BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

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

Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan. Kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik.

Hal lainnya adalah mampu memelihara dan mengembangkan kecakapan dan kemampuannya secara berkesinambungan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pimpinan pada setiap organisasi pemerintahan untuk memelihara dan membina semua aparatur agar dapat lebih berkualitas dalam rangka pencapaian tujuan.

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

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

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi setiap instansi pemerintahan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan

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

Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting di dalam pembangunan, disamping unsur lainnya seperti bahan, modal, dan teknologi. Pembangunan nasional dapat tercapai dengan baik, apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting untuk tercapainya keberhasilan pembangunan. Peran yang begitu besar sumber daya manusia sebagai pelaku utama dan juga merupakan *input* dari proses produksi dalam pembangunan akan tercapai apabila faktor-faktor penunjang optimalisasi peran tersebut tercapai. Salah satu faktor yang menentukan peran SDM adalah kinerja. Jika aparatur dalam organisasi atau perusahaan mempunyai kinerja yang baik, maka diharapkan akan mempunyai kontribusi positif terhadap organisasi atau perusahaan. Kinerja aparatur sangat ditentukan oleh seberapa baik pengetahuan dan keterampilan

yang dimiliki aparatur dan memfasilitasi penyelesaian atau pencapaian kinerja mereka, diklat berkorelasi positif dengan kinerja pegawai.

Keseluruhan aspek penilaian tersebut di ibaratkan bahwa semua aparatur memiliki tingkat kemampuan dan latar belakang yang sesuai dengan tuntutan kerja sebagaimana diatur dalam tugas pokok dan fungsi dari instansi tersebut. Penilaian kinerja aparatur yang merupakan cara pembinaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi perlu dilakukan dengan prinsip-prinsip pembinaan personil yang tepat sesuai dengan kesepakatan bersama. Hal ini tidak dianut didalam sistem penilaian kinerja yang dilakukan oleh instansi pemerintah, disamping itu jarak antara pekerjaan dan penilaian kinerja selama satu tahun sangat kesulitan dalam penilaian, hal ini akan berakibat bahwa sipenilai tidak lagi obyektif dalam menilai anak buahnya bahkan yang ditemukan dilapangan penilaian kinerja aparatur justru diisi oleh pegawai yang dinilai sedangkan atasannya yang mempunyai hak untuk menilai hanya melegalkan hasil dari penilaian tersebut.

Kinerja merupakan suatu proses untuk mencapai suatu hasil. Berbicara mengenai kinerja personil serta kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang, maka perlu ditetapkan standar kinerja atau standar *performance.* Standar kinerja perlu diatur adalah seluruh kinerja organisasi, unit-unit organisasi yang mendukungnya, serta kinerja orang yang berperan didalamnya. Unsur

utama yang harus dinilai kinerjanya adalah unsur manusia atau aparatur, karena pegawai yang berperan dalam menentukan kinerja organisasi.

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

Kemampuan untuk menyediakan dan memberikan layanan publik yang berkualitas dan tepat sasaran merupakan salah satu faktor penting keberhasilan pemerintah daerah. Pemerintah dituntut meberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkembang dan berubah secara dinamis. Peranan dan cara kerja pemerintah harus berubah sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat. Pelayanan umum pemerintah yang melibatkan seluruh aparatur pemerintah semakin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya

langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah di mata masyarakatnya.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu Instansi Pemerintahan Kota Bandung yang bergerak bersama dalam roda pembangunan. Fungsi dan peran Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam penyelenggaraan pembangunan daerah sangat strategis, khususnya dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang peternakan berdasarkan asas otonomi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

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

Kinerja aparatur yang baik akan mendukung pelaksanaan pembangunan di Kota Bandung. Penilaian kinerja aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat juga digunakan untuk mengukur perilaku kerja dan kemampuan setiap aparatur atau unit kerja dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Penilaian kinerja juga dapat menumbuhkan pengembangan perilaku dan motivasi. Perilaku dan motivasi yang terbangun akan membantu pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat permasalahan tentang kinerja aparatur, oleh karena itu penulis mengambil judul Kuliah Kerja Lapangan mengenai **"Kinerja Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik".**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana efektivitas aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimana tanggung jawab aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
3. Bagaimana kedisiplinan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

4. Bagaimana inisiatif aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

1.3 Maksud dan Tujuan Laporan KKL

Maksud dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan tujuan dari Laporan KKL ini sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui efektivitas aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kedisiplinan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui inisiatif aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Kegunaan Laporan KKL

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

1. Bagi kepentingan penulis, hasil tulisan ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami kinerja aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat memperoleh

gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.

2. Secara teoritis, penulisan ini juga diharapkan dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan bagi dunia pendidikan khususnya teori-teori dalam bidang Ilmu Pemerintahan yang terkait dengan kinerja aparatur dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan untuk melakukan pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai abdi masyarakat
3. Secara praktis, diharapkan penulisan ini dapat bermanfaat untuk aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualiatas pelayanan publik.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perubahan model sentralisasi menjadi desentralisasi menyebabkan pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengurusi rumah tangganya sendiri. Desentralisasi menghasilkan otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Pemerintah daerah lebih dituntut untuk menyelenggarakan urusan daerah dalam rangka pembangunan daerah. Penyelenggaraan urusan daerah berawal dari perencanaan pembangunan daerah. Aparatur pelaksana perencanaan pembangunan daerah merupakan pihak yang menjadi pondasi pembangunan daerah. Kinerja aparatur tersebut akan menentukan kelancaran pembangunan di daerah.

Kinerja para aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat pada saat ini membutuhkan tenaga kerja yang terampil dalam semua bidang. Oleh karena itu, pelaksanaan harus diimbangi dengan peningkatan sumber daya manusia terhadap kinerja aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualiatas pelayanan publik. Faktor sumber daya manusia merupakan salah satu indikator terwujudnya kinerja yang baik pada organisasi, khususnya di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat.

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

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

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

untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

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

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

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

(Prawirosentono, 1999:27)

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa:*Pertama*, Efektivitas adalah merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. *Kedua*, Otoritas dan tanggung jawab adalah merupakan kesanggupan seorang aparatur negeri sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. *Ketiga,*Disiplin adalah merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan disiplin terdiri atas dua jenis disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut

merupakan kesatuan yang tak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu usaha pendisiplinan tidak dapat dilakukan separuh-separuh melainkan harus serentak kedua-duanya. *Keempat,*Inisiatif adalah kualitas kepemimpinan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa harus disuruh atau diberitahu.

Penyampaian Informasi pemerintahanmempunyai keterkaitan dengan pelayanan dikarenakan penyampaian informasi merupakan bentuk dari pelayanan oleh pemerintah dalam hal kebutuhan akan informasi. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan juga merupakan suatu hal, cara atau hasil pekerjaan melayani yang setiap kegiatannya dilakukan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat. Menurut pendapat Sampara yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi mendefinisikan, pelayanan sebagai berikut:

> “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. (Sinambela, 2006:5).

Kebutuhan akan informasi yang di perlukan membuat orang memerlukan pelayanan yang serba cepat, akurat, efektif dan efesien. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan(melayani)

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyaikepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

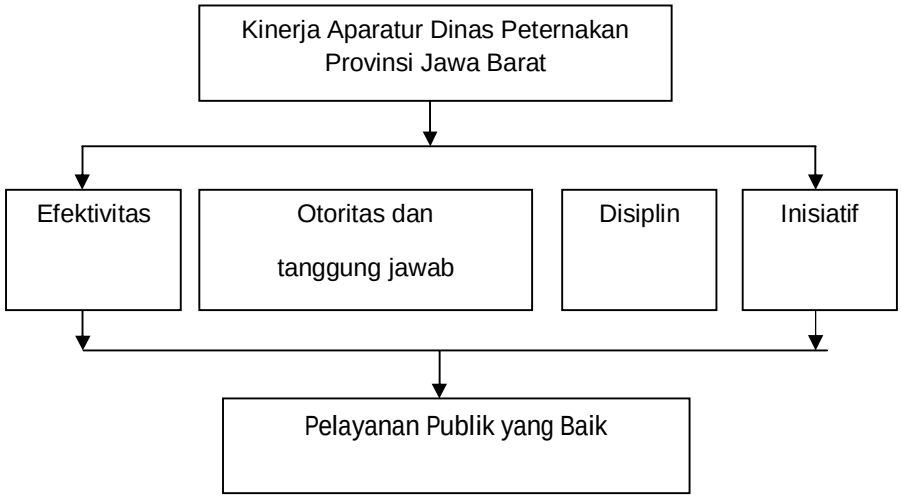
Mengenai peran dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan dijelaskan oleh Arief Budiman sebagai berikut:

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

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

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

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penulisan

1.6.1 Metode Laporan KKL

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

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

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

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

Penulis menggunakan metode deskriftif, karena penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang Kinerja Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di dalam subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Penulis meneliti tentang Kinerja Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.
2. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan Kinerja Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data.Untuk menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian kualitatif. Menurut Moleong bahwa:

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

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

Menurut Winarno, bahwa analisa data dalam penelitian deskriptif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun sekunder. Kemudian pengamatan tentang peranan aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.
2. Penilaian data: pada tahap ini masalahnya adalah validitas dan obyektifitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3. Interpretasi data: yakni memberikan penilaian (penafsiran), menjelaskan pola atau kategori serta mencari dan menggambarkan

hubungan pengaruh antar berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang peranan aparatur, kualitas pelayanan publik dan *e-Government*.

4. Menarik kesimpulan atau generalisasi: yaitu ditujukan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan.(Winarno, 1985:133)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Laporan KKL

Laporan KKL ini dilaksanakan di Kantor Dinas Peternakan Jawa Barat, yang berada di Jln. Ir. H. Juanda No.358 Bandung. Telepon (022) 2501151.

Adapun waktu Laporan KKLyang dilakukan dimulai dari observasi awal sampai dengan pengumpulan laporan kuliah kerja lapangan ini dapatdilihat dalam tabelberikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	Tahun 2011							
	Apr	**Mei**	**Juni**	**Juli**	**Ags**	**Sep**	**Okt**	**Nov**
Observasi lokasi KKL								
Pengajuan Judul KKL								
Penyusunan Usulan Penelitian								
Bimbingan Laporan KKL								
Pelaksanaan KKL								
Penyusunan Laporan KKL								