BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

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). Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno sebagai berikut :

> "Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat". (Triguno, 1997:76).

Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Kesesuian dengan kecocokan/ tuntutan .
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/ cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

(Tjiptono, 2005 : 2)

Berdasarkan ketiga pendapat diatas, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Pengertian kualitas dapat diartikan kedalam tujuh poin yang meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila mastarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara malakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah. Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, maka kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja professional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

.

2.1.2 Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Harbani Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrasi* menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang,

kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008:198). Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut :

> ”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007: 164).

Ratminto dan Winarsih berpendapat bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila :

> “Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa” (Ratminto dan Winarsih, 2010:52-53).

Berdasarkan ketiga pendapat yang telah dikemukakan diatas, bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Sedangkan sesuai pendapat Paimin Napitupulu bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut. Pendapat yang selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakan di

pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan dengan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam malayani masyarakat. Menurut Kotler dalam Napitupulu menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*sevice outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.
   (dalam Napitupulu 2007: 164)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa karakteristik pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud atau dirasakan sebulum adanya transaksi antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak dapat dipisahkan antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat dalam hal ini dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan mempunyai sifat yang berubah-ubah tergantung siapa yang akan melayani karena karakter dan sifat pemberi

pelayanan berbeda-beda. Selanjutnya pelayanan juga sifatnya hanya sementara tidak tahan lama dan cepat hilang, karena walau bagaimanapun pelayanan hanya dapat dirasakan dan tidak dapat disimpan serta daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

2.1.2.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki". (Inu dalam Sinambela, 2006:5).

Pengertian publik menurut Oemi Abdurrahman dalam bukunya yang berjudul *Dasar- Dasar Public Relations* adalah:

> "Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung". (Abdurrahman, 1995:28).

Secara etimologis, kata publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat, atau orang banyak. Hassel Nogi S. Tangkisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion*

(pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat), dan lain-lain.

3. Arti kata publik sebagai Negara, misalnya *public authorities* (orientasi negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public refenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara), dan lain-lain. (Tangkilisan, 2003:5)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa publik merupakan sekelompok atau sejumlah orang didalam suatu wilayah yang memiliki kebersamaan berpikir, sikap dan tindakan yang menguntungkan dalam suatu kelompok yang didasarkan pada nilai-nilai atau norma yang ada pada suatu kelompok tersebut. Publik dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang mempunyai minat dan kepentingan yang sama, kelompok tersebut mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya serta tidak terikat oleh struktur yang nyata. Sedangkan pendapat selanjutnya menjelaskan publik berdasarkan atas arti kata publik yang dapat diartikan kedalam tiga arti kata yang meliputi publik yang berarti umum merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh semua atau masyarakat luas. Selanjutnya publik yang berarti masyarakat merupakan berbagai hal yang menyangkut hubungan masyarakat, pelayanan masyarakat dan kepentingan masyarakat. Sedangkan publik yang berarti negara merupakan segala hal yang hanya dilakukan dan dimiliki oleh pemerintah seperti orientasi negara, gedung negara, keuangan negara, penerimaan negara, dan segala sesuatu yang menyangkut beberapa sektor negara.

2.1.2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. 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)

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai beikut :

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2008: 5).

Berdasarkan kedua 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. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat

oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal berdasarkan paradigma *new public service* menurut Agus Dwiyanto yaitu:

> "Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat". (Dwiyanto, 2008:140)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Amin Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, menjelaskan asas-asas pelayanan meliputi:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing – masing pihak, sehingga tidak ada keragu – raguan dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang – undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang–undangan yang berlaku (konsep *reinventing government* dan *banishing bureaucracy*). (Ibrahim, 2008 : 19 - 20)

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan terpaksa harus mahal, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelayanan tersebut menjadi efisien. Adapun penjelasan mengenai efisiensi pelayanan publik yang

dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* adalah:

> "Perbandingan terbaik antara input dan output. Input yang dimaksudkan disini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumberdaya yang murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumberdaya yang murah dan tidak boros tadi tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pengguna layanan". (Dwiyanto, 2008:157)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka sebuah pelayanan dapat dikatakan efisien apabila perbandingan antara input dan output menggunakan sumberdaya yang murah dan tidak boros serta prosedur layanan publik harus bersifat sederhana tetapi menghasilkan produk pelayanan yang sesuai standar agar pengguna pelayanan tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sampara Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah:

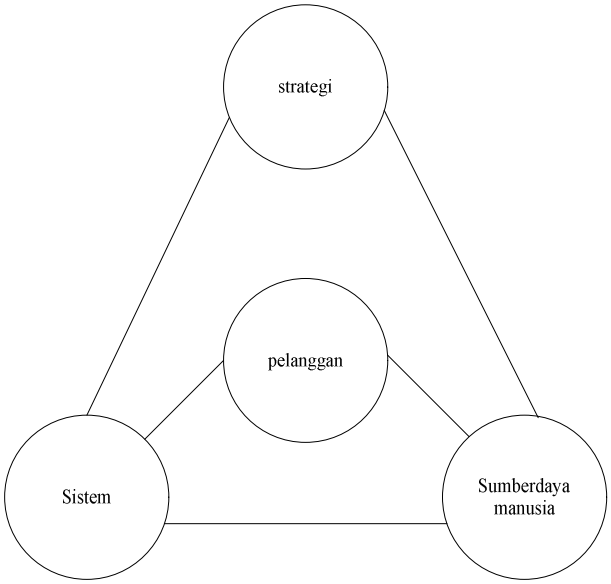
> "Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik". (Lukman, 1999:14).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. 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 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 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 2.1
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 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 atau tujuan keseluruhan. Menanggapi penjelasan tersebut, maka peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan yaitu:

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 Fandi 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, untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya pembedaan, bersikap adil dan jujur kepada setiap pelanggang/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 dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sebuah sistem. Pengertian sistem menurut Fandi 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. Selain itu pembagian organisasi dapat dilakukan melalui pendekatan dari unit kerja terkecil. Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dari struktur organisasi dalam pembagian kerja yang berlaku untuk pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang agar dapat terwujud tujuan dari organisasi tersebut.

Ketiga, bahwa dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sumberdaya manusia yang berkualitas. Pengertian sumberdaya manusia menurut Fandi 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. Sehinnga masyarakat dapat merasa puas akan pelayanan yang

telah diberikan oleh aparatur pemerintah. 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 meliputi kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan yang dimiliki oleh petugas terutama konsistensi terhadap waktu kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan, tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan petugas pelayanan merupakan keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan, kecepatan pelayanan merupakan target waktu yang harus diselesaikan oleh petugas

pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian akan pelayanan yang diterimanya, keadilan pelayanan merupakan sikap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayaninya, kesopanan dan keramahan petugas merupakan sikap yang harus ditunjukkan oleh petugas kepada setiap masyarakat yang akan menerima pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas akan kinerja para aparatur pemerintah.

Keempat, bahwa dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya tujuan keseluruhan atas penyelenggaraan pelayanan. Menurut Fandi 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, budaya organisasi 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 keempat 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.

2.2 Perizinan Penyelenggaraan Reklame

Perizinan berasal dari kata dasar izin yang artinya memperbolehkan, menyetujui. Izin adalah proses dan prosedur tertentu tergantung dari wewenang pemberi izin. Kamus bahasa Indonesia menjelaskan perizinan merupakan suatu hal dalam pemberi izin, artinya pernyataan yang meluaskan, memperbolehkan atau menyetujui mengenai sesuatu yang diizinkan, jelasnya perizinan adalah memberikan izin. Ridwan menjelaskan perizinan berdasarkan kamus hukum 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)

Ratminto dan Winarsih dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* menjelaskan perizinan adalah "segala bentuk tindakan yang dilakukan

oleh pemerintah kapada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kagiatan individu atau organisasi ". (Ratminto dan Winarsih, 2010:243).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara pasal 1 ayat 3 menjelaskan izin adalah:

> "Merupakan suatu penetapan tertulis yang dikeluarkan oleh badan atau pejabat tata usaha negara yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bersifat kongkret, individual, final, yang menimbulakan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata". (UU Nomor 5 Tahun 1985, pasal 1 ayat 3).

Kedua pendapat tersebut menjelaskan perizinan merupakan proses-proses tertentu yang diberikan oleh pemberi izin kepada pemohon berdasarkan peraturan yang berlaku. Selain itu, suatu perizinan memerlukan pengawasan khusus agar pemohon perizinan dapat terkontrol dan taat pada peraturan yang berlaku. Pendapat selanjutnya menjelaskan bahwa perizinan merupakan segala bentuk tindakan pemerintah untuk memperbolehkan atau melegalkan sesuatu hal yang berhubungan dengan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara diatas menjelaskan perizinan merupakan suatu keputusan tertulis yang dikeluarkan oleh suatu instansi tertentu dengan tujuan tertentu yang bersifat kongkret dan menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata. Ketika sebuah izin diterbitkan mengandung arti bahwa pemohon diperkenankan untuk melakukan tindakan tertentu yang dilarang. Hal ini berlaku sebagai pengawasan khusus demi kepentingan umum.

Perizinan merupakan suatu keputusan tertulis yang dikeluarkan oleh pemerintah. Ridwan dalam bukunya yang berjudul *Hukum Administrasi Negara* menjelaskan mengenai fungsi dan tujuan perizinan sebagai berikut:

> ”Sebagai suatu instrumen, izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu dijelmakan. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ini berarti persyaratan-persyaratan yang terkandung dalam izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri.
> Adapun mengenai tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret menyebabkan keragaman pula dari tujuan izin ini, yang secara umum dapat disebutkan sebagai berikut:
> 1. Keinginan mengarahkan (mengendalikan “*sturen*”) aktivitas-aktivitas tertentu (misalnya izin bangunan).
> 2. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
> 3. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monument-monumen).
> 4. Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni didaerah padat penduduk).
> 5. Izin memberikan pengarahan dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan “*drank en horecawet*”, dimana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu).”
> (Ridwan, 2006 : 217-218)

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa izin merupakan sebuah instrumen hukum yang digunakan pemerintah untuk mempengaruhi masyarakat agar dapat mengikuti peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan konkret. Adapun fungsi perizinan dapat diartikan sebagai alat pemerintah mengendalikan fungsi-fungsi perizinan itu sendiri dalam rangka menciptakan masyarakat yang tertib, adil dan makmur. Sedangkan tujuan suatu perizinan itu sendiri tergantung pada kenyataan konkret yang meliputi keinginan mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, melindungi objek-objek tertentu, menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas sesuai dengan perizinan tertentu.

Rhenald Kasali dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Periklanan: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, menjelaskan reklame merupakan:

> "Poster dalam ukuran besar. Poster ukuran besar ini didesain untuk dilihat oleh orang-orang yang melakukan perjalanan dengan kendaraan. Para praktisi periklanan mengatakan bahwa ada satu soal yang sangat tidak disukai dari reklame ini, yakni khalayak sasaran yang bergerak, sementara iklan luar ruang tersebut bersifat statis." (Kasali, 1992: 136)

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Reklame, menjelaskan bahwa pengertian reklame adalah:

> "Benda, alat, perbuatan, atau media yang menurut bentuk, susunan dan atau corak ragamnya untuk tujuan komersil dipergunakan untuk memperkenalkan, mengajukan, atau memujikan suatu barang, jasa, seseorang atau badan yang diselenggarakan/ditempatkan atau dapat dilihat, dibaca dan atau didengar dari suatu tempat oleh umum kecuali yang dilakukan oleh Pemerintah". (PERDA Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001: pasal 1)

Berdasarkan dua pengertian diatas, maka reklame merupakan alat yang didesain khusus untuk dilihat oleh orang-orang dan bertujuan untuk menarik minat seseorang dari sebuah reklame tersebut. Sedangkan menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001, reklame merupakan sebuah benda atau alat yang memiliki nilai komersil yang dipergunakan untuk memperkenalkan suatu barang atau jasa yang dapat dilihat, dibaca dan didengar. Sehingga dapat menguntungkan pihak-pihak tertentu yang terlibat didalamnya. Pengertian penyelenggaraan reklame yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Reklame adalah "Orang atau badan yang menyelenggarakan reklame baik untuk dan atas namanya sendiri atau untuk dan atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya". (PERDA Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001: pasal 1)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Reklame diatas, maka penyelenggaraan reklame merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh orang atau badan yang berkepentingan dalam rangka menyelenggarakan reklame baik atas nama sendiri maupun atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya. Penyelenggaraan reklame dalam pelaksanaannya melalui berbagai tahapan atau proses. Rhenald Kasali dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Periklanan: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, menjelaskan proses penyelenggaraan reklame sebagai berikut:

Tabel 2.1
Proses Penyelenggaraan Reklame

TAHAPAN PEKERJAAN	JENIS KEGIATAN
1. Proses dengan klien (pengiklan)	- Penyusunan studi kelayakan. - Perencanaan lokasi dan bentuk reklame. - Negosiasi harga.
2. Proses perizinan	- Pengurusan titik lokasi. - Pengurusan persetujuan rancangan iklan (desain). - Pelaksanaan pembayaran kewajiban yang melekat pada izin-izin.
3. Proses produksi	- Penyiapan bahan-bahan. - Pekerjaan artistik. - Pelaksanaan pekerjaan kerangka konstruksi.
4. Proses pemasangan/lapangan	- Pemasangan reklame. - Pengawasan dan pemeliharaan.

(Kasali, 1992: 134)

Tabel proses penyelenggaraan reklame diatas menjelaskan mengenai mekanisme dalam hal penyelenggaraan reklame agar dapat terselenggara dengan baik yang meliputi: pertama, proses dengan klien dalam menyusun kelayakan reklame serta malakukan perencanaan lokasi maupun bentuk reklame, setelah

proses-proses tersebut selesai maka selanjutnya melakukan negosiasi tentang besaran harga yang harus dikeluarkan oleh pemohon perizinan penyelenggaraan reklame. Kedua, proses perizinan yang dimulai dari pengurusan titik lokasi reklame, pengurusan rancangan iklan/desain reklame, serta Pelaksanaan pembayaran kewajiban yang melekat pada izin-izin. Sehingga penyelenggaraan reklame yang dilakukan tersebut bersifat legal dan dilindungi serta mendapat pengawasan dari pemerintah. Ketiga, proses produksi dalam hal ini menyiapkan bahan-bahan konstruksi reklame yang dibutuhkan dalam pemasangan/penyelenggaraan reklame tersebut. Keempat, proses pemasangan merupakan pelaksanaan penyelenggaraan reklame pada lokasi yang telah disepakati antara pemerintah dengan pemilik reklame, setelah reklame sudah terpasang selanjutnya dilakukan pengawasan terhadap reklame tersebut baik oleh pemerintah maupun oleh pemilik reklame.

Salah satu bentuk pelayanan pemerintah daerah adalah izin penyelenggaraan reklame. Adapun pengertian izin penyelenggaraan reklame adalah pemberian izin dari pemerintah mengenai penyelenggaraan reklame kepada orang pribadi atau badan. Pelayanan perizinan tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka mendisiplinkan warganya dalam hal ini penyelenggaraan reklame yang tentu saja didalamnya terkandung sanksi hukum administratif bagi pihak-pihak yang melanggarnya. Sehingga pemasangan reklame dapat tertata dengan baik dan tertib. Serta tidak mengganggu nilai estetika/keindahan lingkungan.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Reklame menjadi pedoman dalam menentukan dan mengatur syarat, prosedur, dan waktu penyelenggaraan reklame di Kota Bandung yang meliputi:

1. Sasaran objek penyelenggaraan reklame diantaranya:
   1) Reklame papan atau billboard.
   2) Reklame videotron dan megatron.
   3) Reklame layar.
   4) Reklame melekat (stiker).
   5) Reklame selebaran/brosur.
   6) Reklame berjalan termasuk pada kendaraan.
   7) Reklame udara.
   8) Reklame film/slide.
   9) Running teks.
2. Masa berlaku penyelenggaraan reklame diantaranya:
   ii. Izin reklame berlaku selama 1 (tahun).
   iii. Setiap penyelenggaraan reklame terpasang wajib memuat jangka waktu berakhirnya izin.
   iv. Masa berlaku titik reklame jenis billboard paling lama 1 (satu) tahun, pemenfaatan titik reklame pada bando jalan paling lama 3 (tiga) tahun, pemanfaatan titik reklame pada JPO paling lama 5 (lima) tahun.
3. Persyaratan penyelenggaraan reklame diantaranya:
   1) Mengisi dan menandatangi formulir permohonan.
   2) Akte pendirian perusahaan atau perubahannya.
   3) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
   4) NPWP daerah pemohon.
   5) Surat kuasa bermaterai cukup dari pemilik produk yang akan menyelenggarakan reklame.
   6) Photo copy KTP pemohon dan atau KTP pemilik advertising.
   7) Photo copy PBB tahun terakhir.
   8) Photo copy izin pemakaian sewa tanah/lahan/bangunan dari pemerintah daerah dan/atau sertifikat tanah dari pemilik lahan.
   9) Izin Undang-Undang Gangguan (IUUG).
   10) Gambar konstruksi reklame yang akan dipasang.
   11) Naskah reklame dan data visual.
   12) Ukuran reklame.
   13) Gambar lokasi yang dimohon.
4. Jangka waktu penyelenggaraan reklame maksimal 12 hari meliputi:
   1) Untuk pemasangan reklame baru yang menggunakan konstruksi berat/beton bertulang lamanya pemrosesan ditetapkan 7 (tujuh) hari.

2) Untuk pemasangan izin reklame/spanduk/baligo/selebaran/reklame kendaraan lamanya pemrosesan ditetapkan 1 (satu) hari kerja dan diproses pada unit kerja yang bersangkutan.

5. Biaya.

(PERDA Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 diatas, menjelaskan bahwa syarat, prosedur dan waktu penyelenggaraan reklame merupakan pedoman bagi aparatur maupun masyarakat dalam rangka penyelanggaraan reklame agar dapat terselenggara dengan baik. Adapun syarat, prosedur dan waktu penyelenggaraan reklame diantaranya mengenai Sasaran objek penyelenggaraan reklame yang meliputi Reklame papan atau billboard adalah reklame yang terbuat dari papan kayu, *colibrite*, *vynil*, termasuk seng atau bahan lain yang sejenis, dipasang atau digantungkan termasuk yang digambar pada bangunan, halaman, di bahu jalan/berm, median jalan, bando jalan, jembatan penyebrangan orang (JPO) dan titik lokasi yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Walikota.

Reklame *Megatron, Videotron, Light Emitting Diode* (LED) adalah reklame yang menggunakan layar monitor berupa program reklame atau iklan bersinar dengan gambar dan/atau tulisan berwarna yang dapat diubah-ubah, terprogram dan difungsikan dengan tenaga listrik. Reklame Layar adalah reklame yang diselenggarakan dengan menggunakan bahan kain, termasuk kertas, plastik, karet, atau bahan lain yang sejenis dengan itu, seperti bandir, umbul-umbul dan spanduk. Reklame Melekat (*Sticker*) adalah reklame yang berbentuk lembaran lepas, diselenggarakan dengan cara disebarkan, diberikan atau dapat diminta ditempelkan, dilekatkan, dipasang, digantungkan pada suatu benda. Reklame

Selebaran adalah Reklame yang berbentuk lembaran lepas, diselenggarakan dengan cara disebarkan, diberikan atau dapat diminta dengan ketentuan tidak untuk ditempelkan, dilekatkan, dipasang, digantungkan pada suatu benda lain.

Reklame Berjalan/Kendaraan adalah Reklame yang ditempelkan pada kendaraan. Reklame Udara adalah reklame yang diselenggarakan di udara dengan menggunakan balon gas atau alat lain yang sejenis. Reklame Slide atau Reklame Film adalah reklame yang diselenggarakan dengan cara menggunakan klise berupa kaca atau film, atau bahan-bahan lain yang diproyeksikan dan/atau diperagakan pada layar atau benda lain atau dipancarkan dan/atau diperagakan melalui pesawat televisi. Reklame Teks Berjalan *(Running text)* adalah jenis reklame yang menayangkan naskah dan diatur secara elektronik.

Keseluruhan dari penyelenggaraan reklame tersebut berlaku untuk 1 (satu) tahun kedepan, namun untuk reklame-reklame yang memanfaatkan titik reklame pada bando jalan memiliki masa berlaku paling lama 3 (tiga) tahun, dan yang memanfaatkan titik reklame pada JPO memiliki masa berlaku paling lama 5 (lima) tahun. Adapun beberapa persyaratan yang harus disiapkan oleh pemohon dalam perizinan penyelenggaraan reklame diantaranya mengisi dan menandatangi formulir permohonan yang selanjutnya pemohon menyerahkan akte pendirian perusahaan atau perubahannya serta menyertakan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Pemohon diwajibkan memiliki NPWP agar memudahkan dalam hal pemungutan pajak serta membawa surat kuasa bermaterai cukup dari pemilik produk yang akan menyelenggarakan reklame. Selain itu pemohon menyertakan photo copy KTP pemohon dan atau KTP pemilik advertising, photo copy PBB

tahun terakhir, photo copy izin pemakaian sewa tanah/lahan/bangunan dari pemerintah daerah dan/atau sertifikat tanah dari pemilik lahan dan menyertakan Izin Undang-Undang Gangguan (IUUG). Pemohon dianjurkan memiliki gambar konstruksi reklame yang akan dipasang, naskah reklame dan data visual, Ukuran reklame, Gambar lokasi yang dimohon.

Jangka waktu yang disediakan dalam proses perizinan penyelenggaraan reklame maksimal 12 hari yang meliputi reklame baru yang menggunakan konstruksi berat/beton bertulang lamanya pemrosesan ditetapkan 7 (tujuh) hari, dan untuk pemasangan izin reklame/spanduk/baligo/selebaran/reklame kendaraan lamanya pemrosesan ditetapkan 1 (satu) hari kerja dan diproses pada unit kerja yang bersangkutan. Setelah semua telah diserahkan maka terakhir dapat disimulasikan jumlah biaya yang harus dikeluarkan atau dibayar oleh pemohon kepada unit kerja yang bersangkutan.

2.3 Pengertian *e-Government*

Aplikasi teknologi pemerintahan dinamakan *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. Konsep *e-Government,* dideskripsikan cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas, *e-Government* menurut Bank Dunia (*World Bank*) adalah:

> *"e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government* (*e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area network yang luas, internet dan mobile komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan penduduk, pebisnis dan cabang lain dari pemerintah)". (Bank Dunia dalam Indrajit, 2006: 2).

Menurut definisi yang dikemukakan diatas, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah secara *online* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Adapun tujuan menurut Anwar dan Oetojo dalam rangka penerapan *e-Government* ini adalah:

1. terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah;
2. melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini;
3. menunjang *good governance* dan keterbukaan;
4. meningkatkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD);

(Anwar dan Oetojo, 2004:126).

Berdasarkan pendapat di atas, tujuan diterapkannya *e-Government* agar terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan dari

pemerintah dengan cara mengaksesnya melalui Internet. Tujuan lainnya adalah untuk melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini, untuk menunjang *good governance* dan transparansi serta meningkatkan peningkatan PAD. Menurut Anwar dan Oetojo dalam menerapkan *e-Government* harus memiliki komponen utama yang terdiri atas:

1. Jaringan komputer atau Internet;
2. Pengembangan piranti lunak layanan sistem informasi;
3. Sumber daya untuk mengelola dan memelihara sistem *e-Government* yang sedang dan telah dibangun
4. Komponen dasar pengembangan *e-Government* antara lain pengembangan pelayanan publik, memperkaya informasi melalui website informasi, pengembangan media komunikasi dan akses masyarakat. (Anwar dan Oetojo, 2004:127).

Berdasarkan pendapat diatas, untuk menerapkan *e-Government,* pemerintah harus memiliki komponen utama seperti komputer atau jaringan Internet, pengembangan piranti lunak layanan sistem informasi, sumber daya manusia yang akan mengelola dan memelihara sistem *e-Government* yang sedang dan telah dibangun. Komponen dasar pengembangan *e-Government* antara lain pengembangan pelayanan publik melalui Internet, layanan-layanan informasi pemerintahan melalui website informasi pemerintah, dan pengembangan media komunikasi untuk memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah seperti *e-mail.*

2.3.1 Pengertian Sistem

Suatu pelayanan yang baik harus berdasarkan sistem atau komponen-komponen yang bertujuan yang jelas supaya segala rencanan yang sudah tersusun

dapat terarah dengan baik. 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 dapat dijadikan penggerak yang memudahkan bagi 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.

Sistem akan berjalan dengan baik apabila memiliki karakteristik dalam pelaksanaannya. Jogiyanto mengemukakan karakteristik sistem yaitu:

1. Komponen-komponen (*component*).
   Komponen-komponen atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.
2. Batas sistem (*boundary*)
   Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.
3. Lingkungan luar (*environment*)
   Lingkungan luar dari suatu sistem atau apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
4. Penghubung sistem (*system interface*)
   Penghubung sistem mempunyai media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem yang lainnya.
5. Masukan sistem (*system input*)
   Masukan (*input*) sistem adalah energi yang dimasukan kedalam sistem
6. Keluaran sistem (*system output*)
   Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.
7. Pengolahan sistem(*system processing*)
   suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran sistem
   Suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objektive*) lingkungan luar. (Jogiyanto, 2005:13).

Berdasarkan pengertian diatas menjelaskan bahwa didalam sebuah sistem haruslah mempunyai karakteristik sistem tersebut agar sistem tersebut dapat berjalan dengan baik. Karakteristik tersebut meliputi beberapa komponen atau elemen yang berupa subsistem yang berguna untuk menguatkan sistem tersebut. Selain komponen atau elemen dalam sebuah sistem hendaknya mempunyai batasan dari sistem tersebut agar sistem tersebut tidak menyimpang atau tidak keluar dari tujuan atau rencana. Lingkungan luar juga sangat mempengaruhi sebuah sistem dapat berjalan dengan baik. Selain itu dibutuhkan sebuah penghubung antar sistem dalam hal ini dapat dilihat dengan adanya sebuah subsistem dalam sebuah sistem. Masukan sistem merupakan energi yang dibutuhkan sistem agar dapat berjalan dengan baik, sedangkan keluaran sistem merupakan hasil dari sebuah energi yang sudah diolah dan diklarifikasi yang berguna pada keluaran sistem tersebut. Sistem bertujuan untuk mengelolah komponen agar sistem tersebut menghasilkan keluaran yang baik. Sistem hendaknya mempunyai sasaran yang baik dan berguna bagi lingkungan luar.

2.3.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan salah satu sumber yang penting dalam kehidupan sehari-hari yang bergantung kepada informasi. Informasi tidak hanya dipakai oleh pihak internal dalam organisasi, tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal (diluar organisasi). Setiap individu memerlukan informasi yang berbeda menurut

kepentingan masing-masing. Konsep atau definisi informasi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto adalah:

> "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 bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang memberikan makna atau arti yang berguna atau bermanfaat bagi orang tersebut. Informasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Benar atau salah, dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah dipercaya, maka efeknya seperti kalau infomasi itu benar.
2. Baru, informasi dapat diperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
3. Tambahan, informasi dapat memperbaharui atau meberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. Korektif, informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. Penegas, informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat. (Kadir, 2005:36).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa ciri-ciri informasi ada empat meliputi ciri informasi yang pertama yaitu benar yang artinya informasi harus sesuai dengan fakta berhubungan dengan kebenaran terhadap yang diinformasikan. Sehingga informasi tersebut dapat dipercaya dan tidak diragukan bagi yang menerima informasi tersebut. Ciri informasi yang kedua yaitu baru yang artinya informasi yang diinformasikan hendaknya berdasarkan dengan hal-hal yang terbaru. Ciri informasi yang ketiga yaitu tambahan yang artinya bahwa hendaknya sebuah informasi harus memiliki nilai tambah agar menjadi pembeda

dengan informasi yang telah ada sebelumnya. Ciri informasi keempat yaitu korektif yang artinya bahwa informasi yang diinformasikan hendaknya dapat dijadikan bahan untuk mengkoreksi informasi yang sebelumnya agar agar dapat meminimalisir kesalahan pada informasi yang baru. Sedangkan ciri informasi yang kelima yaitu penegas yang artinya bahwa informasi yang ada hendaknya dapat dijadikan sebagai penegas guna meyakinkan seseorang akan kebenaran sebuah informasi tersebut.

Edhy Sutanta menjelaskan fungsi informasi dalam suatu informasi antara lain:

1. Menambah pengetahuan.
2. Mengurangi ketidakpastian.
3. Mengurangi resiko kegagalan.
4. Mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan.
5. Memberi standar, aturan, ukuran, dan keputusan yang menetukan pencapaian sasaran dan tujuan. (Sutanta, 2003:11)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka Informasi seharusnya dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi penerimanya. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan dan informasi akan mengurangi ketidakpastian, karena apa yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya serta menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.

2.3.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi atau instansi. Penerapan/penggunaan sistem informasi dalam sebuah organisasi atau instansi tersebut untuk mendukung dalam mengumpulkan dan mengolah data

dan menyediakan informasi yang berguna di dalam perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian. 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)

Secara umum sistem informasi adalah sebuah sistem manusia / mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Adapun kegiatan sistem informasi menurut Jogiyanto, sebagai berikut:

a. *Input*, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk proses.
b. Proses, menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
b. Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
c. *Output*, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari suatu proses informasi.
d. Kontrol, suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan. (Jogiyanto, 2005:20).

Berdasarkan pendapat 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. Sistem informasi merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri dari *input* dalam hal ini dalam sebuah informasi harus menyediakan data-data yang akan dijadikan informasi yang kemudian data tersebut melalui proses data, sehingga mendapatkan *output* yang berupa informasi yang mempunyai nilai tambah terhadap yang membutuhkan informasi tersebut. Setelah data tersebut

menjadi informasi maka dilakukan kontrol terhadap informasi tersebut agar informasi dapat tersusun secara sistematis dan berjalan sesuai rencana yang diharapkan.

Sistem informasi akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan apabila memiliki komponen-komponen berperan dalam hal pengoprasian sebuah sistem informasi. Adapun komponen sistem informasi menurut Jogiyanto terdiri dari:

1. Perangkat keras (*hardware*), merupakan komponen fisik yang terdiri dari peralatan pengolah *(processor),* peralatan untuk mengingat *(memory),* peralatan output dan peralatan komunikasi, terdiri dari komputer, printer, jaringan.
2. Perangkat lunak (*software*), merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer.
3. Data, merupakan komponen dasar informasi yaitu fakta-fakta atau kumpulan bahan-bahan pemrosesan.
4. Manusia (*user*), sebagai pengoperasi sistem. (Jogiyanto, 2005:12).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam sebuah sistem informasi dibutuhkan beberapa komponen-komponen sebagai sarana pendukung/penunjang dalam mengoperasionalkan data/informasi yang meliputi perangkat keras dalam hal ini perangkat keras seperti *memory* dan *hardisk* harus memiliki kapasitas yang baik agar mampu menampung data sebanyak mungkin. Selain perangkat keras dalam sebuah sistem informasi juga harus memperhatikan perangkat lunak dalam hal ini program-program seperti antivirus harus selalu dalam keadaan *update* agar data tidak terserang virus yang akan menghambat kualitas sebuah data/informasi dalam sebuah sistem informasi tersebut, serta dibutuhkan sumberdaya manusia yang kompeten dan memahami mengenai teknologi komputerisasi dalam menjalankan sistem informasi agar apabila terdapat hambatan-hambatan yang dapat merusak data/informasi dapat diatasi oleh sumberdaya yang handal.

Sehingga sistem informasi dapat berjalan dengan baik dan dapat menciptakan kualitas sebuah informasi yang diharapkan oleh masyarakat yang membutuhkan.