# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Laporan KKL

Kehadiran pemerintah di dalam penyelenggaraan pemerintahan suatu negara mutlak diperlukan. Secara umum, pemerintah menjalankan dua fungsi pemerintahan, yaitu fungsi pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*services*). Era pemerintahan modern seperti saat ini, pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri atau dilayani, tetapi untuk melayani masyarakat.

Fungsi pelayanan umum sangatlah banyak dan hampir mencapai semua aspek kehidupan masyarakat. Negara yang bagaimana pun bentuknya dan seberapa luas wilayahnya pasti tidak akan mampu menyelenggarakannya secara terpusat terus-menerus. Oleh karena itu Indonesia menganut sistem desentralisasi yang wujud konkretnya berupa otonomi daerah.

Tujuan utama dari pelaksanaan otonomi daerah adalah penyerahan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Konsekuensi dari penyerahan kewenangan tersebut, disatu sisi daerah diberikan keleluasaan untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan segala potensi yang dimiliki, tetapi disisi lain mengandung tanggung jawab yang besar atas keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, konsekuensi dari penyerahan kewenangan tersebut diarahkan untuk

mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah.

Penyelenggaraan pemerintahan yang dinamis dan tanggap dalam hal pelayanan publik akan mampu dilaksanakan secara cepat dan tepat sasaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tuntutan globalisasi saat ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Seiring berjalannya era globalisasi dengan diikuti teknologi yang semakin maju, pemerintah diharapkan bisa memanfaatkan teknologi dengan yang kita kenal dengan istilah *E-Government*. *E-Government* merupakan sebuah aplikasi informasi, komunikasi dan teknologi *(Information and Communication Technology/ICT)* dimanfaatkan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat..Bagi setiap masyarakat untuk mengakses informasi merupakan hal yang paling penting. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat merupakan bentuk penyesuaian dalam rangka mewujudkan pelayanan primer kepada masyarakat. Penggunaan teknologi dan sistem informasi juga untuk mewujudkan praktek dalam penyelenggaraan pemerintahan supaya lebih efektif dan efisien, sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Penerapan *E-Government* bertujuan untuk agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya. Teknologi informasi

yang dibutuhkan dalam penerapan *E-Government* harus bersifat terbuka, mudah dimengerti dan dapat diakses oleh siapapun termasuk masyarakat. Penggunaan teknologi sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah menerapkan pengolahan data secara elektronik. Penerapan pengolahan data secara elektronik dilakukan tidak hanya di tingkat pusat saja, tetapi di tingkat daerah juga perlu diterapkan pengolahan data secara elektronik.

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggaraan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No.5/1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan bagi kebutuhan masyarakat. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat

tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Permasalahan yang sering terjadi sebelum diterapkannnya aplikasi *barcode* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pada saat proses pencarian data pemohon dengan cara mencari berkas di loker tempat penyimpanan berkas secara manual sering terjadi proses yang memakan waktu yang lama. Keakuratan data pemohon pun merupakan hal yang penting dan mutlak dalam sebuah surat izin usaha. Tindak kejahatan yang pernah terjadi dengan adanya pemalsuan dokumen yang dilakukan oleh suatu oknum tertentu dalam rangka untuk memiliki aset perusahaan atau mengatasnamakan perusahaan tersebut. Ini dikarenakan SIUP memiliki nilai nominal yang cukup tinggi, sehingga tidak jarang banyak oknum yang melakukan pemalsuan dokumen izin. Akibat dari permasalahan tersebut dapat terjadi adanya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sehubungan dengan hal diatas sesuai dengan Instruksi Presiden No.3/2003 tentang Kebijakan dan Pengembangan Pembangunan *E-Government* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.24/2004 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), upaya yang dilakukan KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pemberian SIUP Kota Cimahi yang terkait dengan ketentuan Walikota Cimahi tentang mekanisme pelayanan perijinan terpadu satu pintu bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat khususnya dibidang pelayanan perizinan serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, maka perlu adanya sistem pelayanan izin yang cepat, efisien dan terpadu. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi alat pemindai yaitu dengan aplikasi *barcode.*

Aplikasi *barcode* merupakan pemberian kode berupa gambar bergaris-garis hitam pada dokumen surat izin yang akan diterbitkan sebagai upaya menghindari pemalsuan izin yang meliputi salah satunya pemberian SIUP Kota Cimahi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Efektivitas penggunaan *barcode* khususnya mengenai informasi yang cepat, tepat dan akurat sangat diperlukan dalam hal pemberian informasi mengenai data pemohon perizinan mengenai data perusahaan yang telah memiliki izin. Oleh sebab itu ketersediaanya akan informasi mengenai data-data yang berhubungan dengan proses perizinan usaha perdagangan secara tepat dan akurat merupakan hal yang mutlak dan penting. Pentingnya SIUP, dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha bagi perusahaan yang telah melaksanakan kewajibannya melengkapi legalitas usahanya dan dapat terlindungnya perusahaan-perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka.

Aplikasi *Barcode* yang telah dibangun oleh KPPT Kota Cimahi dalam implementasinya saat ini digunakan untuk :

1. Pengecekan keaslian dokumen.

2. Pencarian data dari sebuah berkas SK izin secara cepat dan akurat.
3. Aplikasi *Client-Server* (*Data Base* ada pada satu *Server* dan diakses oleh *Client*/ PC/Laptop)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengadakan penelitian yang berjudul: **"Efektivitas Penerapan Alat Pemindai (*Barcode*) Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi".**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Untuk menjelaskan fokus masalah yang dibahas dalam KKL ini, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi?
2. Bagaimana efisiensi penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat pada penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi?
4. Bagaimana keunggulan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi?
5. Bagaimana pengembangan penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Laporan KKL

Maksud KKL ini adalah untuk mengetahui efektivitas KPPT Kota Cimahi pada penerapan aplikasi *barcode* dalam meningkatkan pelayanan

SIUP kepada masyarakat di wilayah Kota Cimahi. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui proses penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi.
2. Mengetahui efesiensi penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi.
3. Mengetahui kepuasan masyarakat dalam penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi.
4. Mengetahui keunggulan penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi.
5. Mengetahui pengembangan penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi.

## 1.4 Kegunaan Laporan KKL

Secara ringkas laporan KKL ini diharapkan dapat memberi kegunaan bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi peneliti

   Laporan KKL ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai efektivitas penerapan alat pemindai (*barcode)* pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi.

2. Secara teoritis

   Laporan KKL ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan studi Ilmu Pemerintahan khususnya mengenai efektivitas penerapan *E-Government*.

3. Secara praktis

   Diharapkan laporan KKL ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya KPPT Kota Cimahi.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, di setiap lembaga pemerintahan diperlukan pegawai yang efektif dan berkualitas guna meningkatkan kemampuan sehingga dapat dicapai efektivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai yang diharapkan. Keefektifan sebuah lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuan ditentukan oleh sejauh mana lembaga pemerintahan dalam mencapai sasaran dan target yang akan dicapai. Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa :

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat" (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Gibson, Ivancevich

dalam bukunya *Organisasi*, *Perilaku, Stuktur dan Proses* efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun ukuran efektivitas organisasi secara umum dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini :

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

(Gibson, 1996:34)

Proses adalah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data pemohon perizinan usaha perdagangan agar menghasilkan informasi tentang data pemohon perizinan usaha perdagangan berguna bagi para pemakainya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses pelayanan SIUP di KPPT agar menghasilkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Ukuran proses dapat dilihat dari proses komunikasi, proses pengambilan keputusan, proses pengembangan pegawai, proses sosialisasi.

Efisiensi adalah merupakan hasil yang dicapai oleh badan pemerintah yaitu KPPT Kota Cimahi dalam menerapkan *barcode* dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan SIUP di Kota Cimahi baik dilihat secara ketepatan dan kecepatan data yang diinginnkan . Efisiensi dapat di lihat dari biaya dan waktu.

Kepuasan adalah keberhasilan aparatur KPPT dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon

izin usaha perdagangan dengan menggunakan *barcode*. Ukuran kepuasan meliputi tingkat keberhasilan, tingkat kinerja apartur, tingkat publik atau masyarakat.

Keunggulan adalah tingkat dimana aparatur KPPT Kota Cimahi benar-benar tanggap terhadap perubahan baik di dalam KPPT Kota Cimahi. Penggunaan *barcode* pada KPPT Kota Cimahi dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam pelayanan SIUP. Ukuran keunggulan meliputi produk, kepuasan dan konsisten.

Pengembangan adalah mengukur kemampuan aparatur KPPT untuk meningkatkan kapasitasnya dalam pelayanan SIUP di Kota Cimahi, dengan cara melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan sehingga pelayanan SIUP bisa berjalan dengan cepat. Ukuran Pengembangan meliputi struktur sistem, pencapaian tujuan.

Efektivitas selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas juga merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Definisi pemindai yaitu: “Pemindai merupakan suatu alat yang digunakan untuk memindai suatu bentuk maupun sifat benda”. (http://en.wikipedia.org/wiki/Pemindai). Pemindai dalam bahasa Inggris di sebut juga dikenal dengan nama *scanner.* Benda yang dapat dipindai biasanya berupa dokumen, foto, gelombang, suhu dan lain-lain. Hasil

pemindaian itu pada umumnya akan ditransformasikan ke dalam komputer sebagai data digital.

Pengertian dari *barcode* itu sendiri dijelaskan sebagai berikut: "*Barcode* adalah sebuah informasi yang dikodekan kedalam sebuah bentuk garis-garis tipis dan lebar dengan spasi garis putih di tengahnya yang berisikan informasi tertentu". (http://e n.wikipedia.org/wiki/*Barcode*). Garis-garis hitam yang dibuat menurut kode tertentu yang berbentuk seperti batang, umumnya digunakan sebagai identifikasi terhadap suatu objek atau barang kode batang.

KPPT Kota Cimahi memanfaatkan teknologi pemindai dengan menggunakan *barcode scanner* untuk mengefisiensikan waktu dan data yang dihasilkan lebih akurat dalam pencarian berkas. Kemudian manfaat yang penting lainnya yaitu menghindari pemalsuan dokumen, karena dengan menggunakan *barcode* didalamnya terdapat sejenis kode yang mewakili data atau informasi mengenai kepemilikan surat. Kode berbentuk batangan balok dan berwarna hitam putih ini, mengandung satu kumpulan kombinasi batang yang berlainan ukuran yang disusun sedemikian rupa. KPPT Kota Cimahi sendiri kode tersebut dicetak di atas surat perizinan/dokumen.

Kode *barcode* tersebut akan dibaca oleh alat pembaca (*barcode* reader) yang akan menterjemahkan kode ini kepada data/informasi yang mempunyai arti. Sehingga dalam pengkodeannya, aplikasi *barcode* ini dapat menjamin keamanan dokumen surat perizinan yang ada di KPPT Kota Cimahi dan tidak mudah untuk dipalsukan.

Masalah pelayanan merupakan salah satu masalah yang sangat penting untuk diperhatikan bagi suatu intansi pemerintah, baik itu pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah, karena masalah tersebut berkaitan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan penjelasan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993, yang dikutip Lukman dan Sugiyanto, bahwa yang dimaksud pelayanan adalah sebagai berikut:

> "Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh intansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku". (Lukman dan Sugiyanto, 2001:4).

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pusat dan daerah merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan undang-undang yang berlaku, baik itu berupa jasa maupun berupa barang. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Secara lebih spesifik dalam kaitannya dengan pelayanan umum, Saefullah telah mendefinisikan pelayanan umum sebagai "pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan".

(Saefullah,1999:5). Setiap warga negara yang sah berhak untuk diberikan pelayanan yang baik oleh pemerintah. Pendapat Pamudji mengartikan pelayanan umum sebagai: “kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”.(Pamudji,1994:21). Beberapa pendapat tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan umum tersebut berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat umum akan hal-hal tertentu baik berupa barang ataupun jasa.

Terkaitnya pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, Ndraha membedakan antara konsep layanan publik (*public service*) dengan layanan civil (*civil service*) yaitu sebagai berkut:

> “Layanan civil (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif”. (Ndraha, 2000:56).

Pelayanan yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi masuk dalam layanan civil, hal ini dikarenakan bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan KPPT itu sendiri yang tidak dijual beli dan dimonopoli , seperti hal nya pelayanan SIUP yang pelayanannya hanya di lakukan oleh pemerintah saja. KPPT Kota Cimahi dalam pelayanan SIUP untuk mempermudah dalam memberikan pelayanannya terhadap publik diterapkan *barcode*. Kantor KPPT Kota Cimahi menerapkan *barcode* untuk meningkatkan pelayanan publik dan dengan *barcode* diharapkan masyarakat bisa lebih aman dalam kepemilikan dokumen perizinan perdagangan.

*Barcode* yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutip di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korps pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para pelaksana, masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai, adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah, seperti halnya yang telah diutarakan oleh Rasyid, yaitu bahwa “setiap pemerintah pada dasarnya melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pembangunan”. (Rasyid,1997:12). Pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi akan berjalan dengan baik apabila melaksanakan tiga fungsi, yang diantaranya, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pembangunan.

Efektivitas penerapan *barcode* di KPPT Kota Cimahi yang telah dibangun oleh KPPT dalam implementasinya saat ini digunakan untuk pengecekan keaslian dokumen, pencarian data dari sebuah berkas SK izin secara cepat mengenai perusahaan yang telah memiliki izin usaha seperti UU Gangguan (HO), SIUP, Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Dengan demikian prosedur otomatisasi menuntut profesionalisme yang menghadapi tantangan seperti: penyediaan sumber daya manusia, jaminan perangkat keras atau lunak, pasokan bahan dan kelangsungan sistem perawatan.

Mencermati mengenai tantangan dalam penggunaan aplikasi

*barcode*, maka ada beberapa hal yang mesti diperlukan, yaitu mengenai penyediaan sumber daya manusia, jaminan perangkat keras atau lunak, jaminan pasokan material *(comsumable material),* dan pemeliharaan sistem, karena keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan mesti terpenuhi supaya penggunaan *barcode* dapat digunakan seefektif dan seefisien mungkin. Sumber daya manusia merupakan pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada serta merupakan modal utama yang dijadikan fokus perhatian.

Sistem komputer untuk *barcode* terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan prosedur untuk penyusunan pemasukkan data, pengolahan, analisis. Membaca *barcode* ini diperlukan sebuah alat pembaca *barcode* atau *barcode* scanner dengan menggunakan sinar laser yang sensitif terhadap refleksi dari ketebalan garis, jarak atau ruang antar baris dan variasi lainnya. Data tersebut dibaca oleh *barcode* scanner yang kemudian ditransfer ke komputer untuk diolah lalu ditampilkan sebagai data yang terbaca oleh manusia. Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, maka dirumuskan anggapan dasar sebagai berikut :

1. Proses adalah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data pemohon perizinan usaha perdagangan agar menghasilkan informasi tentang data pemohon perizinan usaha perdagangan berguna bagi para pemakainya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi

agar menghasilkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Ukuran proses dapat dilihat dari :

1) Proses komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari aparatur KPPT kepada pemohon pelayanan SIUP mengenai informasi aplikasi *barcode* di Kota Cimahi.
2) Proses pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan-penentuan keputusan oleh aparatur KPPT dalam pelayanan SIUP dengan menggunakan *barcode* di Kota Cimahi.
3) Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam penerapan *barcode* guna peningkatan pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
4) Proses sosialisasi adalah mengenalkan aplikasi *barcode* dalam meningkatkan pelayanan SIUP di Kota Cimahi.

2. Efisiensi adalah merupakan hasil yang dicapai oleh badan pemerintah yaitu KPPT Kota Cimahi dalam menerapkan *Barcode* dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan SIUP di Kota Cimahi. Efesiensi dapat di lihat dari biaya, waktu yang dapat dilihat dari :

    1) Biaya adalah sejauh mana efesiensi biaya yang dikeluarkan KPPT Kota Cimahi dengan menggunakan *barcode* dalam pelayanan SIUP.

2) Waktu adalah dapat dilihat dari suatu berjalannya suatu program efektivitas melalui penggunaan *barcode* dalam pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi yang dijalankan sudah efektif atau tidaknya untuk mendekati pencapaian tujuan yang diharapakan.

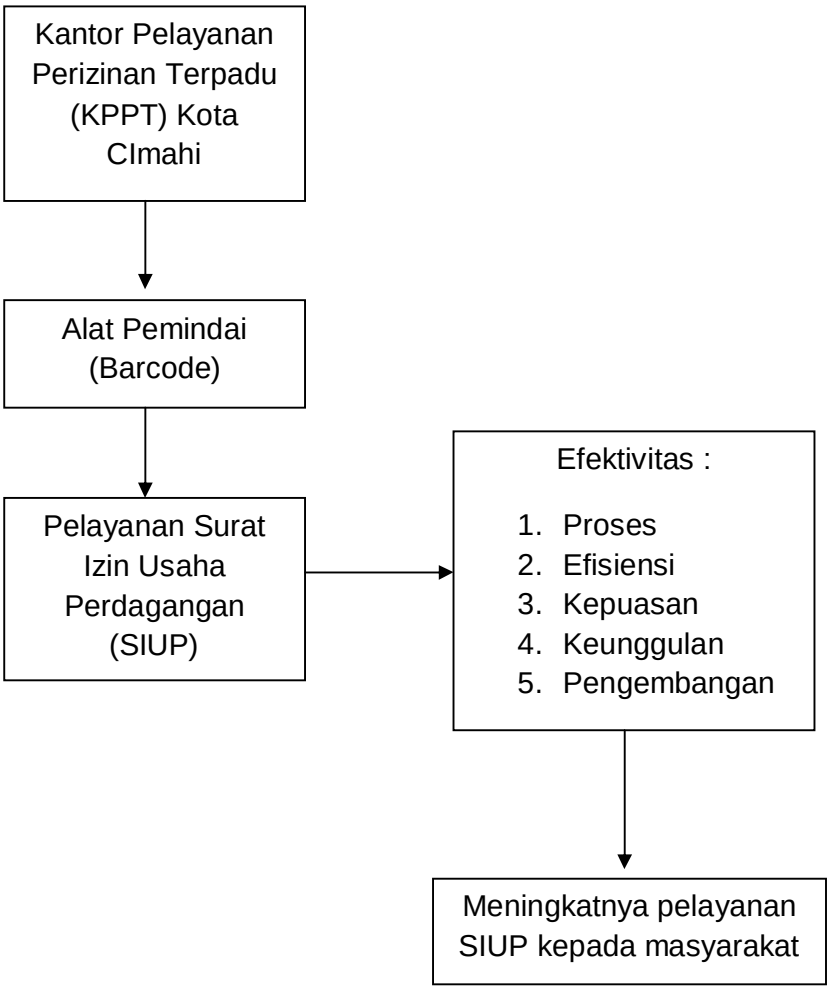
3. Kepuasan adalah keberhasilan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIUP dengan menggunakan *barcode*. Ukuran kepuasan meliputi tingkat keberhasilan, tingkat kinerja aparatur, tingkat publik atau masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana aparatur KPPT Kota Cimahi benar-benar tanggap terhadap perubahan baik di dalam KPPT Kota Cimahi. Penggunaan *barcode* pada KPPT Kota Cimahi dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam pelayanan SIUP. Ukuran keunggulan meliputi :
5. Pengembangan adalah mengukur kemampuan aparatur KPPT untuk meningkatkan kapasitasnya dalam pelayanan SIUP di Kota Cimahi. Dengan cara melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan sehingga pelayanan SIUP bisa berjalan dengan cepat. Ukuran pengembangan meliputi :
    1) Struktur sistem adalah aparatur KPPT yang memanfaatkan pengolahan data pemohon SIUP dalam pelayanan SIUP melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan. Struktur ini berusaha mengubah

keyakinan sikap, nilai, dan praktik sehingga aparatur KPPT dapat menyesuaikan dari dengan teknologi dan mampu bertahan dalam laju perubahan yang berlangsung cepat .

2) Pencapaian tujuan adalah hal yang hendak dicapai dengan memfokuskan tujuan pada rencana awal yang telah direncanakan dan ditetapkan penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas sebagai bahan tambahan dari penjelasan teoritik pada kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas:

**Gambar 1.1**
**Model Kerangka Pemikiran**



## 1.6 Metode dalam Laporan KKL

### 1.6.1 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hal tersebut, metode penelitian deskriptif menurut Moh. Nazir bahwa penelitian deskriptif merupakan:

> **"**Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia sebagai objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, hubungan antar fenomena yang diselidiki" (Nazir.M, 1988:63).

Alasan penulis memilih metode deskriptif karena dengan menggunakan metode penelitian ini penulis dapat menggambarkan objek penelitian juga menyoroti secara lebih spesifik. Sehingga pengetahuan pada saat tertentu dapat dijelaskan secara lebih mendetail dan dicarikan solusi untuk memecahkan permasalahan yang timbul.

Adapun yang menjadi jenis-jenis penelitian deskriptif menurut Nazir yaitu:Metode Survei

1. Metode Deskriptif berkesambungan (continuity deskriptive)
2. Penelitian studi kasus.
3. Penelitian analisa pekerjaan dan aktivitas.
4. Penelitian tindakan (action research).
5. Penelitian perpustakaan dan dokumenter.

(Nazir.M , 1988:65)

Adapun tujuan dari metode tersebut untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang akan diselidiki. Metode ini sesuai dengan sifat penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif sendiri ditujukan untuk:

> "…(1) mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi, (4) menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang". (Rakhmat, 2005: 24)

Pengumpulan data-data secara aktual dan terperinci yang melukiskan gejala yang ada di KKPT Kota Cimahi , kemudian mengidentidikasi masalah yang ada di KKPT Kota Cimahi seingga dapat menetapkan rencana yang akan dihadapi mendatang.

Sementara yang dimaksud dengan penelitian kualitatif menurut pendapat Moleong dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif* mengatakan penelitian kualitatif:

> "Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode penelitian kualitatif. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan data-data untuk memberikan gambarana penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, cacatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya". (Moleong, 2004: 6)
> Penelitian kualitatif berlatar ilmiah sebagai keutuhan mengandalkan

analisis manusia sebagai alat (instrumen) penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitian pada upaya menemukan teori dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil. Data dikumpulkan terutama melalui wawancara bebas sebagaimana dikemukakan Glaser dan Strauss bahwa: "Rumusan teori dari dasar, yaitu teori yang berasal dari data dan diperoleh secara analitik dan sistemik melalui metode komparatif". (Moleong, 2004: 35).

### 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Suatu hal yang penting dalam penulisan karya ilmiah hasil penelitian adalah data-data dan informasi dari segala objek yang akan diteliti sehingga penulisan tersebut menjadi objektif, rasional dan faktual. Sehubungan dengan hal itu menurut Lexy J. menyebutkan bahwa "sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain" (Moleong 2002 : 112).

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah "subjek dari mana data diperoleh". Selanjutnya untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data, Suharsimi mengklasifikasikannya menjadi tiga bagian yaitu :

1. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis.
2. *Place,* adalah sumber data yang menyajikan tampilan keadaan diam dan bergerak
3. *Paper,* yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain

(Arikunto, 2002 : 114).

Guna memperoleh keterangan dan fakta-fakta selengkap mungkin dari keadaan empirik dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

   Cara ini ditempuh dengan mempelajari undang-undang, buku-buku, dokumen-dokumen dan referensi lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti. Dengan

teknik ini akan diperoleh data sekunder, yang merupakan data yang didapat setelah diolah terlebih dahulu sebelum disajikan

2. Studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung ke lokasi yang telah ditentukan, dan terbagi atas:

    a) Observasi non partisipan

        Mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematik tentang penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP oleh KPPT Kota Cimahi.

    b) Wawancara Mendalam

        “Teknik pengumpulan data yang dikenal oleh penelitian kualitatif pada umumnya pertama adalah wawancara mendalam”.(Hamidi, 2004:72). Melakukan wawancara mendalam berarti menggali informasi atau data sebanyak-banyaknya dari responden atau informan, wawancara dalam penelitian ini bersifat terbuka (tidak terstruktur) dalam arti membiarkan responden berbicara sesuai pengalaman, pengetahuan dan pandangan mereka, namum peneliti tetap mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan penting yang berkaitan dengan diperolehnya informasi dalam menjawab permasalahan penelitian, sehingga jawaban informan secara disadari atau tidak telah

menjawab bagian atau indikator permasalahan penelitian yang hendak diteliti.

### 1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang-orang pada lokasi penelitian yang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi pada lokasi penelitian. Jadi ia harus mengetahui banyak tentang latar belakang penelitian. (Moleong,1994:90). Informan merupakan orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti.

Menurut Sugiyono (2005) bahwa dalam Penelitian Kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu. Selanjutnya, pengertian sampling adalah pilihan peneliti sendiri secara *purposive*, disesuaikan dengan tujuan penelitian. Yang menjadi sampel hanyalah sumber yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 1994:90). Kemudian Soegiyono dalam *Memahami Penelitian Kualitatif* mengemukakan tentang penentuan sampel :

> "Penelitian sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai masuk lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling deBarcoden*). Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan mempertimbangkan data yang diperlukan ; selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampelnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lengkap." (Sugiyono, 2002:54-55).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan ketika peneliti berada dilapangan dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan

penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan efektivitas penerapan *barcode* pada pelayanan SIUP di Kota Cimahi.

Adapun rincian orang-orang tersebut sebagai informan penelitian sebagai berikut :

1. KPPT Kota Cimahi yang dipilih merupakan pejabat yang terkait langsung dengan penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP, yakni (1) Kepala KPPT Kota Cimahi karena orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksananya penerapan *barcode*, (2) Kepala Seksi Info Pengaduan merupakan petugas yang bertanggungjawab dalam mengatasi keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat, (3) Kepala Seksi Pengolahan dan Pelaporan merupakan sumber data yang dijadikan sebagai informasi laporan KKL dan bertanggungjawab pada bagian *entry data* yang langsung berhubungan dengan proses penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP.
2. Masyarakat yang mendapatkan atau menjalani pelayanan SIUP dengan penerapan *barcode* di Kota Cimahi karena secara langsung mendapatkan manfaat dari hasil penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP.

### 1.6.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang diperlukan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil

pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Sesuai dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka analisis data dilakukan sepanjang penelitian. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami sehingga kesimpulan dapat diambil secara tepat dan sistematis.

Selanjutnya untuk memberikan arti makna pemecahan masalah, maka penulis mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data yang ada dilapangan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data sebagai berikut:

1. Memproses satuan, pengolahan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber (wawancara, pengamatan, studi pustaka, dokumen/arsip) yang kemudian dibuat rangkuman inti.
2. Reduksi data, data yang diperoleh di lapangan kemudian ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci agar dapat difokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan tema atau pola.
3. Kategorisasi, yaitu menyusun kategori berdasarkan pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu terhadap data (informasi) yang diperoleh. Selanjutnya menempatkan data pada kategori masing-masing.

4. Penafsiran data, dilakukan dengan menjabarkan data ke dalam tujuan, prosedur umum, peranan hubungan kunci dan peranan interogasi data.

## 1.7 Lokasi dan Waktu KKL

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi yang beralamat di Jl. Demang Hardjakusumah Kota Cimahi Gedung Perkantoran Pemkot C lantai 1 Kota Cimahi Telp (022) 6632601. Adapun penjadwalan untuk penelitian ini melewati beberapa tahapan, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**
**Jadwal Kuliah Kerja Lapangan**

| No | Waktu / Kegiatan | Tahun 2011 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Juni | Juli | Agu | Sep | Okt | Nov |
| 1. | Tahap Persiapan:<br>a. Pengajuan Judul Penelitian | | | | | | |
| | b. Pengajuan Usulan Penelitian | | | | | | |
| | c. Pengajuan Surat ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi | | | | | | |
| 2. | Tahap Pelaksanaaan KKL | | | | | | |
| 3. | Tahap Akhir:<br>a. Penulisan Laporan KKL | | | | | | |
| | b. Pengumpulan Laporan KKL | | | | | | |