BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata luas dan bertanggung jawab kepada daerah. Hal ini berarti fungsi pelayanan pun telah didesentralisasikan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan suatu informasi yang sangat penting untuk diketahui oleh seluruh mayarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mewujudkan suatu pelayanan sistem informasi. Pelayanan sistem informasi dilakukan karena suatu keharusan terutama didalam pemerintahan. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam bidang pemerintahan digunakan untuk kelancaran komunikasi antar Lembaga-lembaga, Dinas, Instansi atau Badan dan kepada masyarakat. Komunikasi antar pemerintah pusat dengan pemerintah daerah serta bagi masyarakat luas supaya terjalin suatu sistem kepemerintahan yang efektif, efisien serta cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapapun, dimana pun secara mudah.

Sebagai abdi masyarakat, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Desentralisasi yang bergulir sejak tahun 1999 telah memberikan kesempatan pada pemerintah daerah untuk melakukan berbagai perubahan demi terciptanya perbaikan pelayanan publik, percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah. Bagi Kota Bandung desentralisasi telah menumbuhkan komitmen kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan iklim usaha dan peningkatan efektifitas kinerja pemerintaha dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Terbitnya Peraturan Daerah No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah yang mana peraturan pemerintah tersebut memberikan posisi bagi dinas atau unit pelayanan kepada masyarakat secara efisien, mudah, dan murah. Adanya Peraturan Bupati No. 68 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPPT memperjelas fungsi BPPT sebagai badan yang melayani masalah perizinan dengan waktu yang singkat. Peraturan Bupati Cirebon No. 7 Tahun 2011 Tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Keputusan Kepala BPPT No. 503/Kep.131-BPPT/2010 Tentang Penerapan Pelayanan Satu Hari Jadi (*One Day Service)* Pada Pelayanan Administrasi Perizinan sebagai landasan hukum tentang fungsi, tugas pokok BPPT Kabupaten Cirebon.

Pelayanan Satu Hari Jadi (ODS) ini merupakan pelayanan yang mengutamakan pada proses administrasi, dimana masyarakat dapat mengurus perizinan yang berhubungan dengan keadministrasian sehingga pelayanan ini dapat membantu masyarakat agar menyelesaikan masalah keadministrasian dengan cepat dan mudah. Kemudahan ini didapat oleh masyarakat yang dapat mengakses website BPPT dan masyarakat Kabupaten Cirebon yang masih terjangkau penyuluhan tentang sosialisasi IUI oleh aparatur BPPT. Proses pelayanan ini sudah diusahakan secara maksimal oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon, tapi pada kenyataannya banyak warga masyarakat khususnya masyarakat yang berada jauh dari jangkauan pusat kota ataupun pusat desa, masih mengalami kesulitan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat datang ke BPPT untuk mengajukan IUI. Komunikasi menjadi hal yang penting agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat dan cepat. Adanya proses komunikasi ini akan membantu keefektifan kinerja aparatu BPPT untuk pelayanan IUI.

Suatu program akan dinilai efektif jika program tersebut dapat melayani masyarakat dengan cepat dan tepat dengan hasil yang memuaskan masyarakat selaku konsumen. ODS di BPPT Kabupaten Cirebon mengalami kendala yang sampai sekarang belum bisa dipecahkan, yaitu kendala Tim Teknis. Tim Teknis di BPPT Kabupaten Cirebon masih menggunakan peralatan yang sederhana untuk pengukuran lapangan. Hal ini dapat memperlambat kinerja aparatur

lainnya, sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPPT tidaklah seefektif yang terjadi dalam proses keadministrasian.

Aparatur BPPT Kabupaten Cirebon adalah aparatur yang memiliki kemampuan yang paling dominan diantara aparatur yang ada Badan lainnya di Kabupten Cirebon, karena BPPT Kabupaten Cirebon menargetkan semua Sumber Daya Aparaturnya haruslah yang berkompeten dalam bidangnya. Adanya persaingan yang ketat inilah, maka diperlukan pengawasan yang ketat pula. Bukan saja untuk aparaturnya namun juga dalam proses pelayanan IUI ini. Persaingan antara aparatur BPPT Kabupaten Cirebon adalah persaingan sehat, yang mana dapat menjadikan BPPT Kabupeten Cirebon sebagai badan yang memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan yang maksimal dibutuhkan oleh setiap instansi Negara untuk mendorong tingkat kepuasan masyarakat terhadap apa yang pemerintah fasilitasi kepada masyarakat.

Tingkat kepuasan BPPT di Kabupaten Cirebon masih tergolong rendah, karena pelayanan IUI ini belum menjangkau semua kalangan masyarakat yang ada di Kabupaten Cirebon. Banyaknya masyarakat yang masih buta akan informasi ODS inilah yang menjadi kendala ditingkat kepuasan masyrakata terhadap kinerja aparatur BPPT dalam melayani pelayanan IUI. Selain itu BPPT Kabupaten Cirebon juga belum menggunakan sistem informasi untuk pelayanan yang berbasis pada sistem *e-Government*. BPPT Kabupaten Cirebon hanya menggunakan

sistem komputerisasi untuk penyimpanan data dan penggunaan internet untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui apa saja persayaratan saat akan mengajukan IUI.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul **"Efektifitas Pelayanan Satu Hari Jadi (*One Day Service* / ODS) Dalam Pembuatan Izin Usaha Industri (IUI) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Cirebon".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI?
2. Bagaimana efisiensi pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI?
3. Bagaimana kepuasan pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI?
4. Bagaimana keunggulan pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI?
5. Bagaimana pengembangan pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI?

1.3 Maksud Dan Tujuan KKL

Maksud dari pembuatan laporan KKL ini adalah untuk mengetahui efektifitas ODS di BPPT Kabupaten Cirebon. Adapun tujuan laporan KKL ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI.
2. Untuk mengetahui efisiensi pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI.
4. Untuk mengetahui keunggulan pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI.
5. Untuk mengetahui pengembangan pelayanan melalui ODS pada pelayanan IUI.

1.4 Kegunaan KKL

Laporan KKL yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat berguna baik bagi penulis sendiri, bagi pengembangan teori, dan juga bagi instansi terkait.

1. Bagi Penulis, laporan KKL ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis terutama untuk mengetahui bagaimana perkembangan kebijakan penerapan ODS di Kabupaten Cirebon khususnya di BPPT di Kabupaten Cirebon. Laporan KKL ini adalah syarat kelulusan bagi penulis untuk menjadi sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom.
2. Bagi Teoritis, penulisan ini juga diharapkan dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan bagi dunia pendidikan khususnya

teori-teori dalam bidang Ilmu Pemerintahan yang terkait dengan efektifitas ODS dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan untuk melakukan pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai abdi masyarakat.

3. Bagi Praktis, laporan KKL ini diharapkan dapat menjadi masukkan bagi di BPPT Kabupaten Cirebon dalam upaya mengefektifkan ODS untuk masa yang akan datang.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kajian tentang efektifitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis (Gibson et al,1996:34), artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektifitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Menurut pendapat Supriyono, dalam bukunya *Sistem Pengendalian Manajemen* mendefinisikan pengertian efektifitas, sebagai berikut:

> "Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar konstribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut" (Supriyono, 2000:29).

Dengan demikian efektifitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang

dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Umumnya efektifitas selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Unit organisasi yang efisien belum tentu efektif, karena meskipun unit tersebut menghasilkan sejumlah keluaran dengan menggunakan masukan yang minimal atau menghasilkan keluaran terbanyak belum tentu tujuan organisasi yang maksimal, sehingga unit tersebut menjadi kurang efektif atau dengan kata lain efektifitasnya kurang memadai. Efektifitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan oleh pendapat para ahli di atas, maka efektifitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat.

Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam bukunya *organisasi. Prilaku, stuktur dan proses.* Mengemukakan lima kategori umum kriteria keefektifan, diantaranya:

1. Proses
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Keunggulan
5. Pengembangan

(Gibson et al,1996:34)

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa*: Pertama,* Proses adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan. Ukuran Proses meliputi Komunikasi, Pengambilan Keputusan, dan Pengembangan Pegawai. *Kedua,* Efesiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input. *Ketiga,* Kepuasaan adalah merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. *Keempat,* Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal. *Kelima,* Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Ukuran Pengembangan meliputi pencapaian tujuan.

Selanjutnya dalam melengkapi teori tentang efektifitas ini akan di uraikan mengenai pengertian pelayanan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat 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 (Sampara Lukman,2000:4).

Dari pendapat yang di kemukakan diatas dapat di katakan bahwa pelayanan merupakan pemberian pelayanan secara prima baik dengan

cara manual maupun menggunakan mesin. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai hal,cara,atau hasil pekerjaan melayani.

Berdasarkan pengertian diatas dapat di ketahui bahwa pelayanan merupakan suatu kesatuan rangkaian efektifitas dalam memberi pelayanan yang prima pada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan tersebut.

Menurut Moenir, pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat di lakukun dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang di anggap penting.
2. Memberikan peleyanan secara wajar.
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Bersikap jujur dan terus terang.

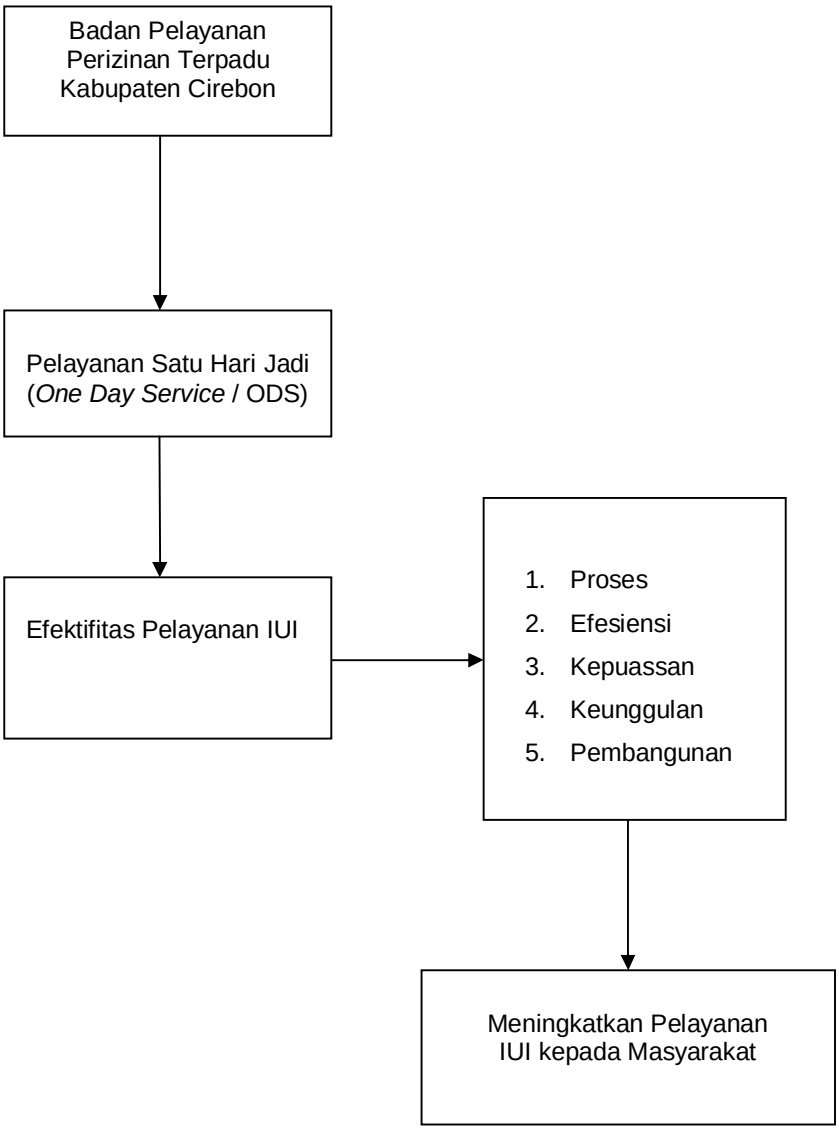
(Moenir,2006: 47)

Berdasarkan pengertian diatas dapat di ketahui bahwa pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat di lakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik atau prima kepada publik/masyarakat tanpa harus membeda-bedakan status dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang di anggap penting dan pemerintah juga di tuntut untuk mempunyai jiwa pengabdian yang besar di mana pemerintah dalam menjalankan tugas atau ke wenangannya harus di iringi rasa tanggung jawab yaitu dengan bersikap jujur dan terus terang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektifitas merupakan tercapainya sasaran atau tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.Salah satu hal yang disoroti dalam hal ini adalah efektifitas

pelayanan publik. Efektifitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara yang pemberi dan penerima pelayanan tersebut.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



1.6 Metode KKL

1.6.1 Metode Laporan KKL

Dalam laporan KKL ini, penulis menggunakan metode deskriptif karena untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil satu kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif.

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam memilih suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nasir,1998:5). Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antar dua gejala atau lebih.

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu:

> "Memandang objek sebagai sesuatu yang dinamis, hasil konstruksi pemikiran, dan utuh (*holistic*) karena setiap aspek dari objek itu memiliki satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Suatu realitas atau objek tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah dalam beberapa variabel" (Sugiyono, 2005:5).

Berdasarkan penjelasan di atas, pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari tingkah laku manusia khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman orang yang diteliti mengenai tingkah laku serta harus dapat memahami proses.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung dilokasi atau terjun langsung dilapangan untuk mengetahui tentang efektifitas ODS IUI di BPPT Kabupaten Cirebon serta dokumenter yaitu format pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia. Akan tetapi, dalam observasi ini penulis hanya bersifat non partisipan.

b. Studi pustaka

Dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis dengan efektifitas ODS pada pelayanan IUI di BPPT Kabupaten Cirebon serta sumber data berupa catatan atau dokumen yang tersedia.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang sesuai dengan laporan KKL ini adalah analisis deskriptif, yaitu suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan diantara bagian dalam keseluruhan.

Terdapat unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif dimana terbagi menjadi:

1. Reduksi Data
   Reduksi data adalah bagian dari proses analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sehingga dapat dibuat kesimpulan.
2. Sajian Data
   Sajain data adalah susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan. Sajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya, namun yang sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, karena akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan sesuatu selanjutnya.
3. Penarikan Kesimpulan
   Pada penelitian kualitatif tidak akan ditarik kecuali setelah diproses pengumpulan data berakhir. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Kesimpulan yang dibuat perlu diverifikasi dengan cara melihat dan mempertayakannya kembali. Sambil meninjau secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih tepat

(Sugiyono, 2005:92-99).

Berdasarkan hal di atas maka dapat disimpulkan bahwa teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

1.7 Lokasi dan Jadwal KKL

Laporan KKL ini dilaksanakan di Kantor BPPT Kabupaten Cirebon , yang berada di Jl. Sunan Muria No. 10 Sumber Phone: +62 0231- 3235 456 Fax : +62 0231- 323631***.***

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

Tabel 1.1
Jadwal KKL

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								
Penyerahan Laporan KKL								