BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Pengertian menurut Susanto, “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”(Susanto, 1975:156).

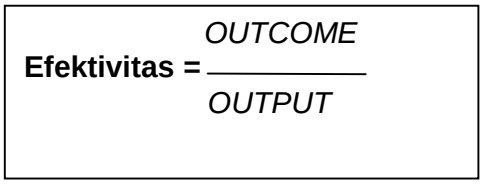
Menurut pengertian Susanto diatas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang agar hasil yang diharapkan dapat berjalan dengan baik.

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai”(Sedarmayanti, 1995:61). Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan

efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Efekivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92). Pernyataan ini berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini.

Gambar 2.1
Hubungan efektivitas



Sumber: Mahmudi, 2005:92.

Berdasarkan dengan gambar di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan antara input, proses dan output. Mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya

Pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Umum di Indonesia* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

> *"Effectivennes, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done"*. (Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan) (dalam Moenir, 2006:166).

Memperhatikan pendapat di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat dalam buku *Azas-azas Organisasi Manajemen* adalah sebagai berikut: "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya" (Handayaningrat, 1995:16). Pendapat Hadayaningrat mengartikan efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Tujuan organisasi hendaknya menjadi perhatian utama anggota organisasi dalam rangka memaksimumkan sasaran dan mengoptimalkan tujuan. Dalam konteks ini diharapkan organisasi dapat memberikan nilai manfaat baik dalam rangka memenuhi kebutuhan internal maupun eksternal(lingkungannya) berupa kebutuhan masyarakat.

Menurut Effendy (1989) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 1989:14). Efektivitas menurut pengertian tersebut mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan agar tujuan tercapai maka komunikasi harus berjalan dengan efektif.

Efektivitas berkaitan dengan kepentingan orang banyak, seperti yang dikemukakan H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat dalam bukunya Sistem Birokrasi Pemerinahan, sebagai berikut:

> “Efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak”. (dalam Handayaningrat, 1998:16).

Pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepda orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Sehingga dengan adanya fungsi pelayanan yang dimiliki oleh pemerintah, diharapkan pemerintah mampu melayanai masyarakatnya dengan baik dan bertanggungjawab.

2.1.1 Ukuran Efektivitas Organisasi

Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly dalam bukunya Prilaku, Struktur, Proses menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Proses adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efesiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output denganinput.
3. Kepuasaan adalah merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

(Gibson, 1996:34)

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas organisasi merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal. keefektifan harus mencerminkan hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungan sekitarnya. Ini berarti bahwa suatu organisasi dapat berjalan efektif jika organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.

Mengukur tingkat pelayanan dan nilai moneternya, maka digunakan efektivitas; karena menurut Dunn (1998:429): “Efektivitas secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis”. Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif kebijakan mencapai hasil yang diharapkan, mencapai tujuan dari diadakannya tindakan atau tidak. Ketika

hasil kebijakan itu pada kenyataanya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat efektivitas yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau mampu diatasi.

Pengertian efektivitas dengan kata dasar efektif berarti dapat mencapai sasaran atau menghasilkan sesuatu yang telah ditentukan. Sedangkan efektivitas berarti keadaan berhasilnya pencapaian tujuan.

> "Berhasil guna (efektif) yakni untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan, namun taret yang telah tercapai itu tentu saja juga harus dihubungkan dengan mutunya."(Soejadi, 1995:37)

Kutipan di atas memberikan kejelasan bahwa pengertian efektivitas itu mempunyai arti terdapat hasil dari suatu kegiatan atau tindakan yang dikehendaki, atau suatu pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tepat kualitas, dan tepat kuantitas. Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhinya beberapa kriteria akhir. Menurut pendapat Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;

6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang mucul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
12. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan;
    (Steers, 1985:46-48).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

2.2 Pengertian Alat Pemindai (*Barcode*)

Penyelenggaraan di dalam pelayanan publik tuntutan perbaikan pelayanan untuk masyarakat sangatlah penting. Hal ini terjadi karena adanya perubahan paradigma bahwa aparat pemerintah harus menjadi pelayan masyarakat dan bukan yang harus dilayani oleh masyarakat. Perbaikan pelayanan pada masa sekarang ini tidak cukup hanya dengan perbaikan tarif pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan tetapi dituntut lebih untuk meyelenggarakan pelayanan yang mengutamakan teknologi sebagai suatu inovasi yang lebih bermanfaat untuk masyarakat,salah satu

produk yang dikeluarkan oleh KPPT Kota Cimahi adalah alat pemindai atau yang lebih dikenal dengan aplikasi barcode yang diterapkan melalui surat perizianan salah saunya SIUP dengan tujuan agar lebih aman dan akurat. Definisi alat pemindai adalah sebagai berikut: ” Pemindai (*scanner*) merupakan suatu alat yang digunakan untuk memindai suatu bentuk maupun sifat benda, seperti dokumen, foto, gelombang, suhu dan lain-lain”(http://en.wikipedia.org/wiki/pemindai). Biasanya benda yang dapat dipindai berupa foto, dokumen, sidik jari dan lain-lain, kemudian hasil dari pemindaian tersebut ditransformasikan ke dalam komputer sebgai data digital. Alat pemindai mempunyai berbagai macam bentuk, salah satunya yang dimanfaatkan oleh KPPT Kota Cimahi adalah aplikasi barcode. Adapun pengertian barcode :

> “Barcode atau kode batang merupakan sekumpulan data yang digambarkan dengan garis dan jarak spasi (ruang). Barcode menggunakan urutan garis batang vertikal dan jarak antar garis untuk mewakili angka atau simbol lainnya”(http://terminalbarcode.com).

Setiap ketebalan garis batang dan jarak antara garis saru dengan yang lain selalu berbeda sesuai dengan isi data yang dikandung oleh kode batang atau barcode tersebut. Definisi lain menjelaskan sebagai berikut :

> “Barcode adalah susunan garis cetak vertikal hitam putih dengan lebar berbeda untuk menyimpan data-data spesifik seperti kode produksi, nomor identitas, dll sehingga sistem komputer dapat mengidentifikasi dengan mudah, informasi yang dikodekan dalam barcode” (http://en.wikipedia.org/wiki/barcode).

Barcode adalah sebuah informasi yang dikodekan kedalam sebuah bentuk garis-garis tipis dan lebar dengan spasi garis putih di tengahnya yang berisikan informasi tertentu. Barcode biasanya hanya berbentuk

informasi ID. Informasi ID ini digunakan oleh komputer untuk mencari data yang mengandung menyeluruh yang berhubungan dengan data tersebut. Pada awalnya barcode dipolakan dengan garis-garis dan spasi yang di cetak paralel, namun pada perkembangannya barcode dapat berbentuk titik-titik, lingkaran, dan kode teks tersembunyi dalam gambar.

Kemajuan teknologi pada saat ini tentu mempunyai nilai manfaat yang dapat dirasakan. Aplikasi barcode yang mempunyai manfaat atau keuntungan dari penggunaan barcode itu sendiri yang diterapkan oleh pemerintah Kota Cimahi, antara lain :

1. Proses input data lebih cepat, karena teknologi barcode dapat membaca/merekam data lebih cepat dibandingkan dengan melakukan proses input data secara manual.
2. Proses input data lebih tepat, karena teknologi barcode mempunyai ketepatan yang tinggi dalam pencarian data.
3. Penelusuran informasi data lebih akurat karena teknologi barcode mempunyai akurasi dan ketelitian yang sangat tinggi.
4. Mengurangi biaya, karena dapat mengindari kerugian dari kesalahan pencatatan data dan mengurangi pekerjaan yang dilakukan secara manual secara berulang-ulang.
5. Peningkatan kinerja manajemen dalam hal ini khusunya aparaur pemerintah, karena dengan data yang lebih cepat, tepat dan akurat maka pengambilan keputusan oleh manajemen akan jauh lebih baik dan lebih tepat, yang nantinya akan sangat berpengaruh dalam menentukan kebijakan perusahaan.

6. Memiliki nilai tawar lebih tinggi/prestise serta kemampuan bersaing dengan saingan/kompetitor akan lebih terjaga.

Melihat pembahasan diatas, tentu merupakan menjadi indikator yang sangat penting dengan melihat manfaat dan keuntungan penggunaan teknologi barcode tersebut. Karena di era globalisasi ini, hal diatas sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang semakin modern. Hal ini menjadi penting untuk dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sehingga kebutuhan masyarakat pada era globalisasi ini dapat terpenuhi dengan baik dan efisien.

2.3 Pengertian Pelayanan

Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerwadarminta, yaitu :

> "Berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai :
> 1. Perihal / cara melayani
> 2.. Servis / jasa
> 3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".
> (Peorwadarminta, 1995 : 571)

Pelayanan menurut Moenir yang mengutip pendapat Luthans dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia, yaitu "Sebagai proses yang menunjuk kepada segala usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu" (Moenir, 1995 : 17). Dapat dipahami bahwa kata

“proses” dalam pelayanan umum, tidak lain adalah kegiatan dalam pelayanan publik dari pihak satu yaitu instansi pemerintah. Dalam konteks pemerintahan, kata publik/umum merupakan sinonim dari sebutan masyarakat atau rakyat sebagai pihak yang laiinya.

Sejalan dengan pendapat tersebut dikemukakan oleh Sadu Wasistiono dalam bukunya *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, yaitu :

> “Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat “.
> (Wasistiono, 2001 : 51-52).

Pemberian pelayanan umum atau pelayanan publik itu bukan hanya instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan pihak swasta pun dapat memberikan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Pamudji dalam bukunya *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, bahwa :

> “Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain” (Pamudji, 1994 : 21-22).

Berdasarkan pendapat di atas adalah suatu barang atau jasa yang dihasilkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan pembuatan SIUP juga termasuk dalam jasa pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Sejalan dengan tuntunan

reformasi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik dengan baik atau pelayanan publik yang diberikan harus tinggi. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik atau memberikan kualitas pelayanan publik yang tinggi, aparat pemerintah harus memiliki tiga aspek yang diuraikan oleh Tjahya Supriatna dalam bukunya *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi selaku abdi negara dan abdi masyarakat.
2. Responsif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan masyarakat dalam arti luas.
3. Komitmen dan konsisten terhadap nilai standar moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

(Supriatna, 1996 : 98).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat. pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan fungsi utama adanya pemerintahan, pemerintahan dalam hal ini merupakan lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi berbagai kebutuhan rakyatnya. Hal ini dipertegas dengan pendapat Rasyid yang mengatakan bahwa tugas pokok pemerintah adalah:

> “Pelayanan *(service)*, pemberdayaan *(employment)* dan pembangunan *(development)*. Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat”.
> (Rasyid, 1997:48).

Berdasarkan pendapat di atas adanya pemberdayaan SDM yang memiliki perubahan sikap dari non-aktif menjadi aktif, dari sikap pasif menjadi proaktif yang menjadi pendorong kemandirian masyrakat. Dari sikap pemalas tanpa gairah dan semangat bekerja menjadi giat, gesit dalam menciptakan kemakmuran.

Ndraha memberikan pengertian sebagai berikut: “pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak dibebani suatu kewajiban atau tidak” (Ndraha,1996:64). Definisi pelayanan publik sebagai upaya untuk menghormati dan menghargai hak masyarakat sebagai warga negara. Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara

Pamudji memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang barang dan jasa” (Pamudji, 1983:21). Pengertian pelayanan publik tersebut yang dimaksud pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik sedangkan pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan publik sendiri di dalamnya terdapat unsur-unsur yang harus diperhatikan. Keputusan Menpan No. 81/1993 mengutarakan mengenai unsur-unsur pelayanan publik sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyaman, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut meyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(Kepmenpan No. 81/1993)

Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat, pemerintah harus berlaku efektif dan efisien. Fungsi pemerintahan dalam melayani publik berhubungan dengan krediblitas dari aparat pemerintahan yang ada di lingkungannya. Interaksi harmonis harus selalu dikedepankan antara pemerintah dengan masyarakat/konsumen yang dilayaninya.

Saat ini pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas tinggi. Adapun pelayanan yang berkualitas tinggi menurut Boediono dalam buku *Pelayanan Prima* adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

(Boediono, 1999:63).

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan prima yaitu pemberian jasa atau pelayanan oleh aparat birokrasi pemerintahan kepada masyarakat sesuai standar atau ukuran kualitas pelayanan yang ditentukan oleh produktifitas, sistem yang efektif, kreatifitas, prakarsa dan peran.

2.4 Pengertian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Menurut Peraturan Daerah Kota Cimahi No. 27/2003 seri C tentang Ijin Usaha Bidang Perdagangan menyebutkan bahwa Ijin Usaha, adalah keabsahan suatu usaha menurut ketentuan perundangan.

> "Usaha adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba" (Perda No 27/2003 seri C).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di artikan bahwa usaha merupakan kegiatan atau tindakan yang dilakukan pengusaha dalam rangka meperoleh keuntungan atau laba yang diperoleh dari hasil usaha dan atau perdagangan. Menurut Perda Kota Cimahi tentang Ijin Usaha Bidang Perdagangan menyebutkan bahwa:

> "Perdagangan adalah kegiatan jual beli barang dan atau jasa yang dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi" (Perda No 27/2003 seri C).

Berdasarkan pengertian di atas tentang perizinan, usaha serta perdagangan secara keseluruhan dapat di artikan bahwa KPPT Kota Cimahi merupakan organisasi publik, yang bertugas untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat berupa pelayanan perizinan. SIUP merupakan suatu kegiatan manivestasi yang dilakukan investor dalam

rangka keabsahan suatu usaha menurut ketentuan perundangan, artinya, dalam hal ini disamping para pengusaha mendapatkan hasil dengan legal, kegiatan tersebut bermanfaat untuk meningkatkan PAD, yang kegunaannya untuk merealisasikan pembangunan nasional yang salah satu tujuannya mensejahterakan rakyat. Keterkaitannya modernisasi yang penuh dengan tantangan yang menunjukkan bahwa hambatan dalam proses perizinan di Indonesia antara lain :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi.
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit.
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit.
4. Waktu penyelesaian izin cukup lama dan tidak pasti.

Langkah antisipatif yang perlu dilakukan oleh daerah adalah peningkatan pelayanan publik yang efektif yang harus menjadi inovasi para aparatur KPPT Kota Cimahi sebagai abdi bangsa, negara dan abdi masyarakat. KPPT Kota Cimahi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan memanfaatkan kemajuan teknologi berupa penerapan aplikasi barcode pada surat izin usaha perdagangan sebagai suatu terobosan untuk memecahkan persoalan tersebut.

Maksud pemberian ijin usaha adalah untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha bagi perusahaan yang telah melaksanakan kewajibannya melengkapi legalitas usahanya.

Sedangkan tujuannya adalah :

1. Terlindungnya perusahaan-perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka;
2. Terbinanya dunia usaha dan perusahaan, perusahaan kecil,menengah dan besar;

3. Terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib;
4. Tergalinya sumber dan pengamanan pendapatan Kota;
5. Mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan.

(Perda No 27/ 2003 seri C)

Kegiatan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah serta besar, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24/2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa “Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat”. (Permendagri No. 24/2006). Berdasarkan penjelasan tersebut di atas tentang PPTSP dapat diartikan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas dan atau Kantor yang ada sebagai perangkat pemerintahan sehingga menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan informasi mengenai tahapan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dan hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.