BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan sebuah fenomena bagi negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum. Akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat lain.

Pemanfaatan teknologi digital (*electronic digital service*) telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang mereka istilahkan sebagai *electronic government* (*e-government*). Berbagai definisi yang ada mengenai *e-government* (tergantung dari negara yang bersangkutan) memperlihatkan sebuah keinginan yang sama, yaitu bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampau birokratis, menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat.

Teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi,

pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan. Maka, dalam fenomena ini teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government* berdasarkan dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *Electronic Government.* Berdasarkan Inpres tersebut diharapkan dapat dijadikan motivasi bagi instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang meliputi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan fenomena ini diharapkan para aparatur dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

Sistem pemerintahan desentralistis merupakan kebalikan dari sistem pemerintahan sentralistis. Pada sistem yang sentralistis, wewenang pembuatan keputusan berbagai urusan publik berada ditangan pemerintah pusat. Aparatur pemerintahan di Provinsi dan Kabupaten/Kota hanya merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat. Sebaliknya, pada sistem desentralisasi sebagian kewenangan pengelolaan urusan publik dilimpahkan kepada Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Kota Bandung merupakan salah satu daerah otonom yang mempunyai kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Landasan hukum Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 merupakan wujud nyata pelaksanaan sistem desentralisasi di daerah. Prinsip pemberian otonomi daerah

juga diarahkan pada peningkatan kemandirian daerah dalam rangka melaksanakan fungsi pemerintahan yang meliputi pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional dapat dilihat dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Partisipasi masyarakat didalam setiap proses pembuatan kebijakan publik merupakan hal yang penting sebagai cermin dihormatinya asas demokrasi di suatu negara. Partisipasi masyarakat kemudian diangkat menjadi salah satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance*. Prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* sejalan dengan pandangan baru yang berkembang didalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini para aparatur harus melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*costumer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya. Kota Bandung merupakan Unit Pelayanan Satu Atap Kota Bandung berdasarkan struktur organisasi dan tata kerja yang baru bergabung (*merger*) dengan Kantor Penanaman Modal Daerah Kota Bandung menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kata pelayanan satu pintu (*one stop service)* maksudnya adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip

kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Konsep pelayanan terpadu merupakan salah satu pengembangan bentuk pelayanan sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai implementasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang terkait dengan peningkatan pelayanan. Sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung kota jasa yang bermartabat (Bersih Makmur Taat dan Bersahabat).

Banyaknya meja dalam proses perizinan di Kota Bandung sudah lama dikeluhkan masyarakat karena dapat menimbulkan biaya ekonomi tinggi. Menanggapi fenomena tentang pelayanan perizinan Pemerintah Kota Bandung menjanjikan proses perizinan yang tidak lagi berbelit dan tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama dalam hal memberikan pelayanan. Tindakan pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi keluhan masyarakat tersebut dapat terealisasi dengan adanya *Bandung One Stop Service* atau lembaga pelayanan terpadu satu pintu.

Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap dijadikan dasar hukum dalam melaksanakan perizinan secara *online.* Pelayanan melalui *Bandung One Stop Service* bertujuan untuk meminimalisir praktik percaloan dan juga pelayanan yang merumitkan bagi masyarakat yang akan melakukan perizinan, hal ini akan menimbulkan menurunnya minat masyarakat untuk melakukan perizinan.

Sehingga akan berdampak pada menurunnya jumlah perizinan yang dilayani oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan akan berdampak pada pendapatan daerah.

Bandung One Stop Service merupakan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan karena tidak perlu lagi menuju banyak meja. Selain itu, pelayanan ini juga akan memberikan kemudahan dan transparansi pembiayaan karena seluruh biaya yang harus dibayar, sudah tertera jelas di kantor pelayanan. Pelayanan *Bandung One Stop Service* ini juga dapat menghindari praktik percaloan yang akhir-akhir ini marak dibicarakan dikalangan masyarakat. Penerapan *e-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung akan berjalan dengan baik apabila disertai dengan ketersediaan SDM dan sarana infrastruktur telekomunikasi yang meliputi perangkat keras komputer, tingkat konektivitas atau jaringan yang merupakan faktor yang penting dalam penerapan *e-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sarana dan prasarana tersebut harus tersedia disetiap lembaga pemerintahan dalam menunjang pengembangan *e-government*.

Perizinan yang tertera di BOSS berjumlah 30 jenis perizinan salah satunya adalah perizinan penyelenggaraan reklame yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Reklame. Penyelenggaraan reklame merupakan suatu kewenangan otonomi yang didasarkan pada pelaksanaan asas desentralisasi dan dengan adanya pembagian unsur kewenangan antara Pemerintah Provinsi dengan Pemerintah Kabupaten atau Kota yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah mengenai penyelenggaraan reklame.

Penempatan dan pemasangan reklame yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Bandung Nomor 407 Tahun 2007 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Reklame. Perwal tersebut merupakan pedoman bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

Kendala-kendala yang muncul pada saat ini sebagian besar masyarakat tidak mendaftarkan kegiatan-kegiatan yang bersifat komersil semacam penyelenggaraan reklame. Kendala-kendala yang muncul tersebut dikarenakan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang cenderung berbelit-belit serta memerlukan waktu yang panjang. Tindakan masyarakat tersebut dapat terlihat dengan banyak ditemukannya reklame-reklame liar yang tidak memiliki izin serta tidak sesuai dengan pola penyebaran dan peletakan reklame terutama pada titik kawasan bebas reklame. Sehingga berdampak pada nilai-nilai estetika Kota Bandung yang selama ini terkenal dengan sebutan Kota Kembang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: **Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Bandung One Stop Service* (BOSS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung (Suatu Studi Kasus Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame).**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dan untuk menjelaskan fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*?
2. Bagaimana sistem organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*?
3. Bagaimana sumberdaya manusia Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*?
4. Bagaimana tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service.* Sedangkan dari latar belakang diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memenuhi tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis sumberdaya manusia Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service.*

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*.
2. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan teori kualitas pelayanan yang peneliti gunakan pada permasalahan dalam penelitian ini, dan penelitian

ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan informasi bagi ilmu pemerintahan.

3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik,* mendefinisikan kualitas adalah: "Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)". (Sinambela, 2006: 6).

Definisi diatas menjelaskan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Selain itu, kualitas yang ingin dicapai dimaksudkan merupakan kualitas dalam hal pelayanan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. *Bandung One Stop Service* tentunya memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik Agus Dwiyanto

dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* mendefinisikan pelayanan publik adalah:

> "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya." (Dwiyanto, 2008:136)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan aparat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

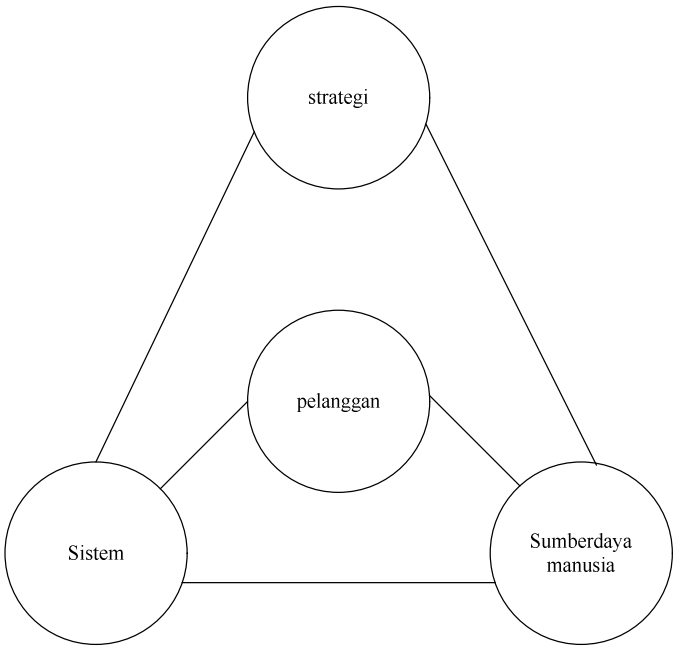
Kualitas pelayanan atau *servqual* ditinjau dari dua dimensi yaitu *customer* atau masyarakat yang menerima pelayanan dan *provider* yang memberikan pelayanan, dalam hal ini yang memberikan pelayanan yaitu aparatur pemerintahan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga manciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, mendefinisikan kulitas pelayanan, yaitu:

> "Sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan" (Tjiptono, 2005:56).

Pendapat yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono bahwa pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh

satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus diciptakan oleh aparatur maupun oleh masyarakat. Kualitas pelayanan (*Total* Q*uality Service*), untuk mengukur kualitas pelayanan dengan model *Total* Q*uality Service.* Dengan demikian maka akan tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 1.1
Model *Total Quality Service*



(Tjiptono, 2005:56)

Tjiptono menjelaskan keterangan dari gambar model *total quality service* diatas adalah:

1. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
2. Sistem organisasi merupakan program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong , menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

3. Sumberdaya manusia merupakan karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan. (Tjiptono, 2005:56-57)

Berdasarkan penjelasan diatas maka ukuran kualitas pelayanan dilihat dari strategi, sistem, sumberdaya manusia, pelanggan. Menanggapi penjelasan tersebut, maka peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan meliputi:

Pertama, bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya strategi. Strategi merupakan pernyataan yang dikomunikasikan baik dari aparatur kepada masyarakat atau sebaliknya sehingga sasaran organisasi dapat tercapai. Pengertian strategi menurut Fandy Tjiptono adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56).

Istianto dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik* menjelaskan strategi adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan (Istianto, 2009:143). Dalam meningkatkan strategi dalam kualitas pelayanan ada tiga, diantaranya:

a. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah.

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan memuaskan diantaranya dengan melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakaan

oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* adalah:

> "Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun media masa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah". (Surjadi, 2009:11)

Berdasarkan pengertian diatas maka pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah masih kurang dari memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari prosedur yang masih berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, serta sikap petugas yang kurang responsif. Kelembagaan yang ada saat ini mengambarkan kurangnya potensi sunberdaya manusia yang ada dikalangan penyelenggara pelayanan.

b. Perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah.

Strategi dalam Perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* adalah:

> "Melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa adanya pembedaan (*Equality*). Perlakuan yang tidak membedakan pelanggan tidak cukup dengan keadilan (*Equity*) serta kejujuran ataupun keterbukaan (*Fairness*) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetisi aparatur birokrasi pemerintah. Untuk itu perlu

> ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah". (Surjadi, 2009:33)

Berdasarkan pengertian diatas perubahan sikap dan karakter pemerintah dapat dilihat dari cara aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

c. Mendesain proses atau mekanisme

Strategi dalam mendesain proses atau mekanisme untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik hendaknya dapat memuaskan masyarakat hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakaan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* adalah:

> "Diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaanya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Desain pelaksanaan pelayanan dirumuskan untuk dapat menjawab pertanyaan mendasar yaitu: siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa". (Surjadi, 2009:45)

Berdasarkan pengertian diatas maka untuk terciptanya sebuah mendesain proses atau mekanisme dalam pelayanan terhadap masyarakat supaya sasaran tercapai dengan tepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan aparatur, adanya pertanyaan mendasar atau lebih dikenal dengan siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa. Pertanyaan mendasar sudah bisa terjawab maka mendesain proses atau mekanisme dalam suatu pelayanan dapat terwujud.

Kedua, bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sebuah sistem. Pengertian sistem menurut Fandy Tjiptono adalah program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong , menyampaikan, dan

menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Berdasarkan pengertian diatas, maka sistem merupakan susunan dalam suatu pelayanan, baik pelayanan barang atau jasa yang memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Menurut Moenir untuk menciptakan sistem organisasi dalam kualitas pelayanan ada dua, yaitu:

> a. Pembagian organisasi.
> Pembagian organisasi menjadi beberapa bagian atau unit kerja menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi. Pembagian organisasi dapat dilakukan melalui pendekatan dari atas terus kebawah yaitu unit kerja terkecil dalam organisasi.
> b. Uraian pekerjaan atau tugas
> Uraian pekerjaan atau tugas menjadi pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja. (Moenir, 2008:104)

Berdasarkan dua pengertian tentang pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas dalam suatu sistem organisasi, maka dalam sistem harus adanya pembagian organisasi yang menghasilkan struktur organisasi yang jelas. Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dari struktur organisasi dalam pembagian kerja.

Ketiga, bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sumberdaya manusia yang berkualitas. Pengertian sumberdaya manusia menurut Fandy Tjiptono adalah karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Berdasarkan pengertian diatas maka, sumberdaya manusia merupakan kapasitas dan hasrat yang dimiliki oleh aparatur terhadap kebutuhan pelanggan

atau masyarakat. Adapun menurut Ratminto sumberdaya manusia dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya:

a. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya);
b. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
c. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;
d. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
e. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
f. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
g. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

(Ratminto, 2006: 226-227).

Berdasarkan penjelasan diatas pengaruh sumberdaya manusia merupakan orientasi dari suatu organisasi terhadap sikap dan bentuk apresiasi terhadap masyarakat yang dilayani sehingga memberikan pelayanan yang diharapkan.

Keempat, bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya tujuan keseluruhan atas penyelenggaraan pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan. (Tjiptono, 2005 :57)

Berdasarkan pengertian diatas maka, tujuan keseluruhan merupakan hasil dari strategi, sistem organisasi, sumberdaya manusia yang bertujuan untuk

memuaskan palanggan atau masyarakat serta tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sehingga menciptakan perbaikan yang berkesinambungan dalam segi pelayanan yang diharapkan. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

a. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
b. Tanggung jawab aparatur adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
c. Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. (Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129)

Berdasarkan ketiga pengertian diatas, maka yang merupakan faktor dari sebuah tujuan keseluruhan dalam pelayanan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menciptakan hasil yang ingin dicapai. Terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan ada empat prinsip yaitu: strategi, sistem, budaya organisasi, dan tujuan keseluruhan. Prinsip-prinsip untuk terciptanya kualitas pelayanan akan dapat terwujud jika keempat prinsip tersebut dapat diterapkan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan terbaik dari aparatur pelaksanaan pelayanan sehingga masyarakat atau pengguna jasa pelayanan merasa puas atas apa yang diberikan oleh petugas pelayanan.

New public service merupakan pola terbaru pada era ini dalam mereformasi kinerja birokrasi. Menurut, Janet V. Denhardt dan Robert B. Dendhart mendefinisikan *New public service* adalah Salah satu sistem yang berusaha memperbaiki kinerja birokrasi dengan melibatkan masyarakat secara aktif dalam memperbaiki kinerja birokrasi. (Denhardt dan Denhardt, 2003:37).

Berdasarkan definisi diatas, maka sistem *new public service*, merupakan sebuah perubahan yang sangat signifikan dalam proses memformulasikan dan mengimplemantasikan kebijakan pemerintah berkaitan dengan pelayanan terhadap publik. Jika dalam sistem-sistem lain proses perumusan kebijakan hanya melibatkan pemerintah dan swasta, maka dalam *new public service* sebaliknya didalam *new public service* dominasi pemerintah yang sangat besar dalam penentuan sebuah kebijakan dilepaskan dan pemerintah mulai terbuka terhadap partisipasi banyak individu, kelompok dan berbagai institusi yang berada di luar pemerintah.

Pemerintah pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, salah satunya adalah pelayanan perizinan. Sebelum lebih jauh membicarakan mengenai perizinan, maka lebih dahulu harus mengetahui pengertian perizinan itu sendiri. Perizinan yang merupakan kata dasarnya izin yang artinya memperbolehkan, menyetujui. Izin adalah proses dan prosedur tertentu tergantung dari wewenang pemberi izin. Sedangkan dalam kamus bahasa Indonesia perizinan merupakan suatu hal dalam pemberi izin, artinya pernyataan yang meluaskan, memperbolehkan atau menyetujui mengenai sesuatu yang diizinkan, jelasnya perizinan adalah memberikan izin. Definisi berdasarkan kamus hukum dalam Ridwan menjelaskan perizinan adalah:

> "Perkenaan atau izin dari pemerintah berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah yang disyaratkan untuk perbuatan yang pada umumnya memerlukan pengawasan khusus, tetapi yang pada umumnya tidaklah dianggap sebagai hal-hal yang sama sekali tidak dikehendaki." (Ridwan, 2006:206-207)

Definisi diatas menjelaskan perizinan sebagai proses mengenai prosedur-prosedur yang benar dan sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukannya, baik cara-caranya maupun pelaksanaanya. Jelasnya perizinan mengacu pada pedoman-pedoman atau aturan-aturan yang merupakan ruang lingkup dalam pelaksanaanya. Serta dalam suatu perizinan memerlukan pengawasan khusus agar pemohon perizinan dapat terkontrol dan taat pada peraturan yang berlaku.

Aplikasi teknologi pemerintahan yang dinamakan dengan *e-government*. Maka kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumberdaya manusia yang mampu mengaplikasikan penerapan *e-government.* Pengertian *e-government* menurut Edhy Sutanta adalah:

> ”*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak luar. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha”. (Sutanta, 2003:150).

Pengertian diatas menjelaskan bahwa dengan munculnya *e-government* dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam hal pelayanan perizinan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang perizinan.

Aplikasi *Bandung One Stop Service* merupakan bagian dari *e-government.* Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan penanaman modal dalam rangka penanaman modal asing dan penanaman modal dalam negeri melalui sistem pelayanan satu atap. *Bandung One Stop Service* merupakan alat bantu teknologi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan di Kota Bandung melalui penggunaan teknologi ini diharapkan pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dapat

menggunakan teknologi ini sehingga proses perizinan tidak berbelit-belit dan menghambat pelayanan publik serta pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui *Bandung One Stop Service* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu 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 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung secara cepat, mudah, transparan, tepat waktu, pasti, terjangkau dan membangun sistem informasi yang terintegrasi dengan seluruh SKPD.

Melengkapi penjelasan diatas, maka akan diuraikan mengenai pengertian sistem. Menurut M. Khoirul Anwar dalam buku yang berjudul *SIMDA : Aplikasi Sistem Informasi Manajemen bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem adalah Separangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan. (Anwar, 2004 : 4).

Suatu instansi dalam menjalankan pemerintahannya akan mempunyai suatu sistem. Penggunaan suatu sistem akan menjadi penggerak instansi atau lembaga untuk mencapai tujuannya. Secara sederhana sistem merupakan kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling saling berkaitan dan saling bergantung satu sama lain.

Pengertian yang telah dikemukakan diatas menjelaskan sistem merupakan elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Adapun konsep atau definisi informasi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto sebagai :

> "Informasi merupakan hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil pengolahan data tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut". (Susanto, 2004: 46).

Pendapat yang telah dikemukakan diatas menjelaskan informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang memberikan makna atau arti yang berguna atau bermanfaat bagi orang tersebut. Menguraikan tentang definisi sistem dan informasi Azhar Susanto mendefinisikan sistem informasi sebagai berikut :

> "Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna". (Susanto, 2004:55)

Definisi diatas menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama antara yang satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Jadi, sistem informasi merupakan pengolahan data menjadi informasi yang berguna untuk orang banyak yang membutuhkan informasi tersebut.

Pelayanan perizinan melalui *Bandung One Stop Service* merupakan alat bantu teknologi yang memberikan kemudahan bagi publik dalam mengurus perizinan di Kota Bandung, melalui penggunaan teknologi ini diharapkan pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dapat memanfaatkan teknologi ini,

sehingga proses perizinan tidak berbelit-belit dan menghambat pelayanan publik serta pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan dari pengertian sistem informasi dan perizinan maka *Bandung One Stop Service* adalah data yang diproses yang terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam proses perizinan yang dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dan kewenaangan serta kebijakannya diatur oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuat definsi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperoleh oleh pelanggan atau masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*.
2. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan tertentu baik produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan masyarakat lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa. Para Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung melayani masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

3. Perizinan adalah suatu ketetapan pemerintah untuk memberikan legalitas atau pengakuan dan persetujuan resmi atas status penyelenggaraan bentuk sesuatu dalam melaksanakan program di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
4. Penyelenggaraan Reklame adalah orang atau badan yang menyelenggarakan reklame baik atas namanya sendiri atau atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
5. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah instansi pemerintah yang tugasnya melaksanakan sebagian urusan daerah, khususnya dibidang pelayanan perizinan yang berada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
6. *Bandung One Stop Service* adalah Aplikasi yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang berfungsi untuk memudahkan aparatur dalam melayani masyarakat, yang dimana data yang diproses terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
7. Kualitas Pelayanan adalah suatu sistem pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat ataupun aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap masyarakat dalam hal pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator yang meliputi:

1) Strategi adalah cara atau tahapan untuk mendapatkan sesuatu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang baik harus memiliki cara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perizinan yang meliputi:
    a. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah adalah pembaharuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame kepada masyarakat.
        a) Prosedur adalah tata cara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung kepada masyarakat dalam hal melayani proses perizinan penyelenggaraan reklame.
        b) Waktu adalah ketentuan dan proses yang telah ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap masyarakat dalam melakukan proses perizinan penyelenggaraan reklame.
        c) Biaya persyaratan adalah tarif yang telah ditentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung kepada masyarakat dalam melakukan proses perizinan penyelenggaraan reklame.
        d) Persyaratan adalah ketentuan yang harus dipenuhi atau dipatuhi dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame baik oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun oleh masyarakat.

e) Sikap adalah prilaku para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

b. Perubahan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah adalah melaksanakan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame terhadap masyarakat oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tanpa adanya pembedaan, tidak adil, dan keterbukaan yang meliputi:

a) *Equality* adalah upaya yang dilakukan tanpa adanya pembedaan dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame kepada masyarakat.

b) *Equity* adalah tindakan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame harus adil kepada masyarakat.

c) *Fairness* adalah sikap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame harus mengutamakan kejujuran dan keterbukaan terhadap masyarakat.

d) Kompetensi adalah kemampuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayanai masyarakat dan memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame.

c. Mendesain proses adalah mekanisme yang dilaksanakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame terhadap masyarakat.

2) Sistem adalah suatu rangkaian proses Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melaksanankan pelayanan perizinan terhadap masyarakat. Sesuai dengan sumberdaya, program, dan prosedur yang berlaku. Sistem dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame meliputi:
   a. Pembagian Organisasi adalah pembagian tugas atau unit kerja dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame, supaya masyarakat lebih mengetahui kebagian mana masyarakat akan melakukan perizinan.
   b. Uraian Pekerjaan atau Tugas adalah pembagian susunan pekerjaan sesuai dengan tingkatan dan kemampuan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang bertujuan untuk mempermudah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melayani masyarakat.
3) Sumberdaya manusia adalah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sumberdaya manusia dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang meliputi:
   a. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
c. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;
d. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
e. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
f. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
g. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

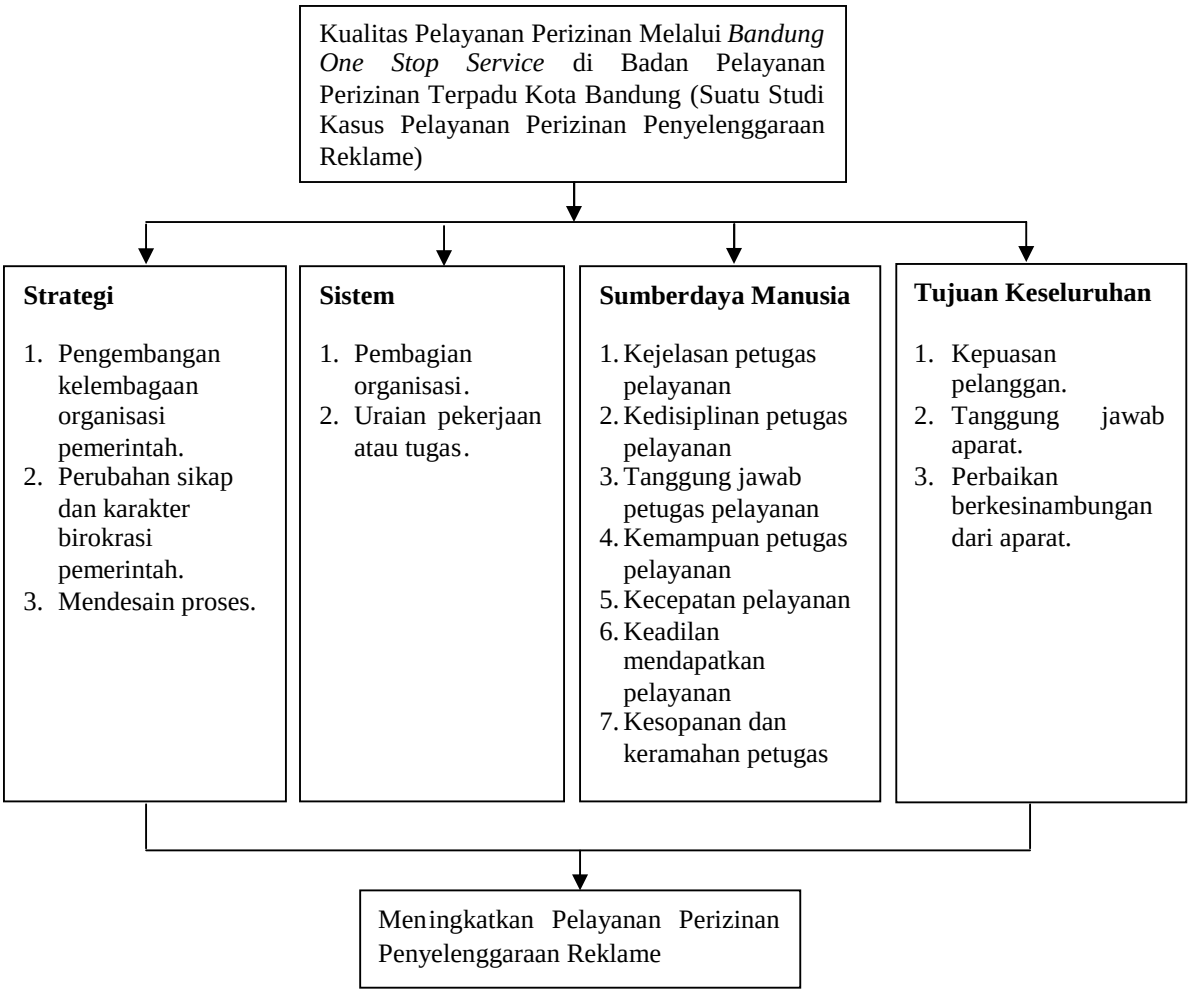
4) Tujuan keseluruhan adalah hasil akhir dari apa yang ingin dicapai yaitu kualitas pelayanan yang dimana dilaksanakan oleh para aparatur Badan

Pelayanan Perizinan Terpadu kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan untuk menciptakan kualitas pelayanan meliputi:

a. Kepuasan pelanggan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kepada mayarakat dan terciptanya pelayanan yang cepat, sehingga memberikan hasil yang baik terhadap masyarakat.
b. Tanggung jawab aparatur adalah salah satu bentuk kewajiban aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
c. Perbaikan berkesinambungan dari aparatur adalah evaluasi dari kesalahan-kesalahan dalam sebuah pelayanan yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame.

Berdasarkan teori dan konsep pada definisi operasional dan indikator-indikator diatas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gelaja atau lebih. Menurut Sanapiah Faisal dalam bukunya *Format-Format Penelitian Sosial,* menjelaskan bahwa penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah:

> "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).

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service*, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah *Bandung One Stop Service* tersebut. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu:

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

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan fakta-fakta yang ada yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

1.6.1 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 Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

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

Penentuan dan pengambilan informan mengenai kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service* di Kota Bandung, peneliti mengambil beberapa orang aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang dianggap memiliki cukup informasi tentang kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service* di Kota Bandung.

Adapun yang dijadikan sebagai sumber informan dalam penelitian ini adalah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang meliputi:

1) Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau yang dianggap sebagai pimpinan penunjang adanya sistem informasi *Bandung One Stop Service* di Kota Bandung.
2) Subag Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Subag Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau dianggap dapat memberikan informasi mengenai *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

3) Koordinator IT Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Koordinator IT Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau dianggap dapat memberikan informasi penuh dan detail mengenai *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
4) Bidang Perizinan I Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Bidang Perizinan I Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau dianggap dapat memberikan informasi perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Penentuan informan untuk masyarakat peneliti menggunakan *accidental sampling*, dikarenakan peneliti menentukan narasumber secara kebetulan bertemu dengan masyarakat yang sudah melakukan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Husaini dan purnomo dalam bukunya yang berjudul "*Metodologi Penelitian Sosial"*, mendefinisikan *Accidental Sampling* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu teknik sampling kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau ditemui. (Husaini dan Purnomo, 2009:45).

Berdasarkan definisi diatas, maka peneliti menentukan sampel secara kebetulan bertemu yang dijadikan sebagai sampel dan jika cocok peneliti akan menjadikan sebagai sumber data. Peneliti menjadikan masyarakat yang sedang melakukan perizinan penyelenggaraan reklame sebagai narasumber, karena

masyarakat tersebut yang langsung merasakan hasil dari kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penyusunan penelitian ini ada tiga yaitu:

1. Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati data dan informasi yang diharapkan.
2. Wawancara yaitu cara memperoleh informan melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun langsung maupun melalui telepon. Peneliti mewawancarai aparatur yang berada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *Bandung One Stop Service.*
3. Studi dokumentasi yaitu penelaahan melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Secara operasional teknik analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan sebagaimana model teknik analisa data yang dikemukakan oleh Moleong bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain". (Moleong, 2005: 248).

Sesuai dengan definisi diatas, analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan berdasarkan data yang ada. Data dipilih dan dikelola berdasarkan jenisnya. Pola analisis ditentukan berdasarkan temuan data. Setelah dipelajari, maka hasil analisis tersebut disimpulkan. Kesimpulan analisis tersebut merupakan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 (tiga) teknik, Menurut Husaini dan Purnomo, bahwa analisa data dalam penelitian deskriptif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: data yang di dapat dilapangan langsung diketik atau ditulis dengan rapi, terinci, serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Data-data yang terkumpul semakin bertambah, biasanya mencapai ratusan bahkan ribuan lembar. Oleh karena itu, laporan tersebut harus dianalisis sejak dimulainya penelitian. Laporan-laporan itu perlu direduksi, yaitu dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian kita, kemudian dicari temanya. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah penelitian untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi dapat pula membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.
2. Display data: menyajikan data dalam bentuk matriks, *network, chart,* atau grafik dan sebagainya. Dengan demikian, penelitian dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data.

3. Pengambilan keputusan dan verifikasi : sejak semula peneliti berusaha mencari makna dari data yang diperolehnya, untuk maksud itu, ia berusaha mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya, jadi dari data yang didapatnya itu, ia mencoba mengambil kesimpulan. Mula-mula kesimpulan itu kabur, tetapi lama-kelamaan semakin jelas karena adanya semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung verifikasi dapat dilakukan dengan singkat, yaitu dengan cara mengumpulkaan data baru.
   (Husaini dan purnomo, 2009 : 84-85)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan. Peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan.

1.7 Jadwal dan Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, yang beralamat di Jalan Cianjur No. 34 Bandung, Telp. 022-7217608/7217663. Fax. 022-7217663. Website *www.boss.or.id*. Adapun jadwal penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2010	2011						
		Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Studi pustaka								
2	Observasi awal								
3	Pengajuan judul U.P								
4	Penyusunan U.P								
5	Seminar U.P								
6	Pengajuan surat izin								
7	Pelaksanaan observasi								
8	Pengumpulan data - Observasi - Dokumentasi - Wawancara								
12	Pengolahan dan analisa data								
13	Bimbingan skripsi								
14	Penulisan skripsi								
15	Sidang skripsi								