BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Strategi Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Faktor yang berpengaruh dalam terselenggaranya kualitas pelayanan, yaitu dengan adanya strategi dari penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun strategi yang diterapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan reklame berdasarkan dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh apartur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan mengutamakan keperluan dan keinginan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun secara *online* yakni melalui *bandung one stop service* sudah dijalankan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

Strategi aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang akan mengurus perizinan penyelenggaraan reklame selalu mengedepankan kode etik pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut sesuai dengan Keputusan Walikota Nomor 800/Kep. 160-INSPEKTORAT/2011 Tentang Kode Etik Pegawai. Kode etik

tersebut meliputi tanggap, terbuka, jujur dan akurat serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijaksanaan dan program pemerintah, memiliki integritas tinggi dan tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang, memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan adil serta saling menghormati, mampu bekerja sama, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang harmonis kepada sesame pegawai.

Kode etik yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan strategi dalam melayani masyarakat yang akan mengurus perizinan penyelenggaraan reklame agar memberikan citra yang baik terhadap masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan sebaik mungkin serta berpegang teguh terhadap kode etik tersebut agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame dilakukan dengan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Strategi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, melakukan perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah, serta mendisain proses atau mekanisme pelayanan. Sehingga dengan upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ini bertujuan untuk dapat menciptakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat serta dapat memuaskan masyarakat.

4.1.1 Pengembangan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*.

Pengembangan atau perubahan kelembagaan organisasi pemerintah merupakan suatu tuntutan yang dilakukan secara sistematis. Pengembangan organisasi didasarkan pada upaya penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang telah, maupun yang akan terjadi antara hubungan organisasi yang diterapkannya dengan seluruh sistem yang menaunginya. Upaya mengembangkan kelembagaan organisasi yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu dengan selalu mengadakan pemantauan maupun pengawasan serta melakukan evaluasi didalam susunan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apabila ada kekurangan yang ada ditubuh organisasi yang selanjutnya kekurangan-kekurangan tersebut diperbaiki berdasarkan tingkat kesalahan atau kekurangan yang dihadapi oleh para aparatur dalam melayani masyarakat. Pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diantaranya dengan memanfaatkan sumberdaya aparatur yang dimiliki untuk dilatih melalui diklat. Tujuan dilakukannya pelatihan aparatur agar dapat menghasilkan aparatur yang berkualitas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam menunjang terselenggaranya proses pelayanan kepada masyarakat sehingga pencitraan masyarakat terhadap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung menjadi lebih baik.

Pelatihan yang diberlakukan kepada para aparatur bertujuan untuk dapat mensukseskan pengembangan kelembangaan organisasi pemerintah di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah yang dimaksud tersebut meliputi prosedur, waktu, biaya, persyaratan, dan sikap, sehingga dengan dilakukannya pelatihan tersebut dapat menambah kemampuan para aparatur dalam mendukung pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Prosedur merupakan tata cara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan prosedur yang pasti agar masyarakat tidak merasa kebingungan dalam melakukan pengajuan perizinan. Prosedur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkenaan dengan perizinan penyelenggaraan reklame mengacu pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Reklame. Prosedur ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sesuai dengan peraturan yang berlaku dari mulai pendaftaran, pendataan, penetapan, cetak SKRD, dan pembayaran.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung menghasilkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup jelas dan dapat dipahami oleh setiap masyarakat yang melakukan perizinan penyelenggaraan reklame. Hal ini terlihat dalam pelayanan perizinan terdapat kejelasan informasi yang diberikan oleh aparatur

mengenai pendaftaran, sampai dengan penyelesaian perizinan yang diberikan oleh petugas bagian pelayanan. Selain itu, petugas pelayanan yang melayani perizinan penyelenggaraan reklame sudah bekerja sesuai dengan yang diharapkan dan memiliki integritas dalam memenuhi keinginan masyarakat. Sehingga dengan ini dapat memudahkan bagi masyarakat yang akan mengurus perizinan penyelenggaraan reklame karena dalam memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan disampaikan secara terpadu.

Hasil dari uraian tersebut bahwa prosedur yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari cara para aparatur dalam menyajikan produk pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku mulai dari pengisian formulir sampai dengan penerbitan perizinan penyelenggaraan reklame. Selain itu, para aparatur dalam melayani menunjukkan tanggung jawab terhadap tugasnya dalam menyelenggarakan pelayanan. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan adanya ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.

Waktu merupakan bentuk penyelesaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat tercapai apabila aparatur dapat memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan kinerja yang ditunjukkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Ketepatan dalam hal penyelesaian waktu pelayanan merupakan masalah yang sering dihadapi oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal ketepatan waktu melayani masyarakat sudah diterapkan sesuai dengan prosedur, tetapi dalam pelaksanaanya masih saja terdapat beberapa kendala. Kendala yang dihadapi misalnya aparatur yang bersangkutan sedang ada urusan atau keluar kota, selain itu kendala yang biasa terjadi mengenai sistem informasi yang *error* sehingga dapat menghambat proses penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat. Hal-hal yang menghambat dalam ketepatan waktu tersebut jelas menghambat proses penyelesaian pelayanan dari aparatur kepada masyarakat yang berakibat pada kekecewaan masyarakat kepada aparatur.

Hasil wawancara dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung menyebutkan upaya yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan baik terhadap masyarakat. Upaya tersebut dengan cara memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terdapat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diantaranya menambah sumberdaya manusia yang memiliki profesionalisme terhadap pekerjaan dan memiliki keahlian pada teknologi informasi. Sehingga kendala-kendala yang dihadapi dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan dan konsistensi waktu dapat teratasi.

Hasil pengamatan yang didapat peneliti bahwa waktu yang telah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung untuk menyelesaikan

proses perizinan penyelenggaraan reklame maksimal selama 2 minggu. Waktu yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam proses perizinan penyelenggaraan reklame terdapat proses birokrasi yang harus dilalui oleh pemohon sesuai dengan SOP yang berlaku. Proses birokrasi tersebut dimulai dari proses pendaftaran sampai proses pembayaran perizinan serta pengambilan perizinan penyelenggaraan reklame oleh pemohon.

Ketepatan waktu yang dipastikan dalam proses perizinan penyelenggaraan reklame yaitu 10 hari. Waktu yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung meliputi 1 hari kerja dilakukan oleh petugas pelayanan dan pendaftaran dalam memberikan informasi administrasi dan menyerahkan formulir serta menerima dan memeriksa berkas. 1 hari kerja dilaksanakan oleh petugas pengolahan dan penerbitan yang bertugas membuat perencanaan dan penjadwalan pemeriksaan teknis. 5 hari kerja dilaksanakan oleh Tim Teknis yang bertugas melakukan pemeriksaan dilapangan. 1 hari kerja dilakukan oleh petugas pengolahan dan penerbitan yang bertugas melakukan pencetakan izin dan penghitungan SKRD. 1 hari kerja dilakukan oleh Kepala Badan yang bertugas untuk memberi tanda tangan perizinan. 1 hari kerja dilakukan oleh Sekretariat Badan yang bertugas memberitahukan penolakan/penangguhan kepada pemohon apabila perizinan tidak sesuai dengan di lapangan, namun apabila semua sudah cocok baik yang tertera pada formulir maupun dengan yang ada di lapangan maka petugas akan melakukan penomoran dan arsip yang kemudian menyerahkan SKRD kepada pemohon perizinan.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat, bahwa ketepatan waktu pelayanan dalam penyelesaian perizinan sudah berjalan dengan baik. Beberapa tanggapan masyarakat mengenai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal ketepatan waktu pelayanan yang diselenggarakan sudah cukup cepat karena sudah menerapkan sistem komputerisasi, dalam hal ini dengan adanya *bandung one stop service* yang berfungsi untuk meringankan tugas aparatur pelayanan dalam melayani masyarakat.

Hasil dari uraian mengenai waktu yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari cara aparatur dalam menyelesaikan proses perizinan selalu berpedoman pada SOP yang berlaku sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Reklame. Adapun waktu penyelesaian pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame maksimal dikerjakan selama 14 hari kerja mulai dari memberikan informasi mengenai perizinan penyelenggaraan reklame sampai tahap penyelesaian perizinan. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan adanya kejelasan biaya agar masyarakat yang akan mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame memperkirakan besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh perizinan penyelenggaraan reklame.

Biaya merupakan tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses perizinan penyelenggaraan reklame. Kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat tercipta apabila terdapat kejelasan dalam hal besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses perizinan

penyelenggaraan reklame. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai biaya reklame sesuai dengan Keputusan Walikota Bandung Nomor 1133 Tahun 2003 Tentang Perhitungan Hasil Nilai Sewa Reklame dan Masa Pajak Reklame. Adapun rincian mengenai biaya tersebut dapat dilihat pada table 4.1.

Table 4.1
Perhitungan Hasil Nilai Sewa Reklame

No	Jenis	Masa Pajak	Nilai Jual Objek Pajak Reklame (NJOPR)				
			Harga Dasar Ukuran Reklame (Rp/m^2)				Harga Dasar Ketinggian (Rp)
			<10	10-50	>50	Satuan	
1	Megatron/Videotron/LED a. Megatron b. Video Tron - Video Wall - Dinamics Board	 Per Tahun Per Tahun Per Tahun	 1.500.000 2.000.000 1.000.000	 2.000.000 2.500.000 1.500.000	 2.500.000 3.000.000 2.000.000	 /m^2 /m^2 /m^2	 200.000.00/m 200.000.00/m 200.000.00/m
2	Billboard/papan a. Bando Jalan b. Papan/Neon Sign/Neon Box c. Baligo	 Per Tahun Per Tahun Per Hari	 1.500.000 750.000 5.000	 2.000.000 1.000.000 5.000	 2.500.000 1.250.000 -	 /m^2 /m^2 /m^2	 100.000.00/m 100.000.00/m -
3	Kain/Spanduk/Umbul-umbul/Banner	Per Hari	3.000	3.000	-	/m^2	-
4	Selebaran/Brosur/Leafleat	Per Penyelenggara			3.000	/Lembar Folio	
5	Berjalan	Per Tahun			3.500.000	/m^2	
6	Melekat a. Poster/Melekat/Stiker b. Timplet	 Per Bulan Per Bulan	 20.000	 	 25 	 /cm^2	 100.000.00/m
7	Udara/Balon				3.000.000	/Buah	100.000.00/m
8	Suara a. permanen b. tidak permanen	 Per Tahun Per Penyelenggara			 20.000 10.000	 /Lokasi /Lokasi	
9	Film/Slide	Per Bulan			1.000	/10 dtk	
10	Peragaan a. Permanen b. Tidak Permanen	 Per Bulan Per Penyelenggara			 50.000 30.000	 /Lokasi /Lokasi	

Sumber: Keputusan Walikota Bandung Nomor 1133 Tahun 2003 Tentang Perhitungan Hasil Nilai Sewa Reklame dan Masa Pajak.

Table 4.1 diatas merupakan rincian biaya mengenai jenis-jenis reklame yang ada di perizinan penyelenggaraan reklame. Rincian biaya yang berlaku di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut sesuai dengan Keputusan Walikota Bandung Nomor 1133 Tahun 2003 Tentang Perhitungan Hasil Nilai Sewa Reklame dan Masa Pajak Reklame sudah jelas mengenai kisaran biaya dari jenis tiap reklame yang ada didalam perizinan penyelenggaraan reklame. Sehingga masyarakat yang mengajukan perizinan dapat memastikan besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, bahwa biaya atau tarif yang telah ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tidak ada masalah karena dalam transparansi biaya sudah ditetapkan dan dapat dibayar di loket-loket pembayaran maupun lewat bank. Kendala dalam biaya perizinan penyelenggaraan reklame yaitu masyarakat melakukan pembayaran perizinan penyelenggaraan reklame menggunakan jasa orang lain dan bahkan aparatur itu sendiri. Pembayaran perizinan penyelenggaraan reklame menggunakan jasa atau calo akan mengakibatkan kerugian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat karena biaya yang dikeluarkan akan menjadi lebih besar. Biaya yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penghitungan pembayaran dilakukan bersama-sama antara pemohon perizinan dengan aparatur yang berwenang di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kota Bandung, bagi pemohon yang ingin mengetahui besaran biaya dapat dilihat melalui *bandung one stop service* tepatnya pada form simulasi biaya.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah melakukan perizinan penyelenggaraan reklame, bahwa biaya atau tarif yang diberlakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah cukup adil. Hal tersebut dikarenakan dalam menentukan biaya ditentukan secara bersama-sama antara aparatur dengan masyarakat dalam menghitung besarnya biaya yang dikeluarkan. Perhitungan tersebut dilakukan dengan cara menjumlahkan besarnya biaya konstruksi reklame yang dikeluarkan masyarakat sehingga menghasilkan simulasi biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.

Hasil dari uraian mengenai biaya yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menentukan biaya sudah transparan karena mengikutsertakan masyarakat dalam penghitungan biaya reklame. Adapun cara menghitung besaran biaya tersebut dilakukan dengan menghitung besarnya biaya konstruksi dikalikan 5%. Sehingga dalam hal ini tidak ada pihak yang dirugikan khususnya masyarakat yang selaku penerima pelayanan dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan adanya persyaratan perizinan agar masyarakat yang akan mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame mempersiapkan apa saja yang harus disiapkan dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame.

Persyaratan merupakan ketentuan yang berlaku dan telah ditetapkan kepada masyarakat yang akan melakukan perizinan penyelenggaraan reklame. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan dengan menetapkan persyaratan yang jelas kepada masyarakat. Persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Persyaratan dalam proses pembuatan perizinan penyelenggaraan reklame sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung disesuaikan dengan keadaan dan potensi masyarakat Kota Bandung. Persyaratan tersebut mengutamakan pemohon yang berdomisili di Kota Bandung agar dapat mempermudah proses penyelesaian perizinan, pemohon diharuskan memiliki akte pendirian perusahaan atau perubahannya agar tidak terjadi sengketa dengan pihak ketiga sehingga dapat menghambat proses penyelesaian perizinan, pemohon juga diwajibkan memiliki Surat Izin Perusahaan Perdagangan (SIUP), pemohon perizinan diwajibkan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) agar untuk mempermudah dalam hal membayar pajak tentang reklame, pemohon perizinan yang bersangkutan diwajibkan memiliki Surat Kuasa bermaterai cukup dari pemilik produk yang akan menyelenggarakan reklame yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian hukum antara yang mengajukan perizinan dengan yang memberikan perizinan.

Hasil pengamatan peneliti bahwa dalam persyaratan pengajuan perizinan yang harus dipenuhi oleh pemohon perizinan dalam mengajukan perizinan sesuai dengan SOP yang berlaku, yaitu dengan melakukan tahapan-tahapan mulai dari mengisi formulir yang telah disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Pengisian formulir dimaksudkan agar data-data yang telah diisi oleh pemohon dapat diproses oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain mengisi formulir pemohon juga diwajibkan untuk menyertakan foto copy KTP pemohon, gambar/naskah reklame yang akan dipasang, foto/gambar situasi lokasi, gambar konstruksi, surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik lokasi, khusus untuk pemohon yang akan melakukan perpanjangan izin diwajibkan melampirkan izin yang lama.

Pendataan yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung akan mulai dikerjakan, apabila telah menerima data yang telah diisi oleh pemohon. Selanjutnya data tersebut masuk tahap pemrosesan perizinan dan pengecekkan perizinan. Pengecekkan perizinan dimaksudkan untuk diterima atau tidaknya pengajuan perizinan yang diajukkan oleh pemohon, apabila diterima maka data tentang perizinan tersebut akan dicetak dan ditanda tangani oleh kepala badan. Sedangkan apabila tidak diterima atau ditangguhkan maka petugas pelayanan akan memberitahukan kepada pemohon mengenai penangguhan perizinan tersebut baik secara langsung maupun lewat email atau lewat sms. Setelah proses tersebut selesai maka petugas pelayanan akan mengeluarkan atau cetak SKRD yang selanjutnya pemohon melakukan pembayaran pada loket pembayaran maupun melalui bank. Setelah pemohon

melakukan pembayaran maka pemohon akan menerima bukti pembayaran dari pihak bank yang selanjutnya bukti pembayaran tersebut diserahkan kepada loket pembayaran di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Setelah pemohon menyerahkan bukti pembayaran tersebut maka selanjutnya petugas pelayanan menyerahkan SKRD kepada pemohon.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa persayaratan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam mengurus perizinan penyelenggaraan reklame sudah cukup baik. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya pelayanan dari petugas pelayanan yang memberitahukan mengenai persyaratan untuk mengurus perizinan penyelenggaraan reklame melalui brosur yang telah disediakan oleh petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, selain melalui brosur, informasi persyaratan perizinan penyelenggaraan reklame juga dapat diakses melalui sistem informasi *bandung one stop service* yang dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi maupun mengurus perizinan penyelenggaraan reklame.

Hasil dari uraian mengenai persyaratan untuk mengurus perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung cukup baik. Selain itu, persyaratan perizinan perizinan penyelenggaraan reklame tidak rumit, serta adanya inisiatif dari petugas pelayanan yang memberitahu informasi mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi kepada masyarakat dalam melakukan mengurus perizinan penyelenggaraan reklame. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi harus adanya sikap dari para

aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung agar dapat menciptakan komunikasi yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Sikap merupakan prilaku yang ditunjukkan oleh setiap aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, haruslah mempunyai sikap yang sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal melayani masyarakat. Hasil pengamatanpeneliti dalam mencermati sikap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat cukup baik karena para aparatur menunjukkan sikap yang ramah, sopan, serta murah senyum terhadap setiap masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari cara petugas pelayanan dalam melayani dengan mengedepankan rasa tanggung jawab serta ketelitian dalam melayani masyarakat. Dewasa ini masyarakat sangat mengharapkan para aparatur dapat memberikan pelayanan terbaiknya dan dapat memberikan rasa aman serta nyaman ketika masyarakat melakukan perizinan maupun mencari informasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bahwa sikap aparatur dalam melayani masyarakat dilakukan dengan mengedepankan etika pegawai. Etika pegawai tersebut sudah diaplikasikan oleh setiap aparatur dengan selalu ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat ketika aparatur menerima masyarakat dengan tangan terbuka misalnya dengan menanyakan keperluan masyarakat datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa sikap yang ditunjukkan oleh para aparatur sudah diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa nyaman, aman serta merasa diperhatikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Rasa nyaman tersebut dikarenakan dengan adanya fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat seperti kursi tunggu bagi masyarakat serta adanya kipas angin. Rasa aman dalam hal ini terlihat dengan sikap yang tanggap dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil dari uraian mengenai sikap yang ditunjukkan oleh para aparatur sudah baik karena sikap para aparatur diterima oleh masyarakat. Hal ini terlihat tanpa adanya keluhan masyarakat tentang sikap yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut.

Hasil dari uraian mengenai pengembangan kelembagaan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. hal ini terlihat dengan prosedur pelayanan yang dtetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Reklame. Waktu pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah cukup cepat karena sudah adanya sistem komputerisasi dalam mengefisienkan waktu dalam pembuatan perizinan penyelenggaraan reklame.

Biaya yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku serta dalam menghitung besarnya biaya dapat dilakukan

oleh masyarakat dengan menghitung biaya kontruksi reklame kemudian dikalikan 5% atau dapat pula mengakses *bandung one stop service* kemudian klik konten simulasi biaya, maka akan muncul tampilan mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon perizinan. Persyaratan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah cukup mudah. Sikap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan perizinan penyelenggaraan reklame cukup baik yang mengedepankan kode etik pegawai.

4.1.2 Perubahan sikap dan Karakter Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Perubahan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah merupakan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dengan tanpa adanya pembedaan, keadilan, dan keterbukaan serta kemampuan dari aparatur. Perubahan tingkah laku birokrasi secara menyeluruh mulai dari yang tertinggi hingga yang paling rendah dalam struktur birokrasi menuju birokrasi pemerintah yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan merubah sikap dan karakter dalam melayani masyarakat.

Perubahan sikap dan karakter birokrasi yaitu melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku agar aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat tidak membeda-bedakan berdasarkan tingkatan atau golongan masyarakat, serta senantiasa melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Karakter aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selalu menjunjung tinggi kode etik pegawai yang berlaku di Kota Bandung meliputi tanggung jawab, kesopanan serta keramahan.

Karakter yang ditunjukkan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selalu dalam keadaan siap melayani masyarakat dalam hal memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame. Karakter aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam bekerja penuh tanggung jawab serta menganggap aparatur yang lain sebagai *partner* kerja yang profesional dan saling mempercayai satu dengan yang lainnya. Upaya menciptakan perubahan sikap dan karakter Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *bandung one stop service* di pengaruhi beberapa indikator meliputi tanpa adanya pembedaan (*Equality*), keadilan (*Equity*), kejujuran atau keterbukaan (*Fairness*).

Tanpa adanya pembedaan (*Equality*) merupakan pelayanan yang diberikan dengan tidak membeda-bedakan golongan dan tingkatan masyarakat yang akan dilayani. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan seharusnya mencakup semua golongan masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan sosial dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tidaklah dibeda-

bedakan baik dalam segi biaya, prosedur pelayanan, dan kecepatan serta kelancaran waktu pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap sikap aparatur yang melayani masyarakat tanpa adanya pembedaan dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal ini dikarenakan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat berpedoman pada standar operasional prosedur yang berlaku. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tidak akan berani melakukan hal-hal yang tidak diinginkan karena bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Hal tersebut dikarenakan adanya sanksi bagi aparatur yang melanggar namun bagi aparatur yang melaksanakan tugasnya dengan baik maka akan diberikan penghargaan baik berupa materi maupun hanya ucapan selamat dari Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dikarenakan telah memberikan pelayanan dengan baik serta tidak ada pembedaan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan ini para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sesuai dengan kebutuhan serta keperluan masyarakat.

Hasil wawancara dengan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur dilakukan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame. Hal ini terlihat dari respon masyarakat yang

telah diperlakukan dengan baik selama mengurus perizinan penyelenggaraan reklame. Respon tersebut menghasilkan perasaan puas yang diperlihatkan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Berdasarkan dari uraian mengenai *Equality* atau tidak adanya pembedaan, bahwa aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sudah baik, karena dalam memberikan pelayanan cenderung tidak ada yang dibeda-bedakan serta tidak bertentangan dengan prosedur serta ketentuan dan peraturan yang berlaku. Hal ini dapat terlihat dari cara aparatur dalam melayani masyarakat yang memprioritaskan kepentingan masyarakat. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat dilihat dari kedilan (*Equity*).

Kedilan (*Equity*) merupakan pelayanan yang diberikan harus mengutamakan keadilan terhadap setiap golongan dan tingkatan masyarakat. Kualitas pelayanan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung mengutamakan keadilan sesuai yang tercantum dalam kode etik pegawai dalam melayani setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung agar tidak terjadi diskriminasi kepada setiap masyarakat yang akan menerima pelayanan tersebut.

Hasil pengamatan peneliti mengenai tindakan yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani perizinan penyelenggaraan reklame dilakukan cukup adil dan merata kepada setiap masyarakat dalam mengurus perizinan. Perlakuan adil aparatur Badan

Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut diberikan kepada setiap masyarakat, hal ini dapat terlihat dari kesamaan prosedur, syarat, waktu serta biaya yang diterima masyarakat dari petugas pelayanan. Selain itu, perlakuan adil juga ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan suku, ras, agama, dan golongan tertentu.

Hasil dari wawancara peneliti dengan aparatur bahwa aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memperlakukan setiap masyarakat yang akan melakukan perizinan penyelenggaraan reklame mempunyai kesamaan hak dengan masyarakat lainnya. Tindakan yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang telah dilakukan adalah perlakuan yang sama dan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur. Hal tersebut dilakukan agar menimbulkan citra yang baik dari masyarakat kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung berusaha untuk selalu memperhatikan hak dan kewajiban setiap masyarakat. Hal ini dikarenakan setiap masyarakat pasti menginginkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminasi pada saat menerima pelayanan dari para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengurus perizinan penyelenggaraan reklame cenderung berlaku adil, serta tidak

membeda-bedakan tingkatan atau golongan masyarakat yang sedang mengurus perizinan penyelenggaraan reklame.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, syarat, waktu serta biaya yang telah ditentukan dan mendapat perlakuan yang baik selama proses pembuatan perizinan penyelenggaraan reklame. Kepuasan yang ditunjukkan oleh masyarakat merupakan sebuah bukti bahwa aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah menunjukkan sikap yang adil dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian keadilan bahwa para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung telah berperan besar dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame dengan menunjukkan sikap yang adil kepada setiap masyarakat yang melakukan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dapat terlihat dari kepuasan yang ditunjukkan masyarakat yang melakukan perizinan penyelenggaraan reklame karena telah diperlakukan secara adil. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat dilihat dari keterbukaan (*Fairness*).

Keterbukaan atau kejujuran (*Fairness*) merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan dilakukan secara terbuka atau transparan dan menjunjung tinggi kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Bandung dengan menerapkan keterbukaan atau transparan dalam hal prosedur, syarat, waktu serta biaya perizinan kepada masyarakat.

Hasil pengamatan peneliti menemukan keterbukaan atau transparansi mengenai prosedur, syarat, waktu serta biaya perizinan yang harus dipenuhi oleh masyarakat telah diinformasikan kepada setiap masyarakat yang akan melakukan perizinan penyelenggaraan reklame baik melalui papan pengumuman ataupun melalui brosur yang diberikan oleh petugas pelayanan, serta melalui *bandung one stop service* yang terdapat pada konten informasi perizinan sudah tertera dengan jelas mengenai prosedur, syarat, waktu serta biaya perizinan yang harus dipenuhi oleh setiap pemohon. Pemberian informasi dilakukan secara terbuka dan transparan serta dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang perizinan penyelenggaraan reklame yang akan diajukan. Hal tersebut dapat mencerminkan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh keterbukaan dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Keterbukaan yang dilakukan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut, maka aparatur tersebut telah berperan menciptakan transparansi dalam proses perizinan sehingga dapat menghindarkan praktek pencaloan yang sering terjadi dalam proses perizinan. Transparansi tersebut dimaksudkan untuk menghindari adanya pungutan liar yang diluar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur bahwa dalam pengurusan perizinan penyelenggaraan reklame dari awal permohonan sampai penerbitan

sudah cukup transparan karena diketahui oleh masyarakat melalui proses birokrasi yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Bagi masyarakat yang kurang paham mengenai persyaratan, waktu serta biaya perizinan dapat langsung ditanyakan kepada petugas yang bertugas pada bagian pelayanan atau dapat pula mengakses informasi perizinan yang terdapat pada *bandung one stop service*. Memberikan informasi mengenai pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame merupakan bagian dari keterbukaan yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung kepada masyarakat.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa masyarakat ketika sedang mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame sudah diperlakukan dengan baik oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal ini terlihat dengan tidak merasa canggungnya para aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan cenderung para aparatur sangat dekat dengan masyarakat. Sehingga beberapa masyarakat yang berhasil diwawancarai merasa puas akan sikap yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian mengenai keterbukaan tersebut maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup terbuka atau transparan. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung meliputi keterbukaan mengenai prosedur, syarat, waktu, serta biaya perizinan kepada masyarakat. Secara keseluruhan uraian mengenai perubahan

sikap dan karakter yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari respon masyarakat yang merasa puas mengenai sikap yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Rasa puas yang ditunjukkan oleh masyarakat tersebut meliputi tanpa adanya pembedaan (*Equality*), keadilan (*Equity*), kejujuran atau keterbukaan (*Fairness*) yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.1.3 Mendesain Proses atau Mekanisme Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Mendesain Proses atau mekanisme merupakan pelaksanaan pelayanan yang tepat agar dapat memperoleh kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan menerapkan mekanisme atau alur pelayanan yang jelas. Pencapaian kualitas pelayanan yang diharapkan sebaiknya ada mekanisme atau alur pelayanan yang mengatur jalannya proses perizinan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam proses pelayanan misalnya mengenai masalah penyelesaian perizinan yang tidak tepat atau tidak mengenai sasaran sehingga dapat menimbulkan kurang memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa mekanisme pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame digunakan untuk meningkatkan

pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung berdasarkan dengan mekanisme pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Reklame. Mekanisme pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diberlakukan untuk setiap masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan reklame baik yang dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun melalui *bandung one stop service.*

Mekanisme atau alur pelayanan tersebut dimulai dari pemohon yang mencari informasi mengenai perizinan yang akan diajukan dibagian loket informasi maupun di *bandung one stop service* dengan cara memasukkan alamat *url www.boss.or.id* pada *web browsing.* Selanjutnya petugas yang berada di loket informasi akan memberikan informasi administrasi dan teknis penyerahan formulir perizinan, kemudian pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan bagi pemohon yang melakukan perizinan melalui *bandung one stop service* dilakukan dengan cara klik konten pengajuan izin online, maka akan muncul tampilan atau formulir yang harus diisi oleh pemohon perizinan.

Setelah formulir sudah dilengkapi, maka pemohon menyerahkan formulir tersebut ke bagian loket pendaftaran, kemudian petugas loket pendaftaran menerima dan memeriksa berkas formulir yang pemohon ajukan apabila sudah disetujui oleh petugas loket pembayaran, maka petugas loket pembayaran

membuat salinan berkas formulir tersebut. Sedangkan dalam pengajuan perizinan secara online, setelah semua persyaratan telah diisi maka yang harus dilakukan oleh pomohon yaitu mengisi kode yang terdapat pada kolom *text box* lalu klik tombol kirim. Setelah itu berkas tersebut diolah dan dilakukan perencanaan serta pemeriksaan teknis oleh petugas yang mengelolah data. Berkas tersebut kemudian diserahkan kepada tim teknis yang bertugas melakukan pemeriksaan dilapangan yang berlangsung selama 5 hari kerja, apabila kondisi di lapangan sesuai dengan yang diajukan, maka berkas tersebut mulai dicetak dan dilakukan penghitungan SKRD namun apabila berkas tersebut tidak sesuai maka akan dilakukan penangguhan atas berkas tersebut.

Adapun mengenai pemberitahuan mengenai informasi penangguhan disampaikan oleh petugas sekretariat dengan cara menyampaikan secara langsung maupun lewat sms atau lewat *e-mail* kepada pemohon. Alur selanjutnya berkas yang telah sesuai dengan kondisi di lapangan, maka akan dicetak dan diserahkan kepada kepala badan untuk ditanda tangan oleh kepala badan. Kemudian berkas yang sudah ditanda tangan oleh Kepala Badan akan diserahkan kepada bagian penomoran dan pengarsipan. Maka berkas tersebut sudah selesai dan akan diserahkan kepada pemohon setelah pemohon menyerahkan bukti pembayaran, adapun bukti pembayaran dapat diterima oleh pemohon apabila pemohon telah melakukan pembayaran pada loket pembayaran atau melalui bank.

Mekanisme pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame baik secara manual maupun secara online sudah berjalan dengan baik serta sesuai dengan SOP yang berlaku. Mekanisme atau alur pelayanan yang diterapkan di Badan

Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung memiliki keunggulan serta kelemahan. Adapun keunggulan dari pelayanan secara manual meliputi pemohon didampingi atau bertatap muka secara langsung dengan petugas pelayanan, sehingga pemohon dapat menanyakan mengenai apa yang kurang dimengerti. Sedangkan keunggulan pelayanan secara online meliputi proses pengajuan perizinan dapat dilakukan dimana saja karena pengajuan perizinan dapat diakses secara online, sehingga dapat menghindarkan dari pelayanan yang berbelit-belit. Selain itu pengajuan perizinan secara *online* ini dapat menghindarkan dari praktek percaloan yang kerap terjadi dalam pelaksanaan pelayanan.

Adapun kelemahan dari pelayanan yang dilakukan secara manual meliputi pengajuan perizinan dilakukan dengan melakukan antre terlebih dahulu, sehingga pemohon harus menunggu giliran untuk mengajukan perizinan. Sedangkan kelemahan dari pelayanan yang dilakukan secara *online* meliputi jaringan atau koneksi internet yang mengalami gangguan, sehingga dapat menghambat proses pengajuan perizinan.

Hasil dari wawancara peneliti dengan aparatur bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat harus dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur tersebut dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku, sehingga dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan tidak berbelit-belit, serta memberikan

kemudahan bagi masyarakat yang akan mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat berorentasi pada kepentingan masyarakat, dalam hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Prinsip pelayanan tersebut meliputi kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan serta kenyamanan. Berdasarkan prinsip pelayanan tersebut para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Kota Bandung dalam memberikan pelayanan selalu berorentasi kepada masyarakat sehingga menghasilkan timbal balik serta partisipatif dari masyarakat guna terwujudnya reformasi birokrasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung senantiasa mendorong sumberdaya aparatur untuk meningkatkan kompetensi serta profesionalisme aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas serta dapat memuaskan masyarakat yang melakukan perizinan penyelanggaraan reklame. Sedangkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa mekanisme yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik dan dapat memudahkan bagi masyarakat dalam proses pengajuan perizinan penyelenggaraan reklame.

Berdasarkan uraian mengenai mendesain proses atau mekanisme yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang

berorientasi kepada kepuasan masyarakat, dilakukan dengan menciptakan kerjasama antara masyarakat dengan para aparatur. Menciptakan kerjasama antara masyarakat dengan aparatur dapat dilakukan dengan melakukan pengawasan serta evaluasi yang dilakukan oleh masyarakat dengan aparatur, sehingga pelayanan yang disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai strategi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *bandung one stop service*. Strategi tersebut sudah tepat diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dapat terlihat dari pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perubahan sikap dan karakter yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dilakukan dengan tanpa adanya pembedaan, serta bersikap adil dan terbuka kepada setiap masyarakat yang akan mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame. Mekanisme Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik dan sesuai alur pelayanan yang telah ditetapkan dala Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Reklame dapat berjalan dengan baik, hal ini dapat terlihat dari respon masyarakat yang tidak merasa kesulitan dalam melakukan perizinan penyelenggaraan reklame.

4.2 Sistem Organisasi Badan Pelayanan Perizinan TeRPADU Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Sistem organisasi merupakan suatu komponen yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan dalam mencapai tujuan bersama. Sistem organisasi yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan petugas pelayanan yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu kepada standar operasional prosedur. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup mudah dan transparan serta tidak berbelit-belit yang merupakan upaya dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal melayani masyarakat.

Pelayanan yang tidak berbelit-belit, serta waktu penyelesaian pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame tidak terlalu lama. Hal tersebut dapat terwujud dengan didukung perangkat komputerisasi yang ada serta ketersediaan aparatur yang berintegritas tinggi memungkinkan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam proses penyelesaian pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Terciptanya sistem organisasi yang baik haruslah terdapat pembagian sistem organisasi yang meliputi bagian atau unit kerja serta susunan organisasi atau struktur organisasi yang berisi beberapa bidang dan seksi agar lebih memudahkan para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, urutan pekerjaan atau tugas yang berarti bahwa urutan tugas aparatur

sesuai bagian atau seksi harus terarah secara jelas, sehingga tidak menyebabkan tumpang tindih dalam hal pembagian tugas anatara aparatur dengan aparatur yang lainnya. Oleh karena itu, pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas sebaiknya diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4.2.1 Pembagian Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Pembagian organisasi merupakan beberapa bagian atau unit kerja dalam menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam urusan pembagian organisasi tersusun dalam struktur organisasi. Pembagian organisasi merupakan pembagian unit kerja dalam struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang mempunyai orientasi terhadap kepada pelayanan masyarakat. Pembagian unit kerja dalam melayani masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal pelayanan perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan reklame.

Hasil pengamatan serta wawancara dengan aparatur yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah yang berasal dari perizinan

penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Pembagian organisasi yang tersusun dalam struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam proses pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame dilakukan oleh bidang perizinan I.

Bidang perizinan I bertugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal koordinasi penyelenggaraan perizinan yang menjadi kewenangan lingkup perizinan bidang penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan dan pariwisata, serta izin reklame. Adapun fungsi dari bidang perizinan I meliputi penyusunan rencana kerja bidang perizinan I; pengkoordinasian tim teknis; penyelenggaraan pengolahan dan pelayanan administrasi perizinan yang meliputi penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan dan periwisata serta izin reklame; pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pengolahan perizinan yang menjadi kewenangannya.

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Perizinan I meliputi melaksanakan penyusunan program kerja Bidang Perizinan I; menyelenggarakan koordinasi administrasi pelayanan perizinan dengan tim teknis; menyerahkan penerimaan permohonan; pemeriksaan berkas, penerimaan biaya dan penyerahan naskah perizinan; menyelenggarakan validitas berkas permohonan; menyelenggarakan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan; menyelenggarakan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan; menyelenggarakan penerbitan naskah perizinan; melaksanakan monitoring terhadap proses administrasi pelayanan perizinan; melaksanakan pengolahan sistem informasi

bandung one stop service sesuai kewenangannya; menyelenggarakan telaah staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan; menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja, SKPD, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat; menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang perizinan; serta menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Uraian tugas tersebut merupakan segala hal yang menyangkut mengenai pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang dilaksanakan oleh Bidang Perizinan I. pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame berhubungan secara langsung dengan pemohon perizinan atau mayarakat. Susunan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung di Bidang Perizinan I dalam pelaksanaannya membawahi tim teknis. Tim teknis tersebut membantu Bidang Perizinan I dalam melayani masyarakat yang akan mengajukan perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan reklame.

Berdasarkan uraian tersebut, pembagian organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tidak terlepas dari struktur organisasi yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku yakni Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Dan Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung. Struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, yaitu di Bidang Perizinan yang dibantu oleh Tim Teknis dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik. Hal ini terlihat dengan selalu adanya koordinasi antara Bidang Perizinan I dengan tim teknis dalam memeriksa kesesuaian naskah perizinan penyelenggaraan reklame dengan yang ada di

lapangan sehingga pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat terlaksana dengan baik.

4.2.2 Uraian Pekerjaan atau Tugas Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dan petunjuk bagi para aparatur yang terlibat dalam sebuah organisasi. Pedoman dan petunjuk berlaku untuk seluruh pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan berpedoman pada peraturan yang berlaku agar dapat mencapai tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan tersebut khususnya dalam hal melayani masyarakat.

Hasil pengamatan serta studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya diatur berdasarkan bidang-bidangnya masing-masing sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 menguraikan tugas Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertugas memimpin, membina dan mengendalikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melaksanakan

tugas pokok mempunyai fungsi yang meliputi pelaksanaan penyusunan program Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan sesuai kewenangan, pelaksanaan koordinasi serta pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan sesuai kewenangan, penyelenggaraan pembinaan ketatausahaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung meliputi umum, kepegawaian, keuangan dan program serta informasi dan pelayanan pengaduan.

Uraian pekerjaan Kepala Bagian Tata Usaha bertugas menyelenggarakan pengolahan program kerja Bagian Tata Usaha meliputi administrasi, pelayanan, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan. Selain pengolahan program Kepala Bagian Tata Usaha bertugas pula dalam pengolahan administrasi dan pelaporan keuangan, pengolahan administrasi umum yang meliputi perlengkapan, rumah tangga, humas, perpustakaan, dan arsip, selanjutnya pengolahan administrasi kepegawaian yang meliputi mutasi, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, penyusunan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), kesejahteraan pegawai, pensiun, pendidikan, pelatihan serta disiplin pegawai.

Kepala Bagian Tata Usaha bertugas pula dalam menyelenggarakan pembinaan jabatan fungsional serta menyelenggarakan fasilitas program, administrasi keuangan, umum dan kepegawaian. Selain itu Kepala Bagian Tata Usaha bertugas menyelenggarakan pengkajian bahan perumusan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ), Laporan Penyelengkaraan

Pemerintah Daerah (LPPD) dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (IPPD) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Kepala Bagian Tata Usaha membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan dan Program serta Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Adapun uraian tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian meliputi penyusunan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta melaksanakan administrasi umum dan administrasi kepegawaian. Administrasi umum meliputi dalam hal protokol, hubungan masyarakat, penatausahaan selain layanan perizinan, perlengkapan, rumah tangga, perpustakaan dan dokumentasi. Sedangkan administrasi kepagawaian meliputi mutasi, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, penyusunan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), kesejahteraan pegawai, pensiun, pendidikan dan pelatihan, disiplin pegawai serta administrasi kepegawaian lainnya.

Subbagian Umum dan Kepegawaian diwajibkan memberikan fasilitas administrasi umum dan kepegawaian, melaksanakan pengolahan bahan kelembagaan dan ketatalaksanaan, serta melaksanakan pengolahan dokumen kepegawaian dan arsip-arsip. Selain itu, Subbagian Umum dan Kepegawaian juga melaksanakan pengendalian administrasi perjalanan dinas pegawai serta melaksanakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian. Subbagian Keuangan dan Program merupakan salah satu subbagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah Bagian Tata Usaha. Uraian pekerjaan Subbagian Keuangan dan Program meliputi penyusunan program kerja Subbagian Keuangan dan Program, penyusunan laporan keuangan berkala,

penyusunan pembayaran gaji dan tunjangan daerah, serta melaksanakan kegiatan penganggaran, pembukuan, verifikasi dan perbendaharaan, menyiapkan bahan pembinaan administrasi keuangan dan bahan pertanggung jawaban keuangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Uraian tugas Subbagian Keuangan dan Program yang selanjutnya adalah melaksanakan penyusunan program kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung serta melaksanakan penyusunan bahan perumusan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ), Laporan Penyelengkaraan Pemerintah Daerah (LPPD) dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (IPPD) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Seperti halnya dengan Subbagian Umum dan Kepegawaian, dalam hal ini Subbagian Keuangan dan Program juga diwajibkan untuk melaksanakan pelaporan dan evaluasi kegiatan yang dilaksanakan oleh Subbagian Keuangan dan Program. Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan merupakan salah satu dari ketiga subbagian yang dibawahi oleh Bagian Tata Usaha.

Uraian pekerjaan Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan meliputi menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan program kerja Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan, melaksanakan kegiatan penyediaan informasi, melaksanakan penyusunan laporan pengaduan, melaksanakan fasilitas penanganan pengaduan menyelenggarakan survey indeks kepuasan masyarakat, serta melaksanakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Subbagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Selain Subbagian struktur organisasi Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu Kota Bandung terdapat empat bidang perizinan yang meliputi Bidang Perizinan I, Bidang Perizinan II, Bidang Perizinan III, Bidang Perizinan IV. Bagian-bagian perizinan tersebut membawahi Tim Teknis dalam menyelenggarakan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Adapun uraian tugas Bidang Perizinan meliputi melaksanakan penyusunan program kerja Bidang Perizinan serta menyelenggarakan koordinasi administrasi pelayanan perizinan dengan tim teknis. Selain itu Bidang Perizinan juga menyelenggarakan penerimaan permohonan, pemeriksaan berkas, penerimaan biaya, dan penyerahan naskah perizinan serta menyelenggarakan validasi berkas permohonan perizinan. Selanjutnya uraian tugas Bidang Perizinan yaitu menyelenggarakan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan, menyelenggarakan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan, serta menyelenggarakan penerbitan naskah perizinan.

Bidang Perizinan juga melaksanakan monitoring terhadap proses administrasi pelayanan perizinan, melaksanakan pengolahan sistem informasi perizinan atau *bandung one stop service* sesuai kewenangannya, serta menyelenggarakan telaahan staf sebagai pertimbangan pengambilan kebijakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu, Bidang Perizinan diwajibkan menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja, SKPD, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Pusat serta menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang dan menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Khusus untuk pelayanan perizinan penyelenggaran reklame

diselenggarakan oleh Bidang Perizinan I yang dalam pelaksanaannya melakukan koordinasi kepada Tim Teknis. Tim Teknis merupakan pejabat SKPD yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya. Selain itu, Tim Teknis memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi diterima atau tidaknya suatu permohonan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang memiliki kewenangan teknis terkait dan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Secara keseluruhan uraian mengenai sistem organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *bandung one stop service* dalam melakukan pembagian organisai, sudah berjalan dengan baik sesuai dengan struktur organisasi yang tercantum dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sehingga dengan diberlakukannya pembagian organisasi tersebut para aparatur dapat melayani masyarakat dengan baik guna terciptanya kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.3 Sumberdaya Manusia Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Sumberdaya manusia merupakan kapasitas dan hasrat yang dimiliki oleh aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kota Bandung dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang handal sesuai dengan yang diharapkan dalam melayani masyarakat dapat dilakukan melalui pembinaan aparatur guna mencapai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Secara umum pembinaan aparatur yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung akan dihadapkan pada persoalan mengenai kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan, keadilan, serta kesopanan dan keramahan petugas.

Pembinaan aparatur yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan potensi yang dimiliki oleh sumberdaya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu pembinaan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah tepat agar sumberdaya manusia yang dimiliki dapat memberikan kontribusi dalam hal pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki untuk menjadi lebih profesional dalam melayani masyarakat diperlukan pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Daerah kepada setiap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Pendidikan dan pelatihan ini kemudian akan mengarah pada terciptanya sumberdaya aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang profesional. Adanya sumberdaya aparatur yang profesional dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan

Terpadu Kota Bandung karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan secara profesional oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.3.1 Kejelasan Petugas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Kejelasan petugas pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meliputi keberadaan aparatur saat menyelenggaraakan pelayanan serta pemberian kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mengenai keberadaan serta kepastian pelayanan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bahwa dalam hal keberadaan aparatur dalam melayani masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan para aparatur dengan selalu siap ketika masyarakat membutuhkan pelayanan aparatur misalnya pada saat masyarakat mendatangi kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, maka tindakan para aparatur dalam hal ini langsung menyambut kedatangan masyarakat dengan menanyakan keperluan masyarakat datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu keberadaan aparatur juga ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat dengan memberikan informasi mengenai SOP perizinan yang masyarakat ajukan secara transparan. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kepastian pelayanan dilakukan secara transparan mengenai prosedur, syarat, waktu serta biaya perizinan. Sehingga masyarakat merasa tidak dipersulit dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame.

Hasil dari wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan khususnya perizinan penyelenggaraan reklame dilakukan dengan mengedepankan transparansi pelayanan terhadap setiap masyarakat. Transparansi pelayanan yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan reklame merasa dimudahkan dalam proses perizinan, karena mendapat informasi yang mudah dimengerti yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ditunjukkan dengan melakukan penyelesaian perizinan penyelenggaraan reklame sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal ketepatan penyelesaian pelayanan ditunjukkan dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu

sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga masyarakat merasa mendapat kepastian waktu mengenai penyelesaian perizinan penyelenggaraan reklame yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selalu berusaha untuk memberikan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan tersebut ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan melakukan pelayanan secara terukur sesuai dengan jenis pelayanannya, jangka waktu, serta biaya perizinan penyelenggaraan reklame. Sehingga tidak menimbulkan pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan masyarakat terhadap kejelasan petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa kejelasan yang telah diberikan aparatur dapat dirasakan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat, dikarenakan para aparatur selalu ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasakan kemudahan dalam mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa dalam memberikan kejelasan mengenai perizinan penyelenggaraan reklame kepada masyarakat para aparatur melakukannya dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab tersebut ditunjukkan dengan keberadaan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kejelasan mengenai pelayanan perizinan

penyelenggaraan reklame yang diberikan kepada masyarakat meliputi kemudahan, transparansi, kecepatan, ketepatan, kepastian. Sehingga pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang diberikan kepada masyarakat dapat dirasakan memuaskan serta diterima dengan baik oleh masyarakat.

4.3.2 Kedisiplinan Petugas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selalu menekankan agar setiap aparatur dapat disiplin terhadap tugas yang diembannya sesuai dengan etika pegawai yang dianut oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kedisiplinan tersebut meliputi kedisiplinan terhadap waktu bekerja serta pelayanan terhadap masyarakat.

Hasil dari wawancara peneliti dengan aparatur bahwa kedisiplinan waktu bekerja serta pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dilaksanakan sesuai dengan peraturan atau ketetapan yang diberlakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Adapun waktu bekerja dimulai dari masuk kantor pada pukul 08:00 WIB serta langsung mengikuti apel pagi yang diikuti oleh seluruh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sampai dengan pulang kerja pada pukul 16:00 WIB. Hal tersebut merupakan wujud nyata dari

kedisiplinan waktu yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Kedisiplinan dalam hal memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung melanggar tugas yang dibebankannya maka akan mendapat sanksi administrasi yang berupa teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun, penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, dan pemberhentian tidak dengan hormat.

Melihat dari sanksi yang akan diterima oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung apabila aparatur melanggarnya maka dapat memacu kinerja aparatur menjadi lebih disiplin dalam melayani masyarakat. Sehingga pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku mulai dari prosuder, persyaratan, waktu serta biaya yang telah ditetapkan berdasarkan SOP yang disusun oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Tanggapan beberapa masyarakat yang dijadikan sumber informasi oleh peneliti, bahwa masyarakat merasa puas mengenai kedisiplinan yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam

memberikan pelayanan, dikarenakan masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan mendapatkan informasi mengenai perizinan penyelenggaraan reklame sesuai dengan SOP yang berlaku di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam mengurus perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian mengenai kedisiplinan petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat dilihat dari kedisiplinan waktu bekerja serta kedisiplinan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut merupakan bentuk kesungguhan dari para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kedisiplinan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sehingga dapat menghasilkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

4.3.3 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab aparatur kepada masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan menunjukkan kejelasan mengenai wewenang serta tanggung

jawab dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan reklame. Sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur mengenai tanggung jawab aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kejelasan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang mengajukan perizinan. Kejelasan tersebut ditunjukkan dengan melakukan penyelesaian perizinan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam SOP yang berlaku. Hal tersebut ditunjukkan agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Penyelesaian perizinan penyelenggaraan reklame yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yakni maksimal 14 hari.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat mengenai tanggung jawab aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, menurut beberapa masyarakat mengenai tanggung jawab tersebut dilakukan dengan baik sesuai dengan keinginan serta kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan penyelesaian proses perizinan penyelenggaraan reklame yang tepat pada waktunya. Sehingga masyarakat merasa puas serta tidak menunggu waktu yang lama dalam menerima hasil dari pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut dalam hal pertanggung jawaban aparatur dalam hal memberikan kejelasan mengenai pelayanan perizinan penyelenggaraan

reklame sudah dilaksanakan dengan baik oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal ini terlihat dengan penyelesaian perizinan penyelenggaraan reklame yang sesuai dengan SOP yang berlaku. Sehingga hasil dari tanggung jawab yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung mendapatkan respon positif dari masyarakat yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut.

4.3.4 Kemampuan Petugas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Kemampuan petugas pelayanan merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam mengasah kemampuan sumberdaya aparaturnya dilakukan melalui pembinaan serta pelatihan agar menciptakan sumberdaya aparatur yang handal dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pembinaan serta pelatihan yang dimaksud adalah melalui program diklat yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah atau pun melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. Sehingga dengan melakukan program-program tersebut para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memperoleh pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang

selanjutnya diterapkan dalam menyelenggarakan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur menyebutkan bahwa kemampuan para petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sudah dibilang baik, karena dalam menyelesaikan pekerjaannya mengedepankan tanggung jawab serta keahliannya sesuai dengan bidang masing-masing. Selain itu, kemampuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diperlihatkan dalam mengoprasikan komputer dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ini dapat mempercepat penyelesaian perizinan penyelenggaraan reklame sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kemampuan petugas pelayanan dapat pula dilihat ketika menyusun pola penyebaran dan peletakan titik reklame. Kemampuan petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal penyebaran dan peletakan titik reklame dilakukan berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No 407 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Reklame. Adapun kemampuan petugas pelayanan dalam hal penyebaran dan peletakan titik reklame meliputi pembagian kawasan yang terdiri dari kawasan selektif, kawasan bebas dan kawasan umum. Selain pembagian kawasan terdapat pula pembagian fungsi jalan yang terdiri dari jalan arteri, jalan kolektor, jalan lokal serta jalan lingkungan, jalan milik PT. KAI, dan jalan tol.

Kemampuan petugas dalam hal pembagian kawasan serta pembagian fungsi jalan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dikarenakan para petugas dituntut untuk menjalankan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu kemampuan petugas dalam hal pembagian kawasan serta pembagian fungsi jalan tersebut bertujuan untuk meminimalisir munculnya reklame-reklame liar yang akan mengurangi nilai-nilai estetika Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa kemampuan aparatur dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame sudah cukup mampu dalam menunaikan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung tersebut.

4.3.5 Kecepatan Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berupaya untuk mengutamakan proses pemberian pelayanan yang secepat mungkin agar masyarakat tidak merasa jenuh berada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Upaya tersebut mulai menemukan titik terang dengan diterapkannya *bandung one stop*

service dalam setiap penyelenggaraan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hasil pengamatan serta wawancara dengan aparatur yang dilakukan oleh peneliti bahwa *bandung one stop service* merupakan aplikasi yang diterapkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang bertujuan untuk menghapus persepsi masyarakat akan pelayanan yang membutuhkan waktu lama atau cenderung berbelit-belit. Adanya aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan dengan cara memasukkan alamat *url* (*www.boss.or.id*) pada halaman *web browsing* komputer pemohon. Setelah itu, akan muncul tampilan *bandung one stop service* Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang didalamnya berisi mengenai daftar perizinan yang dilayani Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun pengajuan perizinan secara *online*.

Kecepatan pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu penyelesaian dalam proses perizinan penyelenggaraan reklame yang diselesaikan selama 10 hari kerja adapun rinciannya adalah 1 hari kerja dilakukan oleh petugas pelayanan dan pendaftaran dalam memberikan informasi administrasi dan menyerahkan formulir serta menerima dan memeriksa berkas. 1 hari kerja dilaksanakan oleh petugas pengolahan dan penerbitan yang bertugas membuat perencanaan dan penjadwalan pemeriksaan teknis. 5 hari kerja dilaksanakan oleh Tim Teknis yang bertugas melakukan pemeriksaan dilapangan. 1 hari kerja dilakukan oleh petugas pengolahan dan penerbitan yang bertugas melakukan pencetakan izin dan penghitungan SKRD. 1 hari kerja dilakukan oleh

Kepala Badan yang bertugas untuk memberi tanda tangan perizinan. 1 hari kerja dilakukan oleh Sekretariat Badan yang bertugas memberitahukan penolakan/penangguhan kepada pemohon apabila perizinan tidak sesuai dengan di lapangan, namun apabila semua sudah cocok baik yang tertera pada formulir maupun dengan yang ada di lapangan maka petugas akan melakukan penomoran dan arsip yang kemudian menyerahkan SKRD kepada pemohon perizinan.

Hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan aparatur sudah berjalan dengan baik serta sesuai dengan SOP yang berlaku di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama untuk memperoleh perizinan penyelenggaran reklame. Berdasarkan uraian tersebut bahwa upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung cukup baik dalam memberikan kecepatan mengenai perizinan penyelenggaraan reklame kepada masyarakat, karena penyelesaian perizinan tersebut diterima dengan baik oleh masyarakat tanpa adanya keluhan yang dikeluarkan oleh masyarakat. Hal tersebut diperkuat dengan beberapa persepsi masyarakat yang berhasil diwawancarai oleh peneliti mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Persepsi masyarakat tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.3.6 Keadilan Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Keadilan pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Keadilan yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dilakukan dengan cara menghargai setiap masyarakat agar masyarakat tidak merasa didiskriminasikan atau dibedakan-bedakan ketika mendapat pelayanan. Sikap serta cara kerja pelayanan seperti inilah yang akan membuat masyarakat puas akan pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Keadilan yang ditunjukkan oleh petugas yaitu menyangkut tentang tata cara atau prosedur yang dijalankan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung didalam memproses pengajuan perizinan yang diajukan oleh masyarakat.

Hasil dari wawancara peneliti dengan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung mengutarakan bahwa dalam hal ini berusaha untuk memberikan fasilitas pendukung didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas pendukung yang dimaksud adalah sistem informasi *bandung one stop service* yang berfungsi untuk lebih mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan. Selain itu sistem informasi *bandung one stop service* dapat dijadikan sebagai bentuk keadilan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung karena untuk mencegah praktik pencaloan serta perizinan yang berbelit-belit. Setiap masyarakat yang mengajukan

perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung mendapatkan keadilan yang merata mengenai prosedur pengajuan perizinan, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kepastian atau kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan dan lingkungan unit pelayanan yang nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung didalam memberikan pelayanan lebih mengedepankan keadilan kepada setiap masyarakat yang mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Menanggapi mengenai keadilan yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat dipertegas oleh respon beberapa masyarakat yang menjadi sumber informasi oleh peneliti mengenai keadilan yang telah diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung kepada masyarakat. Respon atau tanggapan beberapa masyarakat tersebut menunjukkan bahwa keadilan yang diberikan oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan jenis pelayanan kepada masyarakat baik dari segi jabatan maupun struktur sosial yang berada di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa keadilan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame sudah dilakukan secara adil. Hal ini terlihat dengan sikap yang ditunjukkan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang tidak membeda-bedakan status sosial masyarakat dalam

memberikan pelayanan. Sehingga keadilan yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memuaskan masyarakat serta menimbulkan citra yang baik tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.3.7 Kesopanan dan keramahan petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Aspek kesopanan dan keramahan bisa dikatakan menjadi aspek yang teramat penting bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada pemohon perizinan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung agar membuat masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan merasa nyaman ketika menerima pelayanan dari petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang dilakukan dengan penuh kesopanan serta keramahan. Aspek kesopanan dan keramahan tersebut meliputi sikap serta prilaku yang ditunjukkan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat dilakukan dengan mengutamakan etika pegawai yang diterapkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Etika pegawai tersebut salah satunya mengenai kesopanan dan keramahan yang harus ditunjukkan oleh setiap petugas pelayanan terhadap setiap masyarakat yang akan maupun yang sedang mengajukan permohonan perizinan penyelanggaraan reklame.

Kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ketika melayani masyarakat. Sejauh ini kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik karena para aparatur selalu murah senyum terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan maupun kepada masyarakat yang hanya mencari informasi mengenai perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Sikap serta prilaku aparatur tersebut dapat terlihat pada saat masyarakat mendatangi kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung para aparatur sudah siap serta menyambut kedatangan masyarakat dengan menanyakan keperluan masyarakat datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu, para aparatur selalu ramah dalam memberikan informasi mengenai perizinan sehingga masyarakat merasa nyaman berada di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Hal tersebut diperkuat dengan persepsi beberapa masyarakat yang dijadikan sumber informasi oleh peneliti yang merasa puas serta nyaman akan tindakan yang telah diberikan oleh aparatur. Selain itu masyarakat juga memberikan apresiasinya terhadap aparatur yang telah menuntun masyarakat dengan penuh kesopanan serta keramahan dalam proses pengajuan perizinan

maupun dalam mencari informasi mengenai perizinan. Sehingga dalam hal ini masyarakat merasa puas dengan kinerja para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut maka kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah baik sehingga dalam hal ini dapat menimbulkan pencitraan yang baik dari masyarakat tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dapat terlihat dengan respon masyarakat yang merasa puas akan sikap yang ditunjukkan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang selalu menjunjung tinggi etika pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan mengenai sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan komposisi yang dibutuhkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Adapun rincian mengenai sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat dilihat pada tabel 3.1, 3.2, serta 3.3. Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan serta keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan para aparatur sudah menghasilkan sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat ketika para aparatur melayani masyarakat yang berpedoman pada SOP yang berlaku.

4.4 Tujuan Keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Tujuan keseluruhan merupakan bentuk dari rangkaian pelayanan secara keseluruhan yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan dari pelayanan yang berkualitas merupakan hasil pencapaian dari strategi, sistem organisasi, dan sumberdaya manusia. Pelayanan yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, merupakan pelayanan yang memiliki orientasi kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan dari pelayanan yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan memberikan kepuasan terhadap masyarakat agar dapat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Hasil pengamatan serta wawancara dengan aparatur yang dilakukan oleh peneliti bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan tujuan keseluruhan dari pelayanan perizinan reklame dengan selalu berusaha untuk dapat memuaskan masyarakat serta menumbuhkan tanggung jawab para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sehingga menciptakan perbaikan yang berkesinambungan dalam segi pelayanan yang diharapkan. Memberikan kepuasan terhadap masyarakat dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan menerapkan prinsip pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut maka pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan sesuai prosedur serta yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari sebagian besar respon positif masyarakat yang ditunjukkan dengan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Tujuan keseluruhan dari pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap masyarakat agar menciptakan pencitraan yang baik dimata masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertujuan untuk menjalankan fungsi pemerintahan yang meliputi pemberdayaan, pembangunan, dan pelayanan publik. Adapun tujuan lainnya dari tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yaitu membantu pemerintah pusat dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional pada berbagai bidang.

Pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat mencapai tujuan keseluruhan apabila dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat, tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan, serta melakukan perbaikan yang sifatnya berkesinambungan yang meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana,

pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh aparatur dari masyarakat.

4.4.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat terukur dari hal-hal yang ada dalam sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur. Ukuran keberhasilan dari pelayanan yang diselenggarakan yaitu kepuasan akan pelaksanaan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan serta kemampuan dari para aparatur.

Hasil wawancara peneliti dengan aparatur bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame sudah berjalan dengan baik, tidak berbelit-belit serta prosedur yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dimaksudkan untuk dijadikan acuan bagi aparatur maupun masyarakat dalam proses pembuatan perizinan penyelenggaraan reklame.

Mengukur kepuasan pelayanan yang selanjutrnya, yaitu dalam hal persyaratan. Persyaratan yang diberikan oleh aparatur hendaknya tidak terlalu rumit agar masyarakat dapat memahami persyaratan apa saja yang harus disiapkan

dalam mengajukan perizinan. Persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan perizinan. Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memudahkan masyarakat dilakukan dengan menetapkan persyaratan yang tidak terlalu rumit kepada masyarakat, namun sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga masyarakat yang akan mengajukan perizinan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang harus disediakan dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame.

Waktu merupakan bentuk penyelesaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Upaya yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan cara menentukan kepastian waktu dalam proses pelayanan. Kepastian waktu merupakan upaya yang dilakukan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelesaikan suatu perizinan, sehingga masyarakat merasa yakin dengan kepastian waktu yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan reklame.

Ketentuan waktu yang cepat merupakan harapan setiap masyarakat dalam mengajukan perizinan penyelenggaraan reklame. Adapun upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung untuk memenuhi tuntutan masyarakat sudah mulai terjawab dengan adanya sistem informasi *bandung one stop service* yang menjadi pendukung kinerja para aparatur dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan reklame. Sehingga dengan ini dapat memenuhi

harapan dan keinginan masyarakat yang mengajukan perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dapat terlihat dari respon masyarakat yang merasa puas dengan diterapkannya *bandung one stop service* yang sangat membantu masyarakat dalam mengajukan perizinan, dikarenakan dapat dilakukan secara *online*.

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang selenggarakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, dapat dilihat dari kemampuan aparatur. Kemampuan yang dimiliki oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, misalnya dalam hal mengoprasikan komputer. Komputer merupakan sarana yang digunakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Para aparatur yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah mampu mengoprasikan komputer dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari cara aparatur dalam mengolah data perizinan penyelenggaraan reklame dilakukan dengan menggunakan media komputer, sehingga proses pelayanan dapat terselesaikan tepat pada waktunya dikarenakan data-data yang diberikan pemohon perizinan dapat langsung diolah melalui media komputer oleh petugas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Adapun perangkat komputer yang digunakan dalam melayani masyarakat melalui *bandung one stop service* meliputi:

Tabel 4.2
Peralatan dan Perlengkapan

No	Peralatan/Perlengkapan	Spesifikasi	Jumlah
1.	Komputer PC	Prosesor Quadcore atau setara, Memori 2GB, Pembakar CD	5
2.	Komputer Notebook	Prosesor Core2Duo atau setara	2
3.	Koneksi Internet	>512 Kbps	
4.	Peralatan Jaringan Lokal	Switch, kabel UTP	

Sumber: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung 2011

Berdasarkan data peralatan dan perlengkapan diatas, bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kinerja para aparatur dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan kriteria pada bidangnya masing-masing, dikarenakan dalam perekrutan pegawai dilakukan berdasarkan standarisasi dan kriteria pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga kemampuan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat pula dilihat berdasarkan sikap atau prilaku yang ditunjukkan oleh para aparatur dalam melayani masyarakat. Upaya para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kepuasan masyarakat haruslah mempunyai sikap yang baik serta sesuai dengan yang diharapkan dalam melayani masyarakat. Sikap yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat sejauh ini sudah cukup baik terlihat dari cara melayani dengan tidak membeda-bedakan serta adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga menimbulkan respon yang positif dari masyarkat, dikarenakan masyarakat merasa aman dan nyaman ketika mengajukan permohonan perizinan penyelenggaraan reklame di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dan berpedoman pada prosedur dan ketentuan yang berlaku. Sehingga masyarakat merasa puas atas apa yang telah diberikan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Bahan evaluasi tersebut berasal dari respon atau pengaduan-pengaduan yang diberikan masyarakat mengenai pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan masyarakat melalui sarana kotak kritik dan saran yang terdapat di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun melalui Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan atau dapat pula melalui konten jajak pendapat yang terdapat pada *bandung one stop service*. Sehingga Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat mengevaluasi masukan-masukan serta keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan

aparatur guna meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat diukur melalui prosedur yang diterapkan tidak berbelit-belit serta sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan yang ditetapkan kepada pemohon perizinan penyelenggaraan reklame tidak terlalu rumit sehingga masyarakat dapat memahami persyaratan apa saja yang harus disiapkan dalam mengajukan perizinan. Bagi masyarakat yang merasa tidak puas dapat menyampaikan kritik atau saran tentang pelayanan yang diberikan melalui fasilitas yang sudah disediakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat diukur pula melalui kepastian waktu yang ditetapkan dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin dengan kepastian waktu yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan reklame.

Kemampuan aparatur dapat pula dijadikan acuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melakukan perekrutan pegawai dilakukan berdasarkan standarisasi dan kriteria pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga kemampuan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat pula dilihat berdasarkan sikap atau

prilaku yang ditunjukkan oleh para aparatur dalam melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan serta adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.4.2 Tanggung Jawab Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service*

Tanggung jawab aparatur merupakan tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri. Tanggung jawab merupakan kewajiban yang dimiliki oleh seseorang dalam mengerjakan sesuatu hingga selesai. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam mengerjakan tugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tanggung jawab aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari cara para aparatur dalam menyelesaikan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame.

Hasil wawancara dengan aparatur bahwa tekanan masyarakat pada dewasa ini menuntut agar penyelenggaraan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dilakukan berdasarkan dengan standar pelayanan yang ada. Tuntuan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang prima merupakan hal yang paling utama dari pertanggung jawaban aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung merupakan wujud pelayanan yang maksimal sesuai dengan peraturan yang berlaku serta sesuai

dengan keinginan masyarakat. Pelayanan prima tersebut diwujudkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung mulai dari prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, keadilan yang diberikan aparatur dan tanpa pembedaan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian perizinan serta biaya yang sesuai dengan ketetapan yang berlaku.

Pemenuhan tuntutan masyarakat tersebut menimbulkan penilaian masyarakat yang baik tentang bentuk pertanggung jawaban aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal ini tercermin dalam respon beberapa masyarakat yang telah melakukan perizinan penyelenggaraan reklame yang merasa puas akan tanggung jawab yang diberikan oleh para aparatur dalam memberikan pelayanannya. Pertanggung jawaban aparatur dapat dikatakan memuaskan masyarakat apabila para aparatur dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat sehingga menimpulkan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur.

Pertanggung jawaban dari Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yaitu dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Tugas secara umum dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, yaitu menyelenggarakan pelayanan serta dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai prosedur yang berlaku. Sehingga penyelenggaraan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

dapat terlaksana dengan baik serta sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Tanggapan masyarakat mengenai tanggung jawab aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan apresiasi yang cukup tinggi terhadap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Apresiasi masyarakat tersebut dapat terlihat dengan merasa puas terhadap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam mengerjakan perizinan penyelenggaraan reklame sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa tanggung jawab yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini dikarenakan dalam menghasilkan tujuan keseluruhan dari tanggung jawab aparatur dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah dilaksanakan dengan baik. selain itu tanggung jawab yang ditunjukkan oleh aparatur pelayanan sudah memberikan rasa puas kepada masyarakat yang mengajukkan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4.4.3 Perbaikan Berkesinambungan dari Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame Melalui *Bandung One Stop Service.*

Perbaikan berkesinambungan merupakan tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melakukan perbaikan berkesinambungan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui tahapan perencanaan pelayanan, pelaksanaan rencana pelayanan, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. Tahapan perencanaan dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung bertujuan agar tahapan-tahapan dalam perencanaan pelayanan yang disusun melalui program kerja dapat memuaskan serta dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara peneliti dengan aparatur bahwa tahapan perencanaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan, meliputi penyusunan program kerja yang dilakukan oleh Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung beserta jajarannya. Program kerja tersebut kemudian dilaksanakan oleh bidang-bidang perizinan agar dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan dalam program kerja. Bidang-bidang perizinan tersebut melakukan koordinasi dengan tim teknis yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yang telah disusun oleh kepala badan beserta jajarannya.

Pelaksanaan rencana pelayanan perizinan yang telah direncanakan dalam program kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung khususnya perizinan penyelenggaraan reklame dilaksanakan oleh Bidang Perizinan I. Adapun pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh Bidang Perizinan I meliputi melakukan pengkoordinasian terhadap Tim Teknis. Adapun kewenangan Tim Teknis dalam pelayanan perizinan yaitu untuk memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang memiliki kewenangan teknis terkait dan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Pemeriksaan hasil perencanaan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung diantaranya melakukan monitoring serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan program kerja yang telah dirancang sebelumnya. Tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program kerja dilakukan dengan cara melakukan evaluasi pada setiap pelaksanaan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang dilaksanakan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Evaluasi tersebut berasal dari laporan setiap subbagian serta bidang-bidang perizinan yang terdapat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Laporan-laporan mengenai perizinan penyelenggaraan reklame, kemudian akan dibahas pada rapat yang diikuti oleh kepala subbagian maupun bagian perizinan yang dipimpin oleh kepala badan untuk bersama-sama mengevaluasi kinerja para aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang

diselenggarakan oleh aparatur tersebut berjalan dengan baik atau sebaliknya. Apabila pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan tersebut berjalan dengan baik, maka akan ditingkatkan lagi agar menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Sedangkan apabila pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan tersebut berjalan dengan kurang baik atau terdapat kendala-kendala baik teknis maupun non teknis, maka dilakukan upaya untuk memperbaikinya dengan cara melakukan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan. Sehingga kendala-kendala baik teknis maupun non teknis tersebut tidak terulang lagi dikemudian hari.

Berdasarkan uraian tersebut mengenai perbaikan berkesinambungan dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dilakukan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. Hal-hal tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam mencapai tujuan keseluruhan dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan melakukan hal-hal tersebut Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dapat memuaskan masyarakat serta dapat menyelenggarakan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil uraian mengenai tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame sudah baik serta sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal tersebut dapat terlihat dari kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu Kota Bandung. Selain itu tanggung jawab yang ditunjukkan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah menunjukkan kemampuan terbaiknya dalam menyelesaikan perizinan penyelenggaraan reklame yang tepat pada waktunya serta sesuai dengan SOP yang berlaku di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Perbaikan berkesinambungan selalu dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dengan melakukan evaluasi-evaluasi yang rutin dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung mengenai kinerja aparatur dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.