# BAB IV
# HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

## 4.1 Proses Pelayanan Melalui *One Day Service* (Ods) Pada Pelayanan Izin Usaha Industri (IUI)

Proses penerapan pelayanan One Day Service (ODS) pada IUI ini bertujuan agar adanya penyingkatan birokrasi khususnya di bidang keadministrasian. BPPT adalah badan yang berada di Kabupaten Cirebon yang sudah mulai beoperasi pada tahun 2008 berdasarkan atas PP No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah sedangkan ODS adalah program dari BPPT untuk mempersingkat proses administrasi yang dulunya sangat tidak efesien menjadi pelayanan yang efesien dan efektif. Program pelayanan ODS ini dibentuk berdasarkan Keputusan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Cirebon No. 503/Kep. 131-BPPT/2010 Tentang Penerapan Proses Pleyanan Satu Hari Jadi (*One Day Service*) Pada Pelayanan Administrasi Perizinan. Pada Keputusan Kepala BPT ini disebutkan tentang izin-izin apa saja yang keadministrasiannya dapat dipersingkat menjadi satu hari, salah satunya adalah IUI. Jenis industri yang dapat masuk kedalam IUI adalah usaha yang sudah mendapatkan izin mendirikan usaha ataupun perusahaan. IUI diberikan kepada Perusahaan Industri yang telah memenuhi semua ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan telah selesai membangun pabrik dan sarana produksi.

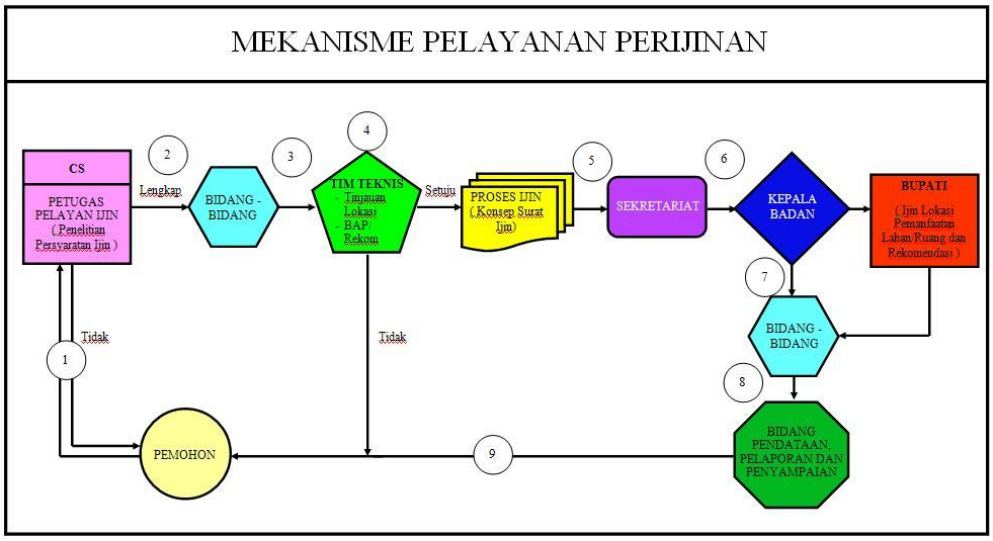
Adapun persyaratan dalam pembuatan IUI yang berlaku sesuai

dengan ketentuan yang ada sebagai berikut: photo copy Akta Pendirian Perusahaan (Untuk Perusahaan yang berbadan Hukum); persetujuan prinsip dari dinas; Berita Acara Pemeriksaan Lokasi; photo copy Izin Gangguan (HO); photo copy Analisis mengenai Dampak Lingkungan, Upaya pengolahan lingkungan dan upaya pembuantuan lingkungan; photo copy KTP; photo copy Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP). Ketepatan waktu dalam pembuatan IUI di BPPT Kabupaten Cirebon ini dalam proses administrasi hanya satu hari. Tahap selanjutnya adalah melakukan pengecekan terhadap kelengkapan surat-surat yang dibawa. Untuk pemohon IUI yang tidak membawa kelengkapan yang sesuai dengan persyaratan maka petugas BPPT akan membantu seperti dalam photo copy KTP oleh pemohon. Berkas yang dibawa oleh pemohon sudah lengkap maka selanjutnya akan diproses kebidang-bidang yang menangani IUI.

Proses selanjutnya dalam pembuatan IUI yakni berkas pemohon yang masuk kebidang yang menangani tentang pembuatan IUI kemudian di proses ke Tim Teknis. Tim Teknis ini adalah petugas yang akan meninjau ke lokasi dan ada petugas bagian BAP. Pada bagian BAP ini lah berkas pemohon akan langsung diserahkan ke bagian Proses Izin. Proses izin ini akan membuat konsep surat IUI yang nantinya akan diserahkan kebagian kesekretariat. Proses selanjutnya adalah penyerahan kembali berkas-berkas pemohon ke bidang-bidang yang menangi IUI. Terakhir surat-surat pemohon akan diserahkan kepada Bidang Pendataan

Pelaporan dan Penyampaian. Setelah di Bidang Pelaporan dan Penyampaian surat IUI yang diminta oleh pemohon sudah jadi maka surat itu akan diberikan kepada pemohon. IUI yang sudah tercetak melalui beberapa tahapan seperti yang terdapat di bagan alur berikut ini:

**Gambar 4.1**
**Mekanisme Pelayanan Perizinan BPPT**




*Sumber: http://bppt.cirebonkab.go.id/*

Berdasarkan uraian di atas, bahwa proses ODS dalam pelayanan IUI di BPPT Kabupaten Cirebon kepada masyarakat di Kabupaten Cirebon sudah cukup efektif jika dilihat dari keadministrasiannya. Proses ODS pada pelayanan IUI masih kurang efektif jika dilihat dari kerja Tim Teknis. Peninjuan lokasi yang dilakukan oleh Tim Teknis yang masih menggunakan peralatan sederhana mengakibatkan lamanya proses peninjuan berlangsang. Selain peralatan yang masih sederhana kendala jarak lokasi yang ditinjau sangat jauh dan medan yang susah juga merupkan salah satu faktor yang ditemui oleh Tim Teknis saat mereka

akan menuju lokasi.

### 4.1.1 Komunikasi Aparatur BPPT Kabupaten Cirebon Kepada Masyarakat Dalam ODS Pada Pelayanan IUI

Sasaran utama dalam pelaksanaan/realisasi perizinan IUI tidak lain dari para pengusaha yang ingin mendirikan usaha kecil maupun usaha besar baik perorangan maupun perusahaan. Untuk melayani masyarakat yang ingin membuat IUI ini BPPT Kabupaten Cirebon telah menyusun strategi komunikasi dengan masyarakat agar mengurangi proses birokrasi yang berbelt-belit dan agar memuaskan masyarakat. Maka dari itu perlu dibangun komunkasi yang dapt menunjang adanya menyampaian informasi dengan baik dari petugas ke masyarakat.

Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya, selain itu komunikasi juga dapat diartikan suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan).

Proses komunikasi secara primer merupakan proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal (kial/*gesture*, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya) yang secara langsung dapat/mampu menerjemahkan pikiran

dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Penyampaian informasi dari aparatur BPPT kepada masyarakat mengenai informasi IUI cukup baik, hal ini bisa dilihat pada kelengkapan berkas pemohon saat mengajukan pembuatan IUI sehingga dalam pembuatan IUI petugas tidak lagi menemui pemohon yang tidak membawa surat-surat sesuai dengan persyaratan. Komunikasi dari masyarakat lah yang menjadi promosi yang paling efektif dalam penyebaran informasi ODS ini sehingga masyarakat tidak harus datang ke BPPT untuk mengetahui kelengkapan apa saja yang harus dibawa jika ingin membuat IUI.

Selain promosi dari mulut kemulut yang dilakukan oleh masyarakat, BPPT juga membuat melakukan pemberitahuan kepada masyarakat lewat website mereka. Didalam website ada kelengkapan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat jika ingin membuat IUI. Situs BPPT tidak untuk melayani proses birokrasi tapi hanya sebagai media informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Pada website http://bppt.cirebonkab.go.id/ masyarakat dapat melihat profil BPPT, stuktural BPPT, dan info tentang kelengkapankelengkapan apa saja yang diperlukan jika ingin membuat IUI.

**Gambar 4.2**
**Muka Depan Webiste BPPT Kabupaten Cirebon**




*Sumber: http://bppt.cirebonkab.go.id/*

Media internet bukanlah merupkan satu-satunya sarana promosi yang dilakukan oleh BPPT Kabupaten Cirebon untuk mensosialisasikan program ODS kepada masyrakat karena ada sarana lainnya yaitu penyuluhan. Khususnya untuk masyarakat yang tidak memahami cara penggunaan internet, BPPT sudah melakukan penyuluhan dengan cara mendatangi setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Cirebon dan memberikan informasi tentang cara pembuatan IUI. Setiap kecamatan akan menyebarkan informasi yang sudah diperoleh saat penyuluhan bersama aparatur BPPT Kabupaten Cirebon di tiap-tiap desa yang ada di Kabupaten Cirebon agar masyarakat tidak perlu datang ke BPPT.

Sosialisasi seperti yang dilakukan oleh BPPT Kabupaten Cirebon adalah hal yang tepat sasaran karena hampir semua masyarakat desa yang masih belum tahu jika ada informasi tentang persyaratan

pemohonan IUI melalui internet maka masyarakat bisa bertanya kepada aparatur desa. Selain itu, sosialisasi ini juga bertujuan untuk menjaring kawasan paling jauh dari Kabupaten Cirebon agar masyarakat disana dapat mengetahui apa saja yang harus dibawa saat mereka ingin mengejukan IUI. Namun tentunya ada kekurangan dari penyampaian informasi dengan menggunakan media penyuluhan, seperti penyampaian yang dilakukan oleh aparatur desa tidak berjalan dengan mestinya atau bahkan tidak ada penyuluhan. Hal ini menyebabkan masyarakat semakin tidak tahu tentang persyaratan pelayanan IUI. Oleh karena itu, cara penyuluhan kurang efektif untuk dilakukan karena kendala pada sumber daya manusia yang dapate mengkontrol semua kendali yang ada di desa.

### 4.1.2 Kebijakan Pengambilan Keputusan Aparatur BPPT Kabupaten Cirebon Dalam Pelayanan IUI di Kabupaten Cirebon

Kebijakan pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keluarannya bisa berupa suatu tindakan (aksi) atau suatu opini terhadap pilihan.

Pelaksanaan suatu progam atau kebijakam dipastikan tidak akan lepas dari dana atau biaya. Kebijakan pengambilan keputusan tentang dana yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk pembuatan IUI ini

berdasarkan dengan Peraturan Bupati No. 7 Tahun 2011 Tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Kepastian besaran biaya berdasarkan Peraturan Bupati No. 7 Tahun 2011 tentang IUI, sebagai berikut:

**Tabel 4.1**
**Biaya Retribusi IUI**

| JENIS LEGALITAS | BIAYA |
|---|---|
| Izin Usaha Industri (IUI) : | |
| a. Nilai modal mulai Rp. 5 juta s/d 50 juta | Rp. 50.000,00 |
| b. Nilai modal diatas Rp. 50 juta s/d 100 juta | Rp. 75.000,00 |
| c. Nilai modal diatas Rp. 100 juta s/d 200 juta | Rp. 150.000,00 |
| d. Nilai modal diatas Rp. 200 juta s/d 500 juta | Rp. 250.000,00 |
| e. Nilai modal diatas Rp. 500 juta s/d 1 milyar | Rp. 300.000,00 |
| f. Nilai modal diatas Rp. 1 milyar s/d 5 milyar | Rp. 500.000,00 |
| g. Nilai modal diatas Rp. 5 milyar | Rp. 500.000,00 |

*Sumber : Peraturan Bupati No.7 2011*

Pengambilan keputusan BPPT Kabupaten Cirebon dalam pelayanan IUI di Kabupaten Cirebon sudah baik. Pengambilan keputusan oleh aparatur BPPT Kabupaten Cirebon terhadap masyarakat dilakukan sesuai dengan Peraturan Bupati No.7 Tahun 2011 seperti besaran biaya retribusi dalam pembuatan IUI sudah diklasifikasikan sesuai dengan besaran modal usaha. Pemanfaatan teknologi seperti internet maupun dengan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat untuk penyediaan sarana informasi sudah sangat efektif, sehingga bagi

pemohon IUI adanya sarana informasi melalui internet maupun pemberian informasi yang dilakukan oleh aparatur BPPT nya sendiri.

### 4.1.3 Pengembangan Aparatur BPPT Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat.

Proses awal dan sangat menentukan dalam bidang kepegawaian adalah recruitment pegawai, yang dalam hal ini adalah memilih atau menyeleksi pegawai yang terbaik untuk setiap jabatan dan jenis tugas pada suatu lembaga. Selanjutnya melatih serta mendidik pegawai agar dapat melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik. Hal ini penting, mengingat tidak seorangpun mampu melaksanakan tugas dengan baik dan lancar tanpa mengetahui jenis dan sifat pekerjaan yang dihadapinya. Bahkan untuk jenis pekerjaan yang bersifat sederhanapun tidak jarang seseorang mengalami kesulitan untuk melaksanakannya dengan baik dan lancar. Oleh sebab itu latihan dan pendidikan pegawai sangat perlu dilakukan terutama bagi pegawai baru yang belum mempunyai pengalaman.

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan adanya dua jenis latihan dan pendidikan pegawai yaitu pre service training (latihan prajabatan) dan in service training (latihan dalam jabatan). Latihan prajabatan adalah suatu latihan yang diberikan kepada pegawai baru agar mereka trampil dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Sedangkan latihan

dalam jabatan adalah suatu latihan yang diberikan kepada pegawai guna meningkatkan keahlian, kemampuan atau ketrampilannya agar diperoleh produktivitas kerja yang tinggi.

Pengembangan aparatur di BPPT Kabupaten Cirebon berupa pelatihan yang merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus guna meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur BPPT Kabupaten Cirebon. Pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di BPPT Kabupaten Cirebon untuk itu kemampuan dari para aparatur BPPT Kabupaten Cirebon harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Peningkatan aparatur yang dilakukan oleh BPPT Kabupaten Cirebon belum efektif dikarenakan upaya untuk meningkatkan sumber daya aparatur hanya dilakukan melalui pelatihan. Pelitihan saja hanya akan mengembangkan kemampuan yang aparatur BPPT Kabupaten Cirebon miliki sedangkan untuk menambwah pengetahuan harus dilakukan pendidikan yang bersifat formal agar aparatur BPPT Kabupaten Cirebon lebih memahami tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat.

## 4.2 Efisiensi Pelayanan Melalui *One Day Service* (ODS) Pada Izin Usaha Industri (IUI)

Efisiensi secara sederhana dapat dikatakan adalaha efektif tetapi sebenernya bahwa efisiensi merupakan indikator efektifitas karena cakupan efektifitas sangat luas dari pada pengukuran efisiensi tetapi pada

dasarnya efektif mempunyai arti hampir sama dalam mengukur efektifan semua yang diterapkan pada sebuah organisasi efisiensi adalah menjadi suatu tolak ukur tersebut seperti halnya pada pelayanan ODS dalam Pelayanan IUI di Kabupaten Cirebon.

Efisiensi dalam pelayanan IUI dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, yaitu BPPT Kabapaten Cirebon harus mengusahakan agar biaya pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan ODS ini dapat dicapai dengan biaya murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan ODS. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna pelayanan ODS. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari spek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.. Efisiensi juga didefenisikan sebagai perbandingan keluaran terhadap masukan, efisiensi diukur menurut rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang dipergunakan.

Efisiensi merupakan faktor yang mempengaruhi dari keberhasilan suatu sistem yang digunakan oleh BPPT Kabupaten Cirebon. Organisasi publik dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*client*), artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal.

Efisiensi penerapan ODS dalam pelayanan IUI sangat efisien, hal ini dapat di lihat dengan menilai dari pemusatan (biaya) dan manfaat (jangka waktu) pelayanan IUI dimana penggunaan ODS bisa mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan kualitas proses pelayanan IUI sehingga bisa berjalan dengan efektif. Pelayanan IUI di Kabupaten Cirebon mengalami peningkatan setelah adanya ODS terutama dalam hal biroksai yang hanya memakan waktu selama 1 (satu) hari jadi. Perampingan birokrasi ini bertujuan agar pelayanan yang dilakukan oleh aparat dapat berjalan efektifitas.

Sudah seharusnya setiap instansi pemerintahan baik yang bergerak di bidang jasa pelayanan untuk lebih mengoptimalkan pelayanannya kepada publik. Pemerintah dituntut untuk mampu bersaing dengan pihak swasta, maka tidak ada salahnya apabila pihak instansi mau belajar dan bekerja dari pihak swasta khususnya dalam bidang

pelayanan kepada publik, karena kedua belah pihak sama-sama ingin memberikan konstribusi yang efektif dan efesien kepada masyarakat yang memerlukan jasa. BPPT Kabupaten Cirebon sendiri setelah menerapkan ODS dalam pelayanan IUI dan mengalami peningkatan dalam pelayanan kepada pemohon IUI. Salah satu faktor peningkatan pelayanan IUI ini karena cepatnya proses administrasi yang sekarang ini diterapkan di BPPT Kabupaten Cirebon.

Dalam proses keadministrasianlah dilakukan perampingan batas waktu dalam pembuatan pelayanan IUI. Proses keadministrasian yang dulunya bisa memakan waktu 3 (tiga) atau 4 (empat) hari kerja sekarang hanya menjadi 1 (satu) hari kerja. Proses ODS pada BPPT yang diterapkan untuk IUI ini berjalan efektif, walau masih dalam keadministrasiannya saja. Karena proses peninjuan lapangan tidak memungkin dilakukan dalam satu hari.

## 4.3 Kepuasan Pelayanan Melalui *One Day Service* (ODS) Pada Izin Usaha Industri (IUI)

Tingkat kepuasan menjadi indikator dalam menentukan tingkat efektifitas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan masyarakat sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf yaitu: taraf pertama

memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar masyarakat; taraf kedua memenuhi harapan masyarakat dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi dan taraf ketiga yaitu melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan masyarakat. Kepuasan disini adalah seberapa besarnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPPT Kabupaten Cirebon setelah datang untuk membuta IUI. Kepuasan tidak bersifat materi, tetapi lebih pada perasaan. Hubungan antara aparatur BPPT Kabupaten Cirebon dengan masyarakat menjadi kunci utama kepuasan meskipun seluruh aparatur di berikan kebebasan dalam menjalankan pekerjaannya, namun tidak ada yang meninggalkan tanggung jawab yang telah di berikan kepada mereka. Bahkan aparatur tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Setiap organisasi berusaha untuk memiliki keunggulan kompetitif sebagai sebuah kekuatan agar mampu bertahan dalam mancapai tujuan organisasi. Keunggulan kompetitif dibangun dengan melibatkan kemampuan untuk memanfaatkan kompetensi khusus. Kompetensi khusus *(distinctive competencies)* sendiri didefinisikan sebagai kekuatan sebuah organisasi yang tidak dapat dengan mudah ditandingi atau ditiru oleh pesaing.

Pengelolaan yang strategis melibatkan pengembangan dan eksploitasi sumber-sumber daya dan kapabilitas unik organisasi, mempertahankan, serta memperkuat sumber-sumber daya tersebut.

Sebuah keuntungan bagi sebuah organisasi untuk menjalankan strategi yang saat ini tidak diterapkan oleh organisasi pesaing mana pun. Kemampuan organisasi untuk menerapkan strategi harus terus meningkatkan efisiensi dan keefektifan dan membawanya pada keunggulan kompetitif yang berkesinambungan.

Adanya pelayananan ODS dalam IUI ini menjadikan pelayanan efesien dan efektif sehingga menimbulkan adanya kepuasan dari masyarakat karena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melayani pembuatan IUI sudah maksimal. Perampingan keadministrasian pelayanan di BPPT Kabnupaten Cirebon menjadi ODS adalah bentuk usaha pemerintah Kabupaten Cirebon untuk memuaskan masyarakat dalam pelayanan yang mereka berikan. Tingkat kepuasan masyarakat juga akan mempengaruhi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Indeks kepuasaan masyarakat tinggi terhadap kinerja aparatur BPPT Kabupaten Cirebon, maka BPPT akan meningkatkan performanya dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Kendala yang sama juga mempengaruhi tingkat kepuasan masyrakat dalam pelayanan IUI melalui ODS yaitu adanya kendala pada saat peninjauan lapangan oleh tim teknis. Kendala tim teknis ini menghambat tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Cirebon dalam perlayanan IUI melalui ODS di BPPT Kabupaten Cirebon.

## 4.4 Keunggulan Pelayanan Melalui *One Day Service* (ODS) Pada Pelayanan Izin Usaha Industri (IUI)

Keunggulan penerapan ODS dalam IUI diperlukan dalam melayanani kebutuhan masyarakat, karena dengan adanya Keunggulan aparatur BPPT akan melaksanan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keunggulan juga dapat mempengaruhi sikap aparatur untuk tidak bertindak sewenang-wenang karena dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut. Kewenangan yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lemabaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengaharuskan mereka mengambil suatu keputusan.Manakala lembaga itu tidak diberikan kewenangan untuk membuat keputusan itu sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi bukan saja wibawa lembaga itu saja yang merosot di mata masyarakat yang dilayani.

BPPT Kabupaten Cirebon meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan IUI sudah cukup baik, namun kendala sering ditemukan saat tim teknis melakukan pengecekan dilapangan. Waktu yang biasanya hanya dibutuhkan 4 (empat) hari dalam pengecekan lapangan untuk pembutan IUI bisa menjadi 6 (enam) hari karena aparatur yang masih berada di tim teknis mengalami kendala, misalnya; jauhnya lokasi dan kesalahan-kesalahan pengecekan maka harus dilakukan

pengecekan ulang oleh tim teknis. Kendala inilah merupakan salah satu penghambat dari keunggulan BPPT Kabupaten Cirebon karena dengan adanya kendala tadi tingkat kepercayaan yang dibangun oleh BPPT Kabupaten Cirebon sedikit menurun. Penurunan ini dilihat dari adanya pertanyaan-pertanyaan yang kerap ditanyakan kepada aparatur tentang pengecekan lokasi selama 4 (empat) hari.

Setiap organisasi berusaha untuk memiliki keunggulan kompetitif sebagai sebuah kekuatan agar mampu bertahan dalam mancapai tujuan organisasi. Keunggulan kompetitif dibangun dengan melibatkan kemampuan untuk memanfaatkan kompetensi khusus. Kompetensi khusus *(distinctive competencies)* sendiri didefinisikan sebagai kekuatan sebuah organisasi yang tidak dapat dengan mudah ditandingi atau ditiru oleh pesaing.

Pengelolaan yang strategis melibatkan pengembangan dan eksploitasi sumber-sumber daya dan kapabilitas unik organisasi, mempertahankan, serta memperkuat sumber-sumber daya tersebut. Sebuah keuntungan bagi sebuah organisasi untuk menjalankan strategi yang saat ini tidak diterapkan oleh organisasi pesaing mana pun. Kemampuan organisasi untuk menerapkan strategi harus terus meningkatkan efisiensi dan keefektifan dan membawanya pada keunggulan kompetitif yang berkesinambungan.

ODS merupakan keunggulan yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Cirebon sebagai suatu usaha pelayanan Pemerintah Kabupaten Cirebon

untuk melayani pembuatan IUI yang efesien dan efektif. Pemanfaatan ODS ini berguna untuk mengurangi disposisi waktu yang biasanya memakan waktu selama 3 (tiga) atau 4 (empat) hari kerja dalam pembuatan IUI. BPPT Kbupaten Cirebon memanfaatkan keunggulan dari teknologi informasi yang sekarang sudah berkembang dimasyarakat. Seperti sarana promosi yang sudah menggunakan website yang bisa dibuka oleh masyarakat Kabupaten Cirebon untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa saat mengajukan surat IUI ini. Pemanfaatan teknologi juga sudah diterapkan oleh BPPT Kabupaten Cirebon untuk menyimpan data-data para pemohon IUI melalui media komputer yang bertujuan agar data yang ada bisa tertata dengan baik dan adanya copian data selain dari berkas-berkas pemohon ajukan.

Selain dari segi teknologi informasi, salah satu keunggulan dari pelayanan IUI di BPPT Kabupaten Cirebon adalah sikap aparatur BPPT dalam melayani masyarakatnya. Sikap yang santun, sopan, ramah, dan murah senyum adalah salah satu keunggulan di BPPT Kabupaten Cirebon. Sikap aparatur akan mencerminkan kondisi keadaan suatu organisasi apakah, organisasi tersebut dalam keadaan yang stabil atau tidak. Selain itu, pemuasan pelayanan lah yang menjadi alasan untuk bertindak ramah. Keunggulan ini menjadi nilai lebih untuk aparatur BPPT Kabupaten Cirebon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena dengan menunjukan sikap yang ramah, masyarakat tidak merasa terbebani dengan harus datang ke BPPT karena adanya keramahan dari

aparaturnya yang membuat masyarakat merasa nyaman dalam mengajukan IUI.

Keunggulan BPPT Kabupaten Cirebon belum cukup efektif karena belum menggunakan sistem informasi manajemen yang dimana semua data yang diterima oleh aparatur dari masyarakat diproses menggunakan teknologi internet atau pun dengan menciptakan mesin khusus untuk pembuatan pelayanan IUI.

## 4.5 Pengembangan Pelayanan Melalui *One Day Service* (ODS) Pada Pelayanan Izin Usaha Industri (IUI)

Pengembangan bertujuan agar para pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan penerapan ODS dalam pelayanan IUI di Kabupaten Cirebon diterapkan supaya para aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan pelayanan IUI Kabupaten Cirebon, karena membutuhkan pegawai yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Pengembangan dalam hal ini adalah mengukur kemampuan ODS dalam pelayanan IUI kepada masyarakat di Kabupaten Cirebon. Untuk meningkatkan pelayanan IUI kepada masyarakat Kabupaten Cirebon, yaitu dengan cara melaksanakan evalusi setiap satu tahun sekali guna memperbaharui sistem yang mendukung jalannya pelayanan yang ada

sehingga disesuaikan dengan kondisi dan kemajuan zaman yang semakin canggih dengan tujuan pelayanan IUI dapat berjalan dengan cepat.

BPPT Kabupaten Cirebon dalam melakukan pengembangan ODS ini tidak hanya melakukan evaluasi pada sistem pelayanan IUI saja, namun untuk menunjang pengembangan pelayanan yang lebih baik BPPT kabupaten Cirebon pun melakukan evaluasi terhadap seluruh aparatur yang terkait dengan melakukan berbagai macam aturan baik formal ataupun informal yang mengikat seluruh aparatur BPPT kabupaten Cirebon. Peraturan tersebut berupa visi dan misi organisasi, serta berpedoman pada standar operasional yang di gunakan untuk panduan pelayanan di BPPT kabupaten Cirebon

Pengembangan penerapan ODS dalam pelayanan IUI di Kabupaten Cirebon sudah cukup efektif hal ini terlihat dari pembaharuan-pembaharuan yang terjadi dalam pelayanan IUI yang disesuaikan dengan kondisi yang ada. Selain evaluasi tahunan tentang ODS dalam pelayanan IUI, BPPT kabupaten Cirebon melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur guna menunjang berjalannya pelyanan IUI pada ODS menjadi lebih baik. Pengembangan yang di lakukan BPPT kabupaten Cirebon memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap masyarakat dalam hal pelayanan IUI.

### 4.5.1 Pencapaian Tujuan Pelayanan ODS Dalam Pelayanan IUI di BPPT Kabupaten Cirebon Kepada Masyarakat.

Pencapaian Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka tertentu, mengandung nilai-nilai keluhuran dan keinginan yang kuat untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik, yang akan menjadi arah perjalanan pemerintahan dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria dan kewenangan yang mudah di pahami seluruh masyarakat.

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai melalui tindakan berupa kebijakan alokasi sumberdaya, program dan kegiatan. Keberhasilan mencapai berbagai sasaran sangat penting dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dan untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin.

Pencapaian sasaran agar efektif, harus bersifat spesifik, dapat dilaksanakan, dapat diukur, menantang namun dapat dicapai dan berorientasi pada hasil. Sasaran operasional tahunan ialah pernyataan hal-hal yang diharapkan oleh setiap unit organisasi dalam peranannya terhadap pencapaian visi dan misi BPPT Kabupaten Cirebon yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas pecapaian tujuan penerapan ODS dalam pelayanan IUI di BPPT Kabupaten Cirebon guna memberikan

pelayanan yang cepat dengan waktu yang singkat, secara tepat dalam hal ini dapat dilihat dari ketetapan waktu dan sasaran yang akurat.

Pencapaian tujuan aparatur dalam pelayanan IUI melalui ODS ini bertujuan agar mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan pencapaian aparatur juga mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, secara singkat dapat dikatakan bahwa pencapaian aparatur ini mengukur daya tanggap aparatur terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna pelayanan IUI.

Pencapaian tujuan sangat diperlukan dalam pelayanan IUI melalui ODS karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan aparatur dalam mengembangkan program-program pelayanan IUI melalui ODS dalam upaya meningkatkan pelayanan public sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pencapaian pelayanan ODS dalam upaya meningkatkan pelayanan IUI untuk menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Birokrasi yang diperankan oleh aparatur untuk mensejahterakan masyarakat. Pasang surut kinerja aparatur BPPT Kabupaten Cirebon sangat ditentukan oleh dinamika eksternal dan internalnya. Pencapaian kebijakan dan strategi pelayanan IUI melalui ODS bergantung pada dukungan dari aparatur yang menjalankan birokrasi BPPT Kabupaten Cirebon.