BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Reformasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat Indonesia, yang tadinya sangat terbatas oleh pengaruh kekuasaan yang terlalu membatasi ruang gerak masyarakat Indonesia. Reformasi telah mendorong masyarakat Indonesia untuk lebih leluasa dalam mengembangkan potensi dan sumber daya yang dimiliki. Reformasi juga telah mendorong adanya perubahan dalam hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, yang tadinya bersifat sentralisasi atau terpusat sekarang berubah. Hubungan itu menjadi desentralisasi atau kebebasan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya alam lebih optimal dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desentralisasi telah melahirkan adanya otonomi daerah. Dengan lahirnya otonomi daerah, setiap daerah dibagi kedalam beberapa wilayah yang meliputi wilayah provinsi, kabupaten dan kota. Peran pemerintah daerah sangat penting dalam menciptakan iklim pemerintahan daerah yang lebih maju dan mampu menghasilkan pembangunan yang merata, luas dan bertanggung jawab.

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 atau Kota dan Desa. Peranan pemerintah daerah sangat penting dalam tercapainya pembangunan di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah sekarang ini, 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.

Otonomi daerah berorentasi pada perwujudan kemandirian daerah, efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan termasuk fungsi pelayanan publik. Dalam era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah daerah. Semangat desentralisasi menghendaki pemberian pelayanan terbaik kepada publik lebih berorentasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat atau publik.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan suatu informasi yang sangat penting untuk diketahui oleh seluruh mayarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mewujudkan suatu pelayanan sistem informasi. Pelayanan sistem informasi dilakukan karena suatu keharusan terutama didalam pemerintahan. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam bidang pemerintahan digunakan untuk kelancaran

komunikasi antar Lembaga-lembaga, Dinas, Instansi / Badan dan kepada masyarakat. Komunikasi antar pemerintah pusat dengan pemerintah daerah serta bagi masyarakat luas supaya terjalin suatu sistem kepemerintahan yang efektif, efisien serta cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapapun, dimana pun secara mudah.

Kemajuan teknologi dan informasi pemerintah kota dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada penggunaan teknologi komputer, yaitu dengan menerapkan konsep teknologi pemerintahan yang sering disebut *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah Kota Bandung, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien.

Pelayanan teknologi dan informasi yang perlu ditingkatkan oleh BPPT Kota Bandung adalah pelayanan mengenai urusan perizinan dan penanamn modal. Pelayanan yang dilakukannya harus ditunjang oleh teknologi yang dapat mempercepat masyarakat dalam memperoleh berbagai perizinan yang diperlukan. Dukungan teknologi informasi di BPPT Kota Bandung menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan perizinan.

Sebagai abdi masyarakat, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Desentralisasi yang bergulir sejak tahun 1999 telah memberikan kesempatan pada pemerintah daerah untuk melakukan berbagai

perubahan demi terciptanya perbaikan pelayanan publik, percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah. Bagi Kota Bandung desentralisasi telah menumbuhkan komitmen kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan iklim usaha dan peningkatan efektifitas kinerja pemerintaha dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Bandung membentuk Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di bawah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung yang tugasnya memberi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota, yang poros pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat

Awalnya, PPTSP muncul karena adanya situasi dan kondisi dimana iklim usaha dan investasi di Indonesia secara umum tidak kondusif. Disinyalir salah satu penyebabnya adalah karena berbelitnya proses perizinan di daerah. Persyatan yang banyak, tumpang tindih serta menyangkut banyak instansi teknis menyebabkan prosedur layanan menjadi tidak efesien. Dengan demikian banyak daerah berinisiatif untuk melekukan reformasi birokrasi periznan usaha dengan membentuk PPTSP.

Untuk mengintegrasikan proses pelayanan ini, dibutuhkan sistem informasi yang handal yang dapat membantu petugas dalam usaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sistem informasi yang akan dibangun harus dapat memenuhi prinsip Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang antara lain,

penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap pemohonan sampai penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, ada pemilihan antara *Front Office* dengan *back office,* pemohon hanya bertemu dengan petugas *Front Office*, pemohon ke PPTSP hanya pada saat menyerahkan dan mengambil izin dan pembayaran dilakukan lewat kasir khusus atau loket Bank. Serta memperhatikan hal-hal mengelolaan PPTSP dilakukan dengan menggunakan sistem informasi terpadu yang dapat diakses oleh masyarakat luas dan usaha, selain itu juga sistem informasi dapat diakses oleh seluruh unit-unit kerja pemerintah daerah.

Pelayanan untuk memperoleh informasi pada saat sekarang ini begitu kompleks. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di dunia ini 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.

Terbitnya Permendagri No. 24 Tahun 2006 (tanggal 6 Juli 2006) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) semakin mendorong inisiatif pembentukan unit-unit PPTSP di Indonesia. Hal yang ingin dicapai Permendagri ini pada dasarnya ada dua: *pertama*, memperluas akses publik terhadap pelayanan perijinan yang berkualitas. *Kedua*, mendorong peningkatan investasi, dengan menyederhanakan proses-proses perijinan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi *(Information and Communication Technology atau ICT)* di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada segala bidang. ICT ini dipergunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibandingkan dengan dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi. Kelebihan dari ICT ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan dan biaya yang lebih murah, sehingga mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Dengan adanya sistem informasi dan komunikasi yang baik, maka pemerintahan dapat melaksanakan pelayanan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya. Pelayanan informasi dan komunikasi adalah proses perubahan yang akan terjadi secara terus menerus dan berkesinambungan. Pelayanan informasi dan komunikasi yang diselenggarakan oleh pemerintah bersama untuk menuju terciptanya pelayanan informasi yang optimal, efektif dan efisien.

Penggunaan teknologi sistem informasi dan komunikasi yang berkembang pesat merupakan bentuk penyesuaian dalam rangka mewujudkan pelayanan primer kepada masyarakat. Bagi setiap masyarakat untuk mengakses informasi merupakan hal yang paling penting. Penggunaan teknologi dan sistem informasi adalah untuk mewujudkan praktek pemerintahan supaya lebih efektif dan efisien, sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Dengan adanya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *Electronik Government* yang merupakan bentuk nyata dari adanya suatu pengaturan

tentang paduan penyelenggaraan situs internet pemerintah daerah. Selanjutnya pelaksanaan kebijakan *Electronic Government* pada tingkat daerah diperkuat lagi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003, tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang mana peraturan pemerintah tersebut memberikan posisi bagi dinas atau unit pelayanan komunikasi dan informasi pada tingkat daerah untuk memberikan layanan *e-Government* secara efisien atau efektif dan transparan.

Pelayanan informasi izin usaha di Kota Bandung pada saat ini telah di perbaharui, serba-serbi perizinan usaha di Kota Bandung dapat dilihat di internet melalui *Bandung One Stop Service* (Boss) dapat diakses melalui website *www.BPPTbandung.or.id* atau melalui *touch screen* yang ada di kantor BPPT Kota Bandung. Boss merupakan layanan yang disediakan bagi masyarakat umum untuk mengakses informasi prosedur, persyaratan dan biaya perijinan. Boss ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi tentang perijinan di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul **"Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung Dalam Pelaksanaan *Bandung One Stop Service* (Boss) Pada Pelayanan Informasi Perizinan Di Kota Bandung".**

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan dari latar belakang di atas maka penulis membatasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pencapaian tujuan yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung ?
2. Bagaimana pengintegrasian yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung ?
3. Bagaimana adaptasi yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan informasi dan komunikasi BPPT Kota Bandung melalui Pelayanan Sistem Informasi *Bandung One Stop Service* (BOSS).

Sedangkan Tujuan Penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pencapaian tujuan yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung ?

2. Untuk mengetahui pengintegrasian yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung ?
3. Untuk mengetahui adaptasi yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam mengefektifkan pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung ?

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis, untuk mengembangkan wawasan dan pemahaman tentang Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Boss dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Perizinan di Kota Bandung.
2. Guna ilmiah, mengembangkan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan praktek dilapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Boss dalam meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kota Bandung.
3. Guna praktis, untuk memberikan masukan kepada pemerintah setempat mengenai Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Boss dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Perizinan di Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penggunaan teknologi dan informasi pada lembaga pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas pelayanan yang produktif dan efektif. Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, 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. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Supriyono dalam bukunya "*Sistem Pengendalian Manajeme"* mendefinisikan pengertian efektivitas, sebagai berikut:

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

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

(Sinambela, 2006:6)

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.

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.Efektivitas akan berkaitan dengan kepentingan orang banyak, seperti yang dikemukakan H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat dalam bukunya "*Sistem Birokrasi Pemerintah"*, sebagai berikut: "Efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak" (dalam Handayaningrat, 1985:16).

Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, 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 Mahmudi dalam bukunya "*Manajemen Kinerja Sektor Publik"* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan" (Mahmudi, 2005:92).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Richard M. Steers dalam bukunya "*Efektrivitas Organisasi"***,** adalah:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

(Steers, 1985:53).

Mengatakan efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input-proses-output. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Jadi kalau tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak efektif.

Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Dengan perkataan lain perlu ditetapkan sasaran-sasaran yang sering disebut dengan istilah "tujuan".

Pencapaian tujuan menurut Steers dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*", mendefinisikan pengertian pencapaian tujuan sebagai berikut:

> "Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya". (Duncan, dalam Steers, 1985:53).

Secara garis besar, tujuan yang ingin dicapai dari dibuatnya sistem informasi Boss pada BPPT Kota Bandung antara lain adalah : Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efesien dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi, memberikan pelayanan pengurusan perizinan dan non perizinan di BPPT Kota Bandung secara cepat, mudah, transparan, tepat waktu, pasti, terjangkau dan membangun sistem informasi yang terintegrasi dengan seluruh SKPD.

Integrasi menurut Claude dalam Nazarudin syamsudin dalam bukunya "*Integrasi Ketahanan Nasional*" yaitu "pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya". (Nazarudin, dalam Claude,1994:13).

Dalam mewujudkan peningkatan efektivitas Boss dalam pelayanan informasi perijinan di Kota Bandung perlu adanya sosialisasi terhadap pengguna layanan Boss, dalam hal ini adalah masyarakat. Sehingga proses sosialisasi yang merupakan bagian dari Integrasi dapat berjalan dengan baik. Integrasi juga diperlukan agar seluruh SKPD bisa terhubung melalui sistem informasi.

Adaptasi menurut Steers dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*", yaitu "Proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan–perubahan yang terjadi di lingkungannya" (Duncan, dalam Steers,1985:53).

Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan juga merupakan suatu hal, cara atau hasil pekerjaan melayani yang setiap kegiatannya dilakukan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.

Menurut pendapat Sampara yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya "*Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi"* mendefinisikan, pelayanan sebagai berikut: "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" (Sinambela, 2006:5).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik. 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. Efektivitas pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara yang pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan Informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi dan dalam penggunaan informasi di sebuah organisasi digunakan untuk mendukung dalam mengumpulkan, mengolah data dan untuk menyediakan informasi yang berguna di dalam suatu perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan dan pengendalian, penggunaan sistem informasi diibaratkan darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh, sehingga suatu informasi sangat penting di dalam sebuah organisasi.

Menurut Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah dalam bukunya "*Pengantar Manajemen*", mendefinisikan pengertian informasi sebagai berikut: "Informasi adalah data yang telah diproses untuk kegunaan perencanaan dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi" (Trisnawati dan Saefullah, 2005:391).

Hal yang sama dikemukakan oleh Gordon B. Davis dalam bukunya "*Management Informations System"* yang dikutip Teguh Wahyono dalam bukunya "*Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi"* mendefinisikan informasi yaitu: "Data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan-keputusan sekarang maupun masa depan" (Wahyono, 2004:3).

Sehubungan dengan hal yang di atas, maka informasi merupakan sumber daya yang penting khususnya dalam hal pengambilan keputusan yang mana keputusan-keputusan tersebut merupakan sesuatu yang bernilai guna kepentingan berikutnya.

Komunikasi dipandang sebagai suatu sistem pembuatan keputusan-keputusan yang didasarkan pada berbagai arus informasi yang pada dasarnya menyangkut serangkaian arus informasi yang terpola dan yang secara bersama-sama membentuk suatu jaringan komunikasi.

Komunikasi secara etimologis sebagai proses yang membuat sama kepada dua orang atau lebih. Hal ini sejalan dengan pendapat H.H.Elbers yang dikutip oleh Soewarno Handayaningrat dalam bukunya "*Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen",* memberikan definisi komunikasi sebagai berikut:

> "*Communication may be defined as the transfer of information from one person to another through signs, signals, or symbols from a mutually understood language system"*. (Komunikasi didefinisikan sebagai suatu perpindahan informasi dari seseorang terhadap orang melalui isyarat-isyarat, tanda-tanda, atau simbol dengan bahasa yang saling dapat dimengerti). (Handayaningrat, 1996:95).

Komunikasi dilukiskan sebagai arus informasi karena begitu eratnya hubungan antara pelayanan dengan hal-hal yang akan dicapai, maka pelayanan informasi dan komunikasi pemerintahan yang dalam pelaksanaannya melalui www.BPPTbandung.or.id merupakan suatu bentuk fungsi Badan Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan informasi dan komunikasi pemerintahan. BPPT Kota Bandung yang memiliki makna bahwa pelayanan informasi pemerintahan harus disusun dan disajikan secara:

1. Antisipatif artinya pelayanan harus dapat mengantisipasi permasalahan yang diperkirakan akan terjadi;

2. Transparan artinya pelayanan harus dapat diakses oleh seluruh waraga masyarakat;
3. Akuntabel artinya pelayanan mesti dapat dipertanggung jawabkan baik secara teknis maupun sosial;

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya "*Manajemen Umum di Indonesia"* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

> *"Effectivennes, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done"*. (Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan (dalam Moenir, 2006:166).

Memperhatikan pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering

dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Menurut pendapat Markus Zahnd dalam bukunya "*Perancangan Kota Secara Terpadu"* mendefinisikan efektivitas dan efisiensi, sebagai berikut: "Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya" (Zahnd, 2006:200-201).

Pada intinya pelayanan informasi perijinan melalui sistem informasi Boss merupakan alat bantu teknologi yang memberikan kemudahan bagi publik dalam mengurus perijinan di Kota Bandung, melalui penggunaan teknologi ini diharapkan pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dapat memanfaatkan teknologi ini, sehingga proses perijinan tidak berbelit-belit dan menghambat pelayanan publik serta pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Bandung.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat diambil definisi operasional sebagai berikut :

1. Efektivitas adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan BPPT Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.
2. Efektivitas Sistem Informasi Boss adalah sistem yang yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efesien dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi, memberikan pelayanan

pengurusan perizinan dan non perizinan di BPPT Kota Bandung dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut :

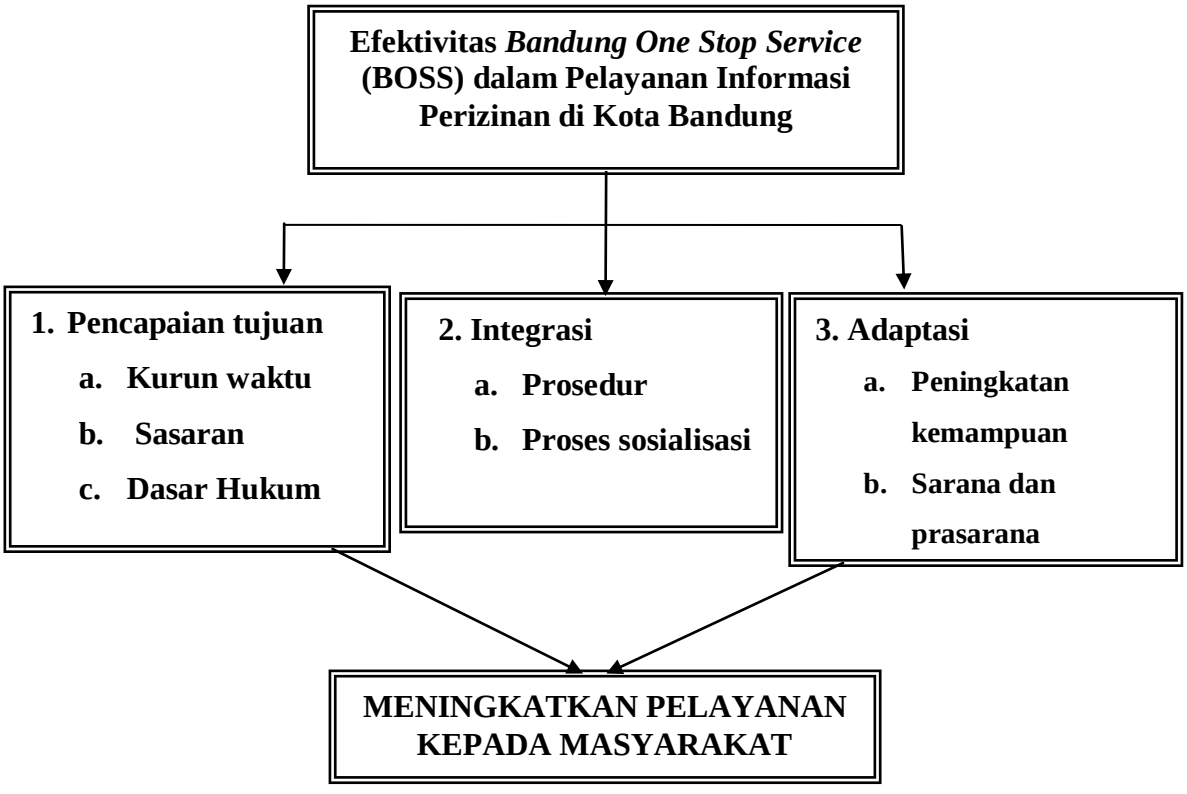
1) Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses yang terkait dengan aparatur dalam meningkatkan pelayan kepada masyarakat tentang perizinan di BPPT Kota Bandung, yang meliputi :
   a. Kurun waktu adalah perencanaan strategis dan tujuan strategis yang telah dibuat untuk dilaksanankan oleh aparatur BPPT Kota Bandung selama kurun waktu yang telah di tetapkan.
   b. Sasaran adalah suatu tujuan yang ingin di capai oleh BPPT Kota Bandung dengan terbentuknya sumberdaya aparatur yang memiliki kemampuan pengetahuan dalam bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan usaha.
   c. Dasar hukum adalah aturan yang berlaku dilingkungan BPPT Kota Bandung sebagai pelaksana program sistem informasi Boss merupakan langkah pemerintah untuk memberikan peringatan kepada pelaksana pelayanan perizinan dalam menjalankan tugasnya.
2) Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan aparatur dalam mewujudkan peningkatan efektivitas *Bandung One Stop Service* (BOSS) dalam meningkatkan pelayanan informasi perizinan di BPPT Kota Bandung yang meliputi :

a. Prosedur adalah tanggung jawab aparatur yang sudah sesuai dengan prosedur yang belaku, maka dengan adanya prosedur dapat membatasi sifat para pelaksana pelayanan perizinan agar tidak bertindak semenang-menang.
b. Proses sosialisai adalah proses pengenalan program sistem informasi Boss secara berangsur-angsur yang dilakukan aparatur BPPT Kota Bandung kepada masyarakat

3) Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan–perubahan yang terjadi di lingkungann BPPT Kota Bandung yang meliputi :
   a. Peningkatan kemampuan adalah meningkatkan kemampuan kinerja aparatur BPPT Kota Bandung terhadap pentingnya pelayanan sistem informasi Boss
   b. Sarana dan perasaran adalah untuk menunjang proses dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di BPPT Kota Bandung.
4) Pelayanan adalah pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur penyelenggara sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung.
5) Informasi perizinan adalah suatu ketetapan pemerintah untuk memberikan legalitas atau pengakuan dan persetujuan resmi atas status penyelenggaraan bentuk sesuatu dalam pelaksanaan program sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung.

Berdasarkan studi pustaka yang sudah dilakukan, peneliti tidak menemukan model yang tepat untuk menjabarkan kerangka pemikiran pada penelitian ini. Hal itu dikarenakan peneliti mengutif beberapa teori dari sumber yang berbeda, yang mana menjadi acuan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Peneliti merancang model kerangka penelitian berdasarkan teori inti dan teori pendukung dalam penelitian ini. Adapun model kerangka pemikiran penelitian, sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



Sumber: Aplikasi peneliti 2010.

1.6 Metode Penelitian

Penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif karena untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil satu kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif.

> "Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriftip dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertife kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian.(Bungin, 2001:124)

Berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti beranggapan bahwa penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang ditunjukan untuk memecahkan masalah pada waktu penelitian atau pada masa sekarang yang aktual, sehingga penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok tertentu.

Melihat penjelasan diatas, maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah :

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".(Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu:

1. Studi Pustaka *(Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

2 Studi Lapangan *(Field Research)*

Peninjauan yang dilakukan langsung pada BPPT Kota Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date,* disamping itu penulis juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Observasi *(Observation)*

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Observasi dilakukan penulis terhadap pelaksanaan sistem informasi Boss dalam menciptakan akuntabilitas publik di Kota Bandung.

b) Wawancara *(Interview)*

Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Penulis melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada pelaksanaan sistem informasi Boss dalam menciptakan efektivitas pelayanan publik di Kota Bandung.

c) Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di Kota Bandung.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan) teknik ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut James A. Black teknik sampling *Purposive* adalah

> Teknik Sampling *Purposive* adalah salah satu cara yang diambil peneliti untuk memastikan, bahwa unsur tertentu dimasukan ke dalam sampel. Tingginya tingkat selektivitas yang ada pada teknik ini akan menjamin semua tingkatan yang relevan direpresentasikan dalam rancangan penelitian tertentu (Black,1999:264).

Penentuan dan pengambilan informan mengenai pelayanan informasi perizinan melalui program Boss di Kota Bandung, peneliti mengambil beberapa orang aparatur BPPT Kota Bandung yang dianggap memiliki cukup informasi tentang pelayanan informasi perizinan melalui program Boss di Kota Bandung.

Penentuan informan kedua untuk nara sumber adalah masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan perizinan di Kota Bandung. Peneliti menggunakan *purposive accidental*, dikarenakan peneliti menentukan nara sumber secara kebetulan bertemu tetapi bertujuan pada nara sumber yang akan membuat perizinan di Kota Bandung . Menurut Sugiyono dari bukunya "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D"*, sebagai berikut:

> "*Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".(Sugiyono, 2007:85).

Dalam *Accidental* peneliti menentukan sampel secara kebetulan bertemu akan dijadikan sebagai sampel dan jika cocok peneliti akan menjadikan sebagai sumber data. Peneliti akan menjadikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan perizinan sebagai narasumber, karena masyarakat tersebut yang langsung merasakan hasil dari kinerja aparatur dalam pelayanan informasi perizinan melalui program Bossdi Kota Bandung.

Adapun informan yang merupakan aparatur BPPT Kota Bandung dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala BPPT Kota Bandung, alasan peneliti memilih Kepala BPPT karena beliau yang dianggap sebagai pucuk pimpinan penunjang adanya sistem informasi Boss di Kota Bandung.
2. Subag Umum dan Kepegawaian BPPT Kota Bandung, alasan peneliti memilih Subag Umum dan Kepegawaian BPPT karena beliau dianggap dapat memberikan informasi mengenai program Boss di BPPT Kota Bandung.
3. Koordinator IT BPPT Kota bandung, alasan peneliti memilih Koordinator IT BPPPT karena beliau merupakan obyek yang dapat memberikan informasi penuh dan detail mengenai sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung
4. Subag Keuangan dan Program BPPT Kota Bandung, alasan peneliti memilih Subag Keuangan dan Program BPPT karena beliau dianggap obyek yang dapat memberikan informasi penuh mengenai dbuatnya program/sistem Boss di BPPT Kota Bandung.
5. Bidang Perizinan BPPT Kota Bandung, alasan peneliti memilih Bidang Perizinan BPPT karena beliau merupakan obyek yang dapat memberikan informasi penuh dan detail mengenai sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung.
6. Masyarakat, yang dijadikan nara sumber oleh peneliti yaitu yang pertama Khusnul khotimah, beliau adalah pegawai Notaris yang sedang menguruskan perizinan memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan. Masyarakat

kedua yang dijadikan sebagai informan adalah Bapak Aang Kusnadi yang sedang mengurus perizinan tanahnya, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan tentang Sistem Informasi Boss. Selanjutnya masyarakat ketiga yang dijadikan informan adalah Bapak Ibu Eli yang sedang mengurus perizinan, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan untuk dijadikan sumber data tentang pelaksanaan Sistem Informasi Boss di BPPT Kota Bandung. Selanjutnya masyarakat yang keempat yang dijadikan informan adalah Halasan Sihombing yang sedang mengurus perizinan, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan untuk dijadikan sumber data tentang pelaksanaan Sistem Informasi Boss di BPPT Kota Bandung. Selanjutnya masyarakat yang kelima yang dijadikan informan adalah BPK Agus Supriadi yang sedang mengurus perizinan, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan untuk dijadikan sumber data. Selanjutnya yang keenam yang dijadikan informan adalah bpk Arif Rahman beliau juga yang sedang mengurus perizinan di BPPT Kota Bandung. Selanjutnya yang ketujuh yang dijadikan informan BPK Hadi Gunawan. Selanjutnya yang kedelapan yang dijadikan informan adalah Ibu Ajeng Angriani beliau juga yang sedang mengurus perizinan di BPPT Kota Bandung. Selanjutnya kesenbilan yang dijadikan informan adalah Ibu Iis Trinawati yang sedang mengurus perizinan, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan untuk dijadikan sumber data. Selanjutnya yang terakhir yang dijadikan informan adalah Bpk Endang Rohman yang

sedang mengurus perizinan, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan untuk dijadikan sumber data.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bagong Suyanto dalam bukunya "*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 data".(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 penelitian 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)

Dengan demikian 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 Jadwal Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah pada BPPT Kota Bandng yang beralamatkan di Jln Cianjur No. 34 Bandung, Telp. 022-7217608/7217663. Fax. 022-7217663. Adapun jadwal penelitian ini selama 7 (Tujuh) bulan, sebagai berikut :

1. Observasi awal di BPPT Kota Bandng, pada bulan Juni 2009.
2. Pengajuan Judul Usulan Penelitian kepada Dosen Pembimbing, pada bulan Juni 2009.
3. Penyusunan Usulan Penelitian, pada bulan Juni 2009– Januari 2010.
4. Seminar Usulan Penelitian, pada bulan November 2009.
5. Pengajuan Surat ijin penelitian kepada Dinas atau Instansi yang menjadi objek penelitian pada bulan Januari 2010.
6. Pelaksanaan Penelitian di lapangan di Dinas atau Instansi yang terkait selama enam bulan, pada bulan Juni 2009–Maret 2010
7. Pengumpulan Data di lapangan dilaksanakan pada bulan Juni 2009– Maret 2010.
8. Penulisan Skripsi pada bulan Juli 2009–Juli 2010.
9. Sidang Skripsi pada bulan Agustus 2010.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2009							Tahun 2010						
		Jun	Jul	Agst	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Observasi awal	■													
2	Pengajuan Judul U.P	■													
3	Penyusunan U.P	■	■	■	■	■	■	■	■						
4	Seminar U.P						■								
5	Pengajuan surat ijin								■						
6	Pelaksanaan penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
7	Pengumpulan data	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
8	Penulisan skripsi		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
9	Sidang														■