan untuk menentukan arah pembangunannya sendiri. Peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas sangat dibutuhkan sehingga mampu berkompetisi dengan sektor swasta melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang efektif.

Pelaksanaan otonomi daerah menjadikan daerah sebagai pusat kegiatan pembangunan diberbagai sektor membutuhkan pertukaran arus informasi yang cepat. Untuk mendukung pertukaran arus informasi yang cepat ini, keterpaduan kegiatan pembangunan yang lebih partisipatif dan penggunaan teknologi informasi sangat dibutuhkan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengakses keterhubungan informasi antar jenjang pemerintahan baik Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota. Selain itu antar pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi di era globalisasi sekarang ini, pemerintah Provinsi Jawa Barat menyikapi perkembangan tersebut dengan menerapkan apa yang disebut dengan *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan bentuk usaha yang dilakukan pemerintah. Dalam hal ini melalui teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan *e-Government* bertujuan mewujudkan pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien dan efektif, pelayanan yang terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia untuk dapat mengembangkan hidupnya baik dari segi politik, hukum, ekonomi, sosial budaya dan keamanan dalam rangka pengembangan pribadi dan lingkungannya. Kebutuhan informasi sangat penting bagi kehidupan seseorang. Oleh karena itu tidak salah jika pelayanan memperoleh informasi publik merupakan bagian dari hak dasar dalam kehidupan manusia. Kebutuhan informasi sama halnya dengan efektivitas pembangunan daerah. Hal ini dapat ditentukan dengan adanya

komunikasi yang baik antara pemerintah daerah selaku pejabat publik dengan masyarakat. Komunikasi yang baik dapat menciptakan adanya transparansi informasi bagi publik.

Keinginan untuk menciptakan adanya transparansi informasi pada kenyataannya masih banyak masyarakat maupun individu-individu sosial yang tidak bisa mendapatkan haknya dalam memperoleh informasi. Masih ada lembaga atau badan-badan publik yang seharusnya tanpa diminta berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat, ternyata justru menyembunyikan informasi. Permasalahan yang sering ditemukan berkaitan dengan hak masyarakat dalam memperoleh informasi, yaitu banyaknya birokrasi yang harus dilewati oleh seseorang untuk memperoleh informasi di lembaga pemerintah. Kejadian seperti itu sebenarnya sudah menyimpang dari ketentuan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik seharusnya menjadi tanggung jawab setiap lembaga pemerintah untuk merealisasikannya.

Pelayanan untuk memperoleh informasi pada saat sekarang ini begitu kompleks. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di dunia ini mempengaruhi kehidupan masyarakat secara mayoritas, dimana perubahan demi perubahan berlangsung secara cepat dan menjangkau lapisan yang luas. Perubahan yang cepat harus dikendalikan, untuk menjamin agar proses perubahan yang terjadi dapat dikendalikan secara teratur maka dibutuhkan suatu mekanisme yang dapat diterapkan sesuai dengan keadaan. Penerapan *e-Government* merupakan suatu mekanisme yang dapat menjawab segala permasalahan berkenaan dengan pelayanan informasi bagi masyarakat.

Informasi memungkinkan masyarakat dapat mengantisipasi segala kemungkinan yang akan terjadi sebagai akibat karena adanya perubahan yang demikian cepat dan kompleks. Teknologi informasi di Indonesia sudah mulai diterapkan walaupun belum semua dijalankan. Hal ini membuktikan bahwa, setiap individu dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara apapun.

Hasil dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi pelayanan PT. Pos dimasa modern yang harus lebih responsif dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi PT. Pos secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan dan sebagainya). Inilah alasan lain mengapa PT. Pos dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada, supaya dapat secara benar dan efektif dalam menempatkan pelayanannya.

Peningkatan kualitas kehidupan masyarakat di Indonesia tidak lepas dari membaiknya pelayanan PT. Pos dalam melaksanakan tugasnya. Keterkaitan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan PT. Pos, diharapkan dapat menjamin hubungan dengan baik, sehingga terbentuk sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu-kewaktu. Peningkatan kinerja pegawai PT. Pos tidak diikuti dengan peningkatan yang sama disektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya ketidak seimbangan pelayanan. Tuntutan masyarakat agar PT. Pos meningkatkan pelayanan semakin tinggi, bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan dalam kinerja aparatur, maka masyarakat akan mengevaluasi pelayanan PT. Pos melalui demokrasi atau jalur-jalur lainnya.

PT. Pos Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan masyarakat, diharapkan kecenderungan-kecenderungan yang terjadi dari masa kemasa dapat teratasi sejalan dengan kemajuan teknologi. Dengan begitu masyarakat melakukan tuntutan terhadap pelayanan PT. Pos dalam menanggapi suatu permasalahan yang terjadi di dalam PT. Pos tersebut, sehingga para aparatur diharapkan dapat memperbaiki pelayanannya yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

PT. Pos merupakan salah satu instansi BUMN yang telah memiliki perangkat kerja berbasis sistem informasi diantaranya adalah sistem pembayaran rekening listrik secara *On-Line*. Sistem ini merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai alat untuk pembayaran rekening listrik yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat pada umumnya.

Tujuan pembayaran rekening secara online adalah untuk meningkatkan informasi mengenai pembayaran rekening listrik secara online, informasi tersebut dapat memberikan sebuah pelayanan yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai biaya rekening listrik di PT. Pos kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi permasalahan adalah sejauh mana efektivitas PT. Pos Kota Bandung dalam pembayaran listrik secara *On-Line*. Apakah dengan adanya pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos kota Bandung dapat mempermudah proses pembayaran listrik secara *On-Line* atau sebaliknya. Karena dalam

pembayaran listrik secara *On-Line* di PT. Pos kota Bandung masih ada beberapa permasalahan dalam hal penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengambil judul: "Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*".

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana produksi Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*?
2. Bagaimana efisiensi Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*?
3. Bagaimana kepuasan pengawasan Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*??
4. Bagaimana Keunggulan pengawasan Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*?
5. Bagaimana pengembangan pengawasan Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara On-Line Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui produksi Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.
2. Untuk mengetahui efisiensi Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengawasan Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.
4. Untuk mengetahui keunggulan pengawasan Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.
5. Untuk mengetahui pengembangan pengawasan Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan di atas, diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, yaitu diharapkan dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line.*

2. Bagi kegunaan ilmiah, yaitu mengembangkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan praktek di lapangan mengenai Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*
3. Bagi kegunaan praktis, yaitu memberikan masukan kepada aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung mengenai Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis (Gibson et al,1996:34), artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Menurut pendapat Supriyono, dalam bukunya *Sistem Pengendalian Manajemen* mendefinisikan pengertian efektivitas, sebagai berikut:

> "Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar konstribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut"(Supriyono, 2000:29).

Dengan demikian efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Umumnya efektivitas selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Unit organisasi yang efisien belum tentu efektif, karena meskipun unit tersebut menghasilkan sejumlah keluaran dengan menggunakan masukan yang minimal atau menghasilkan keluaran terbanyak belum tentu tujuan organisasi yang maksimal, sehingga unit tersebut menjadi kurang efektif atau dengan kata lain efektivitasnya kurang memadai. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan oleh pendapat para ahli di atas, maka efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat.

Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam bukunya *organisasi. Prilaku, stuktur dan proses.* Mengemukakan lima kategori umum kriteria keefektifan, diantaranya:

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Keunggulan
5. Pengembangan

(Gibson et al,1996:34).

Pertama, dimensi Produksi dianggap sangat penting dalam meningkatkan produksi melalui penggunaan kelebihan energi secara fisik, efektivitas kerja yang lebih baik, jalur-jalur produksi yang lebih cepat atau yang lebih baik. Agar dapat menghasilkan produk yang lebih baik. PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam

meningkatkan dimensi produksi, memberikan data dan informasi yang akurat dan transparan serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh data dan informasi tentang pelayanan dalam upaya pengembangan.

Kedua, berdasarkan penjelasan Atmosoeprato efesien haruslah bersifat kuantitatif dan dapat diukur (*measurable*), lebih terfokus kekata efektif yang mengarah ke pencapaian tujuan sasaran. Efesien dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produksi yang tinggi, yang merupakan tujuan dari pada setiap organisasi apapun di bidang kegiatannya. dimensi efesiensi hal yang dinilai dari sebuah efektivitas sudah berjalan efektif atau belumnya efektivitas yang dapat dilihat dari aktor-aktor pelaksana. Selanjutnya menurut Osborn dan Plastik memberikan penjelasan bahwa efesiensi itu merupakan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dengan biaya, waktu, dan tenaga..

Ketiga, dimensi Kepuasan ini menunjukan bahwa pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.Dimana yang dimaksud kepuasaan disini adalah dimana efektivitas tersebut akan disebut berhasil jika tujuan yang diharapkan tercapai yaitu dalam memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Keempat, dimensi Keunggulan merupakan suatu proses yang dinamis yang mencakup: sumber- sumber keunggulan, keunggulan posisional, dan hasil kerja. Selanjutnya menurut Rangkuti argumentasi tersebut memperlihatkan kecenderungan dimensi keunggulan organisasi untuk dapat bersaing secara maksimal dengan menunjukan produktivitas yang unggul dan slalu diperhitungkan *dilingkungan* yang telah ditetapkan.Keunggulan sutu produk jasa

yang terletak pada keberhasilan serta kualitas pelayanan produk jasa tersebut kepada pelayanan produk jasa tersebut kepada pelanggan/masyarakat.

Kelima, dimensi Pengembangan adalah strategi intervensi yang memanfaatkan proses kelompok untuk terfokus pada budaya suatu organisasi secara menyuluruh dalam rangka melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan. Strategi ini berusaha mengubah keyakinan sikap, nilai, struktur,dan praktik sehingga organisasi dapat menyesuaikan diri dengan teknologi dan mampu bertahan hidup dalam laju perubahan yang berlangsung cepat. Selanjutnya menurut Gibson et al menjelaskan bahwa penembangan menjamin efektivitas organisasi melalui investasi sumber daya guna memenuhi permintaan lingkungan mendatang.

Selanjutnya dalam melengkapi teori tentang efektivitas ini akan di uraikan mengenai pengertian pelayanan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara Lukman,2000:4).

Dari pendapat yang di kemukakan diatas dapat di katakan bahwa pelayanan merupakan pemberian pelayanan secara prima baik dengan cara manual maupun menggunakan mesin. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai hal,cara,atau hasil pekerjaan melayani.

Berdasarkan pengertian diatas dapat di ketahui bahwa pelayanan merupakan suatu kesatuan rangkaian efektivitas dalam memberi pelayanan yang prima pada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan tersebut.

Menurut Moenir, pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat di lakukun dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang di anggap penting.
2. Memberikan peleyanan secara wajar.
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Bersikap jujur dan terus terang.

(Moenir,2006: 47).

Berdasarkan pengertian diatas dapat di ketahui bahwa pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat di lakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik atau prima kepada publik/masyarakat tanpa harus membeda-bedakan status dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang di anggap penting dan pemerintah juga di tuntut untuk mempunyai jiwa pengabdian yang besar di mana pemerintah dalam menjalankan tugas atau ke wenangannya harus di iringi rasa tanggung jawab yaitu dengan bersikap jujur dan terus terang.

Melengkapi teori tentang pelayanan maka akan di uraikan mengenai pengertian publik, Inu Kencana mendefinisikan publik adalah jumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela 2006:5).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Inu Kencana 1999:5).

Berdasarkan Pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum* antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengnembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

(Moenir, 2006:47).

Berdasarkan penjelaskan diatas, aparatur pegawai dituntut untuk lebih memiliki sifat pengabdian yang besar terhadap masyarakat yaitu salah satunya dengan memberi pelayanan yang prima atau terbaik kepada masyarakat dalam mengurus segala hal yang dianggap penting dengan adanya transparansi dan penuh rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya jangan sampai adanya penyimpangan-penyimpangan dan aparatur pegawai harus mempunyai sikap yang bijak dalam menangani semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tercapainya sasaran atau tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Salah satu hal yang disoroti dalam hal ini adalah efektivitas pelayanan publik. Efefktivitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara yang pemberi dan penerima pelayanan tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka definisi operasional Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* di PT. Pos Kota Bandung dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Publik adalah Pemberian layanan (Melayani) Keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan PT. Pos Kota Bandung.
2. Efektivitas adalah segala tindakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh aparatur, yang dampaknya dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Mengukur suatu keberhasilan Organisasi melalui PT. Pos Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
3. Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* adalah informasi mengenai pembayaran yang diberikan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada PT. Pos Kota Bandung.
4. Efektivitas pelayanan publik dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* adalah tindakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh aparatur PT. Pos Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dilihat dalam indikator sebagai berikut:

1) Produksi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai aparatur PT. Pos Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*, meliputi:
   a. Sumber Daya Manusia adalah dimana aparatur PT. Pos Kota Bandung yang benar-benar memiliki skiil dalam bidang masing-masing agar dapat menjalankan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dengan baik dan benar. Karena aparatur disini dianggap sangat berperan penting dalam keberhasilan segala perencanaan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung.
   b. Perencanaan adalah Segala efektivitas yang dilakukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan publik untuk pencapaian tujuan yang lebih baik.
   c. Pelaksanaan dalam hal ini pelaksanaannya adalah Semua perencanaan akan berjalan dengan efektif apabila dari aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dapat melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab serta memiliki sikap pengabdian yang besar terhadap masyarakat.
   d. Kepemimpinan dalam hal ini adalah adanya pengarahan yang baik dari kepala PT. Pos (Persero) Kota Bandung kepada bawahannya

dalam menjalankan/melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sesuai rencana dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

e. Tanggung jawab dalam hal ini adalah aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung sangat dituntut dalam menjalankan tugas dan kewenangannya harus diiringi dengan rasa penuh tanggung jawab dan rasa pengabdian yang besar terhadap masyarakat yaitu dalam menjalankan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* yang telah diterapkan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik

2) Efesiensi adalah hasil yang dicapai oleh suatu organisasi yaitu PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik,meliputi:

a. Biaya dalam hal ini adalah sejauh mana efesiensi biaya yang dikeluarkan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* sudah mendekati pencapaian tujuan atau belum.

b. Waktu adalah Efesiensi waktu dari suatu berjalannya suatu program Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang dijalankan sudah sudah efektif atau tidaknya untuk mendekati pencapaian tujuan yang diharapakan.

c. Tenaga adalah usaha yang dilakukan aparatur PT. Pos pelaksana dalam menjalankan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan yang prima kepada publik.

3) Kepuasan adalah tingkat keberhasilan yang dirasakan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* baik dari segi pelayanan dan dari masyarakat yang dilayani, meliputi:

a. Tingkat Kinerja Aparatur adalah upaya yang dilakukan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam melaksanakan efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan publik.

b. Tingkat Publik/masyarakat adalah Dampak yang dirasakan publik/masyarakat dengan adanya efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

4) Keunggulan adalah sesuatu yang dihasilkan dari efektivitas melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam meningkatkan pelayanan publik, meliputi:

a. Kepuasan dalam hal ini adalah dimana Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang prima dari aparatur pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*, sehingga hubungan timbal balik antara masyarakat dengan aparatur

pelakasana dapat terjalin dengan baik dan masyarakat tidak merasa sungkan lagi dalam mengurus hal-hal yang dianggap penting terutama mengenai pelayanan.

b. Konsistensi dalam hal ini adalah perogram Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam mencegah penyimpangan tujuan yang telah ditentukan PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik, jangan sampai program yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya.

c. Struktur birokrasi adalah yang bertugas dalam melaksanakan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksana, meliputi:

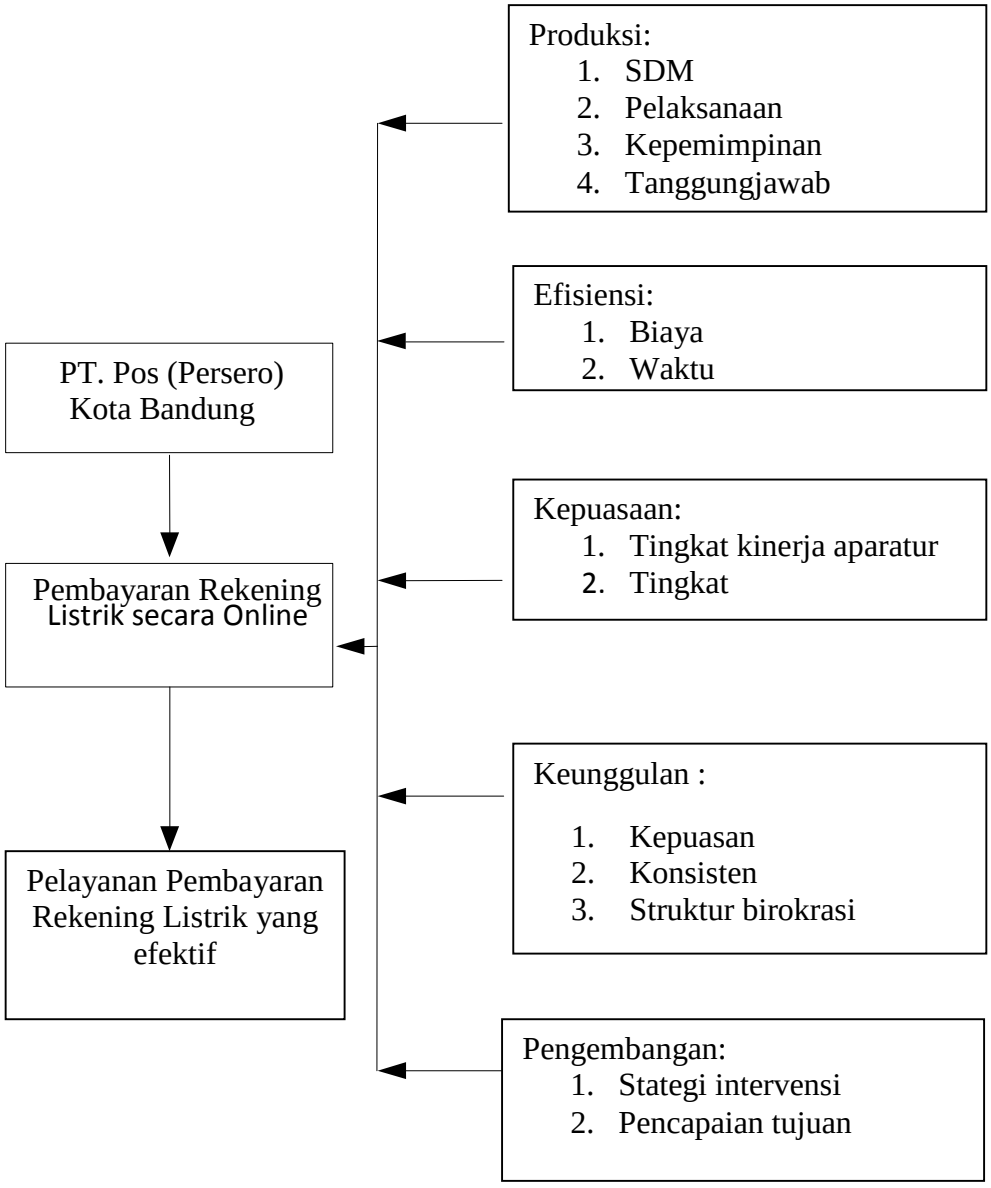
   1. Penerapan prosedur operasi yang standar (Sistem *On-Line* Payment Point SOPP) mengenai Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.
   2. Peran Kepala PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam menerapkan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* pada PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

5) Pengembangan adalah strategi intervensi yang memanfaatkan proses kelompok untuk berfokus pada budaya organisasi secara menyeluruh dalam rangka melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan, meliputi:

a. Strategi intervensi adalah aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang memanfaatkan proses efektivitas pelayanan publik melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* untuk berfokus pada budaya suatu organisasi secara menyeluruh dalam rangka melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan.Strategi ini berusaha mengubah keyakinan sikap, nilai, struktur, dan praktik sehingga organisasi dapat menyesuaikan dari dengan teknologi dan mampu bertahan dalam laju perubahan yang berlangsung cepat.
b. Pencapaian tujuan dalam hal ini adalah Memantapkan tujuan yang hendak dicapai dengan memfokuskan tujuan pada rencana awal yang telah direncanakan dan ditetapkan melalui penerapan Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik PT. Pos (Persero) Kota Bandung.

Berikut ini bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas dan mempertajam serta menambah kerangka teori yang telah diuraikan di atas :

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan pendapat Mohammad Nazir dalam bukunya *Metode Penelitian Sosial* yang mendefinisikan metode deskriptif, sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kasus peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki" (Nazir, 1998:63).

Berdasarkan pengertian di atas, metode penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Hal yang sama dikemukakan oleh pendapat Ronny Kountur dalam bukunya *Metode Penelitian* mendefinisikan metode penelitian deskriptif, yaitu:

> "Metode penelitian deskriptif *(descriptive research)* adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti" (Kountur, 2004:105).

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari jawaban informan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005:3). Oleh karena itu, dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

Adapun pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* mendefinisikan pengertian kualitatif, sebagai berikut:

> "Metode Kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*"(Sugiyono, 2005:1).

Dengan mencermati definisi-definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual dan akurat dalam sebuah penelitian serta peneliti merupakan instrumen kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data, artinya data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistika).

1.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk pengumpulan data dilokasi penelitian dilakukan dengan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Observasi nonpartisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line.*

2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber. Wawancara akan fokus mengenai Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*. Kepada aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung bagian pelayanan.
3. Studi pustaka, yaitu degan mempelajari dan mencari buku-buku pegangan yang berhubungan dengan Efektifitas Pelayanan Publik dalam Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*.

1.7.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriftif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai 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 data (Suyatno, 2005:183).

Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisis 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, 2005:92-99).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Disamping itu data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

1.7.3 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 Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* yang mendefinisikan pengertian *Purposive*, sebagai berikut:

> ”Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti” (Sugiyono, 2005:54).

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. Efektivitas PT. Pos

(Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Informan yang berkaitan dengan Efektivitas PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik melalui Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line*, yaitu ada 4 (empat) terdiri dari:

a. Petugas di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yaitu:
    1. General Manager Pelayanan SDM. Waluyo SH. PT. Pos (Persero) Kota Bandung Alasan penulis memilih General Manager Pelayanan karena orang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pembayaran rekening listrik secara *on-line* .
    2. Manager Pelayanan SDM. Ruoy Mahpudin SE. PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan sumber data yang akan dijadikan sebagai informasi penelitian. Peneliti telah merencanakan Bapak Rudinur sebagai penanggung jawab IT di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Sebagai orang pertama yang dapat memberikan petunjuk untuk mengetahui keseluruhan informasi atau data secara luas. mengenai Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung
    3. Asisiten Manager Unit Pelayanan. SDM Bestin Anwar PT. Pos (Persero) Kota Bandung merupakan pelaksana tugas pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line*.

b. Masyarakat, dimana yang dijadikan informan adalah masyarakat pengguna pembayaran listrik secara *On-Line*, peneliti memeilih mayarakat kerena dapat mewakili kepentingna dari masyarakat yang lain dan menjawab

pertanyaan umum tentang pertanyaan individual masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna pembayaran listrik secara *On-Line* yaitu :

1. Masyarakat Dago, adapun informannya adalah Bapak munawar. Peneliti, memilih beliau karena peneliti, beranggapan beliau merupakan oarang yang kompoten dalam masalah pengguna pembayaran listrik secara *On-Line*.
2. Masyarakat Sadang Serang, adapun informannya adalah Bapak wawan A, peneliti memelilih beliau karena beliau dapat mewakili khususnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran listrik secara *On-Line*.
3. Masyarakat Sekeloa, adapun informannya adalah Ibu Susi Maryanti, peneliti memilih beliau, karena beliau mengetahui proses pembayaran listrik secara *On-Line*.
4. Masyarakat Siliwangi, adapun informannya adalah Ibu Sumirda peneliti memilih beliau karena ber kompoten dalam pembayaran listrik secara *On-Line*.

Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dari masyarakat adalah teknik *accidental*, yaitu pengambilan unsur sampel secara sembarang sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan (Sudjana, 2005:73). Cara yang akan dilakukan oleh peneliti dalam pengambilan sampelnya dengan cara meminta data-data masyarakat yang membayar rekenng listrik *On-Line.*

1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Pos (Persero) Kota Bandung di Jalan. Cilaki No. 73 Bandung 40115. Adapun jadwal kegiatan penelitian yang telah dilakukan selama 7 bulan yaitu dari bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2010 dan pelaksanaan penelitian selama ± 160 (seratus enam puluh) hari yaitu terhitung dari tanggal 12 April 2010 sampai dengan 1 Agustus 2010, yaitu :

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini mengenai Jadwal Kegiatan Penelitian.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2010						
		Feb	Mar	Aprl	Mei	Juni	Juli	Agst
1.	Tahap Persiapan							
	Observasi lokasi Penelitian.							
	Pengajuan Judul							
	Penyusunan Usulan Penelitian.							
	Seminar Usulan Penelitian							
2.	Tahap Pelaksanaan							
	Pelaksanaan Penelitian							
	Wawancara							
	Observasi							
	Studi Kepustakaan							
3.	Tahap Akhir							
	Penyusunan Skripsi							
	Sidang Skripsi							