BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Proses reformasi politik dan penggantian pemerintahan yang terjadi pada tahun 1998, telah diikuti dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah. Undang-undang tersebut kemudian berkembang dan direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 kemudian direvisi menjadi Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Otonomi Daerah. Peraturan ini merupakan konsep pemerintahan desentralistik.

Penyelenggaraan asas desentralisasi secara bulat dan utuh dilaksanakan di daerah kabupaten dan kota. Hal tersebut dimaksud untuk memberikan kesempatan dan keleluasan kepada daerah otonom dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Otonomi dilaksanakan berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

Aparatur yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki kecakapan dan kemampuan. Kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik. Hal lainnya adalah mampu memelihara dan mengembangkan kecakapan dan kemampuannya secara berkesinambungan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pimpinan pada setiap organisasi pemerintahan untuk memelihara dan membina semua aparatur agar dapat lebih berkualitas dalam rangka pencapaian tujuan.

Pengelolaan sumber daya manusia terkait dan mempengaruhi kinerja instansi pemerintahan dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sasarannya cukup luas, tidak hanya terbatas aparatur pemerintah saja semata, namun juga meliputi tingkatan pemimpin.

Pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan juga didukung oleh kinerja dari setiap aparaturnya. Kinerja yang tinggi timbul apabila seseorang bersikap dan memandang kerja sebagai sesuatu hal yang luhur untuk eksistensi manusia. Hal ini dijadikan sebagai suatu kesempatan untuk mengembangkan diri dan berbuat sesuatu untuk masyarakat. Sebaliknya kinerja yang rendah terjadi apabila seseorang tidak mempunyai pandangan atau sikap terhadap kerja dan memandang kerja yang dilakukan asal dilakukan saja.

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi setiap instansi pemerintahan untuk tetap dapat bertahan di

era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat.

Kemampuan untuk menyediakan dan memberikan layanan publik yang berkualitas dan tepat sasaran merupakan salah satu faktor penting keberhasilan pemerintah daerah. Pemerintah dituntut meberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkembang dan berubah secara dinamis. Peranan dan cara kerja

pemerintah harus berubah sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat. Pelayanan umum pemerintah yang melibatkan seluruh aparatur pemerintah semakin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah di mata masyarakatnya.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung merupakan salah satu Instansi Pemerintahan KotaBandung yang bergerak bersama dalam roda pembangunan. Fungsi dan peran Bappeda KotaBandung dalam penyelenggaraan pembangunan daerah sangat strategis, khususnya dalam penyusunan perencanaan pembangunan. Kewenangan perencanaan pengendalian tersebut kemudian dipertegas kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dari 26 (dua puluh enam) urusan, Bappeda sebagai salah satu lembaga teknis daerah yang merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah. Bappeda KotaBandung mengemban 3 (tiga) urusan

wajib, yaitu urusan penataan ruang, perencanaan pembangunan, dan urusan statistik.

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari pada keadaan sebelumnya. Dengan adanya pembangunan akan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Agar tujuan tercapai, pembangunan dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudkan masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.

Pembangunan daerah tidak mudah untuk dilaksanakan, sehingga pembangunan daerah harus diatur terlebih dahulu melalui rencana-rencana dan program-program pembangunan, kemudian disesuaikan dengan keuangan daerah. Pembangunan KotaBandung diawali dengan pembuatan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM). Fungsi tersebut dilaksanakan oleh aparatur Bappeda KotaBandung. Pelaksanaan tugas Bappeda KotaBandung lainnya bergantung juga pada kinerja aparaturnya. Kinerja aparatur yang baik akan mendukung pelaksanaan pembangunan di KotaBandung. Penilaian kinerja aparatur Bappeda KotaBandung juga digunakan untuk mengukur perilaku kerja dan

kemampuan setiap aparatur atau unit kerja dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Penilaian kinerja juga dapat menumbuhkan pengembangan perilaku dan motivasi. Perilaku dan motivasi yang terbangun akan membantu pencapaian tujuan organisasi.

Bappeda KotaBandung menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Masyarakat dapat mendapatkan informasi tentang perencanaan pembangunan KotaBandung dan statistik Data Urusan KotaBandung. Penyelenggaraan pelayanan tersebut membutuhkan juga kinerja dari aparatur Bappeda KotaBandung. Tingkat akurasi dan data yang selalu diperbaharui dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi, terutama masyarakat di KotaBandung.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat permasalahan tentang kinerja aparatur, oleh karena itu penulis mengambil judul Kuliah Kerja Lapangan mengenai **Kinerja Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk memperjelas fokus masalah yang akan dipaparkan. Penulis menyusun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik?

2. Bagaimana kedisiplinan aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik?

3. Bagaimana inisiatif aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan?

1.3 Maksud dan Tujuan Laporan KKL

Maksud dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik. Sedangkan tujuan dari Laporan KKL ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggungjawab aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kedisiplinan aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. *Untuk mengetahui* inisiatif aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.4 Kegunaan Laporan KKL

Hasil laporan kuliah kerja lapangan ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan penulis, hasil tulisan ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami kinerja aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.
2. Secara teoritis, hasil dari penulisan ini untuk mengembangkan teori-teori yang penulis gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penulisan ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya.
3. Secara praktis, diharapkan penulisan ini dapat bermanfaat untuk aparatur Bappeda KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perubahan model sentralisasi menjadi desentralisasi menyebabkan pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengurusi rumah tangganya sendiri. Desentralisasi menghasilkan otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Pemerintah daerah lebih dituntut untuk menyelenggarakan urusan daerah dalam rangka pembangunan daerah. Penyelenggaraan urusan daerah berawal dari perencanaan pembangunan daerah. Aparatur pelaksana perencanaan pembangunan

daerah merupakan pihak yang menjadi pondasi pembangunan daerah. Kinerja aparatur tersebut akan menentukan kelancaran pembangunan di daerah.

Kinerja para aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah KotaBandung pada saat ini membutuhkan tenaga kerja yang terampil dalam semua bidang. Oleh karena itu, pelaksanaan harus diimbangi dengan peningkatan sumber daya manusia terhadap kinerja aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung dalam meningkatkan pelayanan publik. Faktor sumber daya manusia merupakan salah satu indikator terwujudnya kinerja yang baik pada organisasi, khususnya di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung.

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mendefinisikan Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. (Sedarmayanti, 2001:50).

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik. Sesuatu yang dihasilkan tersebut bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Keterampilan dilaksanakan dalam proses pencapaian kerja.

Hasibuan memaparkan bahwa penilaian kinerja adalah “evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang telah dilakukan” (Hasibuan, 2001:88). Penilaian kinerja merupakan wahana untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

Berdasarkan pendapat hasibuan diatas, kinerja adalah sikap terhadap evaluasi diri pada jati diri yang bersifat membangun untuk mendapatkan hasil yang baik untuk suatu organisasi agar terciptanya aparatur yang terampil dalam organisasi tersebut

Sejalan dengan pendapat Hasibuan, Prawirosentono mengemukakan beberapa faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja, yaitu :

1. Efektivitas
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif

(Prawirosentono, 1999:27)

Berdasarkan pendapat Prawirosentono, kinerja aparatur dapat dilihat berdasarkan efektivitas kerja yang dilaksanakan. Faktor lainnya adalah pelaksanaan otoritas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada aparatur. Tingkat kedisiplinan aparatur dan inisiatif aparatur memegang peranan penting dalam pelaksanaan pencapaian kinerja.

Sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Soewarno Handayaningrat bahwa:

> Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi itu terutama pengorganisasian atau kepegawaian (Soewarno,1983:154).

Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukaan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan atau Negara. Sedangkan Sarwono mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan (Soewarno,1983:154).

Menurut T. Hani Handoko, Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. (Handoko, 1997:7)

Menurut pendapat Nawawi, Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang aparatur negeri sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. (Nawawi, 2003:395).

Menurut pendapat nawawi, tanggung jawab adalah sikap dimana sesorang harus menyanggupi atau melaksanakan dengan sebaik mungin apa yang di amanatkan kepada dirinya dan bersedia akan resiko yang dihadapi akan perbuatan yang akan dilakukan.

Nitisemito menyatakan masalah kedisiplinan kerja, merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan,

dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. (Nitisemito, 1986:199)

Peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai tujuan bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati. Dalam rangka mencapai tujuan, peraturan harus benar-benar ditaati oleh setiap individu yang menjadi obyek dari peraturan tersebut. Ketaatan terhadap peraturan yang ada lazim disebut dengan disiplin. Dalam organisasi disiplin diperlukan agar jangan sampai terjadi keteledoran atau kelalaian serta pemborosan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Disiplin menurut Moenir adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan (Moenir, 2006:94). Moenir berpendapat bahwa Dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan disiplin terdiri atas dua jenis disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu usaha pendisiplinan tidak dapat dilakukan separuh-separuh melainkan harus serentak kedua-duanya (Moenir, 2006:95-96).

Menurut Moenir, indikator-indikator yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain:

1. Disiplin terhadap waktu
2. Disiplin terhadap waktu kerja
3. Disiplin terhadap prosedur kerja
   (Moenir, 2006:183)

Menurut Miftah otoritas adalah kekuasaan yang disahkan (*legitimazed*) oleh suatu peranan formal seorang pimpinan dalam sebuah organisasi. (Miftah, 2003: 225)

Aparatur pemerintah selain memiki sifat yang di atas, aparatur pemerintah juga harus memiliki sifat yang dimana berupa sifat membangun untuk melakukan sesuatu yang dengan kehendak diri sendiri tanpa ada yang menuliskan note atau meninggalkan pesan apa yang harus dilakukan. Kemampuan seseorang untuk mekalukan tindakan melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut oleh pekerjaan merupakan termaksud kedalam inisiatif.

Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, adalah terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimilki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu. (Badudu dan Sutan, 1996:1372).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa sumber adaya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang berkemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.

Menurut Bob Nelson, Inisiatif adalah kualitas kepemimpinan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa harus disuruh atau diberitahu. (Nelson, 2001:72).

Penyampaian Informasi pemerintahan mempunyai keterkaitan dengan pelayanan dikarenakan penyampaian informasi merupakan bentuk dari pelayanan oleh pemerintah dalam hal kebutuhan akan informasi. 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).

Kebutuhan akan informasi yang di perlukan membuat orang memerlukan pelayanan yang serba cepat, akurat, efektif dan efesien. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mengenai peran dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan dijelaskan oleh Arief Budiman sebagai berikut:

> "sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang" (Budiman dalam Wiryatmi, 1996:2).

Pendapat tersebut di atas menyatakan bahwa kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam Laporan KKL ini adalah:

1. Kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik. Sesuatu yang dihasilkan tersebut bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Keterampilan dilaksanakan dalam proses pencapaian kerja.
2. Kinerja aparatur adalah aparat badan perencanaan pembangunan daerah KotaBandung bertindak secara birokratis yang menjalankan roda pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja aparatur, yaitu :
    a. Otoritas dan tanggung jawab

        Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai negeri sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Otoritas adalah kekuasaan yang disahkan (*legitimazed*) oleh suatu peranan formal seorang pimpinan dalam sebuah organisasi.

b. Disiplin

Suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan sebagai sikap yang selalu taat dan tertib terhadap segala bentuk peraturan yang telah diterapkan yang dimana disiplin ini terdiri atas disiplin waktu dan disiplin perbuatan yang tidak dapat dipisahkan dalam kesatuan dan bersifat saling mempengaruhi antara satu sama lainya.

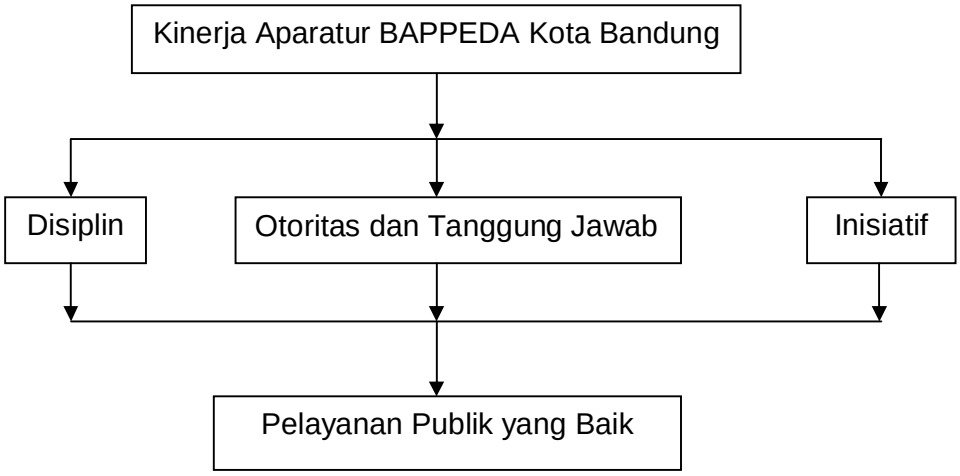
c. Inisiatif

Kualitas kepemimpinan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa harus disuruh atau diberitahu terlebih dahulu kepadanya secara langsung ataupun melalui *note*.

3. 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.

Secara singkat, kerangka pemikiran di atas dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Laporan KKL

1.6.1 Metode Laporan KKL

Metode Laporan KKL yang digunakan untuk mengemukakan tata kerja dalam suatu kegiatan Laporan KKL melalui Metode Laporan KKL yang penulis gunakan adalah metode penulisan deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan atau fenomena yang nyata. Hal ini sejalan dengan pendapat Sanapiah Faisal dalam bukunya Format-Format Penulisan Sosial, mendefinisikan pengertian penulisan deskriptif (*descriptive research*), sebagai berikut:

> "Untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis, berarti tidak dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori" (Faisal, 1999:20).

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan adalah kualitatif. Menurut Sugiyono metode penulisan kualitatif adalah:

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

Penulis menggunakan metode deskriftif, karena penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang Kinerja Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan. Metode yang digunakan untuk menunjang Laporan KKL ini sebagai berikut :

1. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan Kinerja Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik***.***

2. 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, sehingga peneliti dapat

lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Penulis meneliti tentang Kinerja Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

1.7 Lokasi dan Jadwal Laporan KKL

Laporan KKL ini dilaksanakan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) KotaBandung , yang berada di Jln. Taman Sari No. 76 Bandung. Telepon (022) 2500950, 2501233. Fax.(022) 2501316*.*

Adapun waktu Laporan KKL yang dilakukan dimulai dari observasi awal sampai dengan pengumpulan laporan kuliah kerja lapangan ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Laporan Kuliah Kerja Lapangan

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2010					
		Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov
1	Observasi Awal						
2	Pengajuan surat ke Kantor BAPPEDA						
3	Pengajuan Judul Laporan KKL						
4	Pelaksanaan KKL						
5	Pengumpulan Data Laporan KKL						
6	Pengolahan Data Laporan KKL						
7	Penyusunan Laporan KKL						
8	Pengumpulan Laporan KKL						