BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

4.1 Proses Penerapan Alat Pemindai (*Barcode)* Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di KPPT Kota Cimahi

Proses penerapan pemanfaatan alat pemindai dalam pelayanan SIUP dengan khususnya dengan menggunakan *barcode* sebagai kode pengaman dengan tujuan agar tidak terjadinya manipulasi data. Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan durasi minimalnya waktu yang diberikan dan ditentukan dalam SOP adalah waktu proses Lima (5) hari kerja dalam pembuatan dokumen SIUP dan diterapkannya aplikasi *barcode*, terhitung sejak diterimanya surat permohonan pendaftaran secara lengkap dan benar. Hal tersebut terkait dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 27 Tahun 2003 tentang Ijin Usaha Di Bidang Perdagangan yang berlaku di KPPT Kota Cimahi.

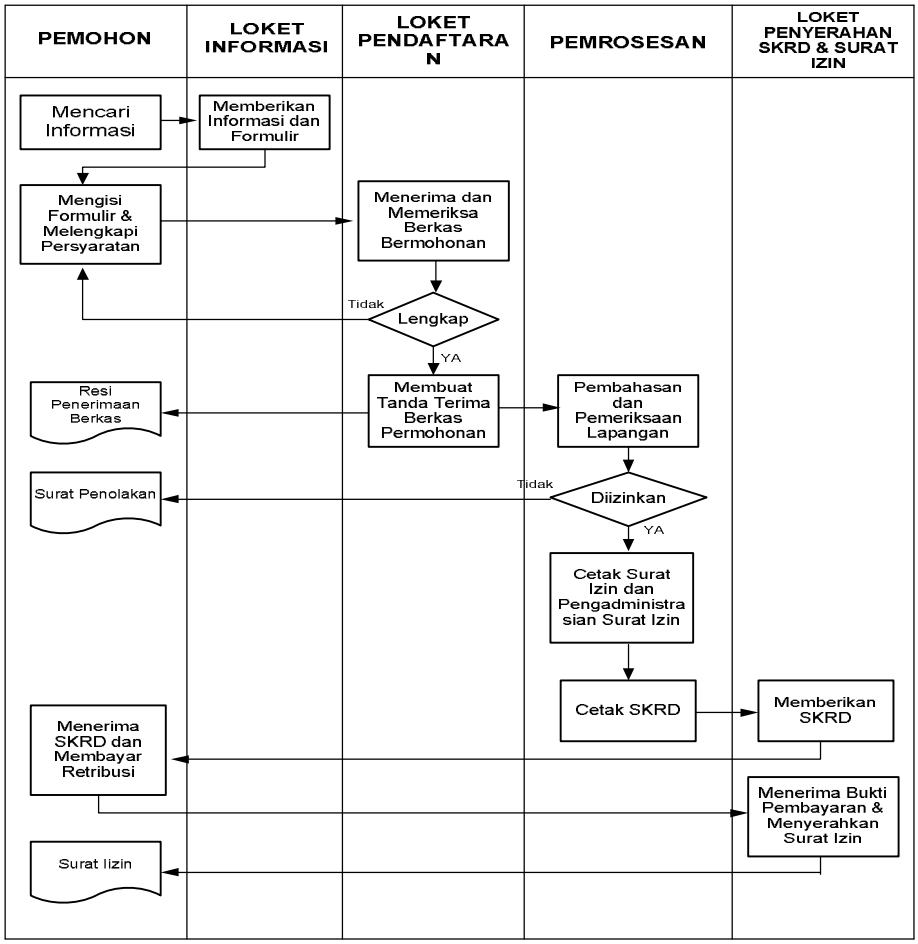
Adapun persyaratan dalam pembuatan SIUP yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada sebagai berikut: surat permohonan, photo copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon, surat pernyataan, photo copy tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir, photo copy SITU/HO, pas photo 3 X 4 sebanyak 2 buah, photo copy neraca perusahaan, photo copy Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan photo copy akte pendirian perusahaan. Ketepatan waktu dalam pembuatan SIUP di KPPT Kota Cimahi tergantung dari pemohonnya itu sendiri. Artinya apabila pemohon datang dengan kelengkapan persyaratan yang ada, maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak terkesan berbelit-

belit, karena ketentuan tersebut sudah tertulis pada Perda tersebut di atas.

Proses selanjutnya dalam pembuatan SIUP dengan memanfaatkan *barcode* yakni berkas pemohon yang sudah lengkap kemudian di proses melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) dengan menginput data pemohon. Proses akhir setelah data dimasukan , petugas di bagian *entry data* menginput kode dalam dokumen SIUP yang sebenarnya berupa *font* biasa tetapi kemudian diubah kedalam bentuk *font barcode*. Tujuan dari pemberian itu sendiri telah kita ketahui yakni untuk mengurangi pemalsuan dokumen SIUP kemudian meningkatkan keamanan bagi pemohon SIUP. Terakhir dokumen SIUP dicetak dengan dilengkapi *barcode.* Di sisi lain manfaat dari penerapan barcode itu sendiri dirasakan oleh para aparatur KPPT Kota Cimahi. Manfaat yang dirasakan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi ketika proses pencarian data pemohon yang diinginkan yang dilakukan hanya tinggal menyorotkan alat yang bernama *barcode reader* yaitu alat untuk membaca kode barcode kemudian dengan cepat hasil keluar dikomputer.

Bentuk akhir ini berupa dokumen SIUP yang kemudian dilengkapi dengan tingkat keamanan berupa *barcode* yang tidak bisa dimanipulasi bagi pemohon. SIUP tersebut siap dicetak dengan catatan sudah melalui beberapa tahapan seperti yang terdapat di bagan alur berikut ini:

Gambar 4.1
Mekanisme Pelayanan Perizinan Pada KPPT Kota Cimahi



Sumber : KPPT Kota Cimahi Tahun 2010

Berdasarkan gambar di atas mekanisme perizinan di KPPT Kota Cimahi secara garis besar sebagai berikut: Pertama, pemohon mencari informasi pada loket informasi (penjelasan) terkait tentang biaya, dan waktu untuk mendapatkan pelayanan perizinan. Kedua, pemohon mengisi formulir permohonan dengan dilengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan. Ketiga, pemohon menyerahkan formulir permohonan dan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran. Keempat, petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan

kelengkapan persyaratan. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkap. Kelima, jika berkas lengkap, maka pemohon menerima berkas tanda terima dan petugas melakukan pendataan. KPPT Kota Cimahi akan melakukan pemeriksaan (pembahasan) terhadap berkas-berkas tersebut, apakah pemohon tersebut disetujui atau tidaknya permohonan. Jika pemeriksaan berkas permohonan tersebut telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka permohonan disetujui dengan naskah perizinan diterbitkan (dicetak) olah KPPT Kota Cimahi. Pemohon melakukan pembayaran di loket kasir/bank dan pemohon mengambil surat izin tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa proses penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi kepada masyarakat di Kota Cimahi sudah cukup efektif dimana keefektifan di rasakan oleh aparatur yang lebih terbantu dengan adanya aplikasi *barcode* ini. Karena lebih cepat dalam mencari data pemohon SIUP dengan menggunakan *barcode* dan memudahkan aparatur dalam pelayanan SIUP kepada masyarakat. Dan masyarakat pun merasakan keamanan dalam kepemilikan SIUP, ini berdasarkan wawancara kepada masyarakat yang melakukan permohonan SIUP.

4.1.1 Komunikasi Aparatur KPPT Kota Cimahi Kepada Masyarakat Dalam Penerapan Aplikasi *Barcode* pada pelayanan SIUP

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).

Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* (menjualkan) antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul seperti terjadinya kesalahpahaman (*Missed Communication*) antara aparatur pelayanan dan masyarakat yang menyebabkan kekeliruan dalam menyampaikan informasi.

Komunikasi dalam proses penyampaian informasi dari aparatur KPPT kepada masyarakat mengenai informasi SIUP masih kurang baik, ini diakui dalam wawancara dengan aparatur KPPT Kota Cimahi. Aparatur KPPT juga mnejelaskan bahwa sebenarnya ada bagian Kehumasan di Pemda Kota Cimahi sendiri yang bertugas menginformasikan kepada masyarakat mengenai informasi program atau kebijakan terbaru pada setiap kantor atau departemen. Faktor lainnya kurangnya koordinasi antar pegawai KPPT Kota Cimahi. Tindakan yang dilakukan oleh aparatur KPPT hanya komunikasi ditempat saja yakni ketika pemohon SIUP akan melakukan pembuatan dokumen SIUP.

Kesibukan setiap pegawai aparatur dalam menjalankan tugas di KPPT tersebut juga menjadi kendala, sehingga komunikasi terhadap masyarakat mengenai informasi pentingnya membuat dokumen SIUP

masih kurang. Sesuai dengan Perda No. 27/2007 tentang Izin Usaha Perdagangan yaitu pemberian izin usaha adalah untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha bagi perusahaan yang telah melaksanakan kewajibannya melengkapi legalitas usahanya dan terlindungnya perusahaan-perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka.

Sasaran utama dalam pelaksanaan/realisasi perizinan SIUP tidak lain dari para pengusaha yang melakukan kegiatan perdagangan. Perdagangan, merupakan suatu 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 yang dilakukan oleh perusahaan.

Proses komunikasi yang masih dianggap berbelit – belit dan kurangnya komunikasi yang dilakukan aparatur KPPT Kota Cimahi karena dalam proses ini masyarakat masih harus mendatangi banyak instansi dan kurang pahamnya prasyarat dokumen yang dianggap terlalu banyak sebagai kelengkapan mengurus satu dokumen izin saja.

Berdasarkan uraian di atas bahwa komunikasi yang dilakukan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi dalam memberikan informasi mengenai pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi kurang cukup baik, dimana komunikasi yang dilakukan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi hanya komunikasi ditempat saja, ketika pemohon datang ke KPPT Kota Cimahi dan kemudian aparatur KPPT Kota Cimahi memberitahukan tentang informasi SIUP itu sendiri. Komunikasi seperti demikian menurut

saya dirasakan kurang efektif, seharusnya melalui media elektronik dan brosur akan sangat membantu bagi masyarakat Kota Cimahi mengenai pentingnya pembuatan SIUP bagi para pengusaha yang malkukan kegitan perdagangan.

4.1.2 Kebijakan Pengambilan Keputusan Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam Pelayanan SIUP di Kota Cimahi

Kebijakan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi ialah kumpulan yang terdiri dari beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama, didalam organisasi rentan terjadinya selisih pendapat begitu juga keputusan dalam mengambil sikap, dapat diartikan cara organisasi dalam pengambilan keputusan.

Masa depan organisasi dipertaruhkan apabila pengambilan keputusan mengalami kegagalan, oleh karena itu ketepatan dalam pengambilan keputusan menjadi suatu keharusan, namun demikian untuk mencapai hal tersebut bukanlah hal yang mudah diperlukan kecermatan dan ketepatan dalam merumuskan masalah dalam proses pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan merupakan sebagai suatu proses, maka pengambilan keputusan terdiri atas serangkaian tahapan kegiatan. Empat aktivitas dalam proses pengambilan keputusan, yaitu 1) *intelligence*, tahap pengumpulan informasi untuk mengidentifikasikan permasalahannya; 2) *design*, adalah tahap perancangan solusi dalam bentuk alternatif-alternatif pemecahan masalah; 3) *choice,* adalah tahap memilih dari alternatif-alternatif yang disediakan dan 4) *implementation,* yaitu tahap

melaksanakan keputusan dan melaporkan hasilnya. Pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif terbaik untuk pemecahan suatu masalah melalui metode dan teknik tertentu. Implikasi dari definisi ini adalah kunci keberhasilan dari proses pengambilan keputusan terletak92 pada ketepatan dalam merumuskan masalah (*problem structuring*). Persoalannya adalah tidak mudah merumuskan masalah, sebab masalah mempunyai sifat yang subjektif. Oleh karena itu diperlukan kemahiran *decision maker* dalam problem structuring sehingga proses pengambilan keputusan dapat berjalan efektif.

Kebijakan pengambilan keputusan terdapat dalam konsep PPTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip : kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, kepastian biaya dan waktu, kejelasan prosedur. Kebijakan pengambilan keputusan KPPT Kota Cimahi dalam pelayanan SIUP berdasarkan dengan Perda Kota Cimahi Nomor 27 tahun 2003 tentang Izin usaha di Bidang perdagangan. Kepastian besaran biaya berdasarkan Perda Kota Cimahi Nomor 27 tahun 2003 tentang Izin usaha di Bidang perdagangan, sebagai berikut:

Tabel 4.1
Biaya Retribusi SIUP

NO.	JENIS LEGALITAS	BARU	PERPANJANGAN
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan : a. Perusahaan Kecil (PK). b. Perusahaan Menengah (PM). c. Perusahaan Besar (PB).	 Rp. 50.000,- Rp. 100.000,- Rp. 150.000,-	 Rp. 50.000,-/5 Tahun Rp. 100.000,-/5 Tahun Rp. 150.000,-/5 Tahun

Sumber : Perda Kota Cimahi Nomor 27 tahun 2003

Berdasarkan tabel diatas adapun klasifikasi /sasaran adalah bagi perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan. SIUP diklasifikasikan:

Pertama, SIUP Perusahaan Kecil (PK), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha;

Kedua, SIUP Perusahaan Menengah (PM), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha;

Ketiga, SIUP Perusahaan Besar (PB), adalah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Pengambilan keputusan dengan memanfaatkan alat pemindai (barcode) didasarkan INPRES NO. 3/2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional dalam hal pengembangan *E-Government* dan UU No. 11/2008 tentang Informasi Teknologi Elektronik (ITE) yang merupakan tuntutan akan pelayanan yang cepat, aman dan transparan perlu direspon dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu administrasi, penyebaran informasi , penyimpanan data dan transparansi proses yang sedang berjalan. KPPT Kota Cimahi sendiri memanfaatan *barcode* sebagai

alat bantu administrasi maka proses administrasi pengolahan berkas, pengarsipan data dalam bentuk data base bisa dilaksanakan dengan cepat, aman dan transparan. Cepat dalam arti proses dari mulai permohonan sampai dengan pencetakan surat izin bisa dipersingkat karena akses data yang mudah (real time) pada setiap bagian yang melaksanakan proses (ban berjalan). Aman dimana data disimpan dalam data base dan hanya bisa diakses oleh personel yang mempunyai hak akses. Transparan karena setiap proses yang sedang berjalan dapat dilihat statusnya baik oleh personel pelayanan maupun pemohon/masyarakat yang dilayani (melalui web site dan touch screen).

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pengambilan keputusan KPPT Kota Cimahi dalam pelayanan SIUP di Kota Cimahi sudah baik. Pengambilan keputusan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi terhadap masyarakat dilakukan sesuai dengan Perda Kota Cimahi Nomor 27 tahun 2003 seperti besaran biaya retribusi dalam pembuatan SIUP sudah diklasifikasikan sesuai dengan besaran modal usaha. Pemanfaatan IT dengan menerapkan barcode ke dalam dokumen SIUP sudah sangat baik, sehingga bagi pemohon SIUP adanya keamanan dalam kepemilikan SIUP sedangkan bagi aparatur KPPT Kota Cimahi adanya efisiensi waktu dalam kinerja aparatur.

4.1.3 Pengembangan Aparatur KPPT guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai sebagai aset dan unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh manusia yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi. Dalam setiap aktivitasnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai rencana kerja yang ditetapkan atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Tanpa kinerja yang baik atau tinggi dari aparatur sulit bagi suatu organisasi dalam proses pencapaian tujuannya. Agar aparatur pemerintah daerah mampu menunjukkan kinerja optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang aparatur pemerintah selama ini, maka kemampuan aparatur perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.

Pengembangan aparatur di KKPT Kota Cimahi berupa pendidikan dan pelatihan yang merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerusguna meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur KPPT Kota Cimahi. Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di KPPT Kota Cimahi untuk itu kemampuan dari para aparatur KPPT Kota Cimahi harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Pengembangan aparatur KPPT Kota Cimahi dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut :

Gambar 4.2
Diklat Pengembangan SDM KPPT Di Ciuyah



Sumber : KPPT Kota Cimahi 2010

Berdasarkan gambar 4.1 pengembangan yang dilakukan KPPT Kota Cimahi dengan mangadakan pelatihan-pelatihan dengan mengirim tenaga atau SDM nya ke instansi pemerintahan lainnya, kemudian mengadakan diskusi dengan mengundang instansi lain dalam meningkatkan pelayanan perizinan. Pelatihan lainnya dapat berupa pendidikan praktek langsung mengenai bagaimana barcode dapat bekerja. KPPT Kota Cimahi sendiri sudah banyak mendapat kunjungan dari berbagai instansi pemerintahan umumnya dari luar kota Cimahi. Kunjungan yang dilakukan yakni berupa salahsatunya penginformasian bagaimana KPPT bisa sukses menerapkan barcode dalam pelayanan SIUP, karena KPPT Cimahi merupakan satu-satunya instansi dibidang perizinan pemerintah yang menerapkan sistem barcode.

Gambar 4.3
Diklat PengembangaN SDM KPPT Di Jatiluhur



Sumber : KPPT Kota Cimahi 2010

Gambar 4.4
Pelatihan *Outbond* di Jatilihur



Sumber : KPPT Kota Cimahi 2010

Berdasarkan gambar di atas memperlihatkan bagaimana upaya pengembangan lainnya yang berupa *outbond* yang bertujuan untuk meningkatkan mental kinerja pegawai KPPT Kota Cimahi. Kegiatan *outbond* sendiri rutin dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi setia tahunnya.

Pengembangan juga dilakukan pada alat barcode itu sendiri dengan melakukan pengecekan dan mengupdate perkembangan alat barcode dari waktu ke waktu, dikarenakan teknologi selalu berubah-ubah dan semkin canggih.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pengembangan aparatur KPPT Kota Cimahi dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari

aparatur yang ada sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan KPPT Kota Cimahi serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIUP dengan menerapkan alat pemindai (*barcode*) bagi masyarkat Kota Cimahi.

4.1.4 Sosialisasi KPPT Kota Cimahi tentang penerapan aplikasi barcode kepada masyarakat.

Sosialisasi bukan hanya diartikan bagaimana suatu program atau kebijakan dapat dipahami oleh masyarakat baik substansi maupun prosedurnya. Sosialisasi bukan sekedar diseminasi atau media publikasi, melainkan bagian dari proses pemberdayaan, dimana diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran kritis, menumbuhkan perubahan sikap, dan perilaku masyarakat. Oleh sebab itu, sosialisasi harus terintegrasi dalam aktivitas pemberdayaan dan dilakukan secara terus menerus. Sosialisasi diharapkan supaya asyarakat luas mengetahui dan memahami perkembangan pelaksanaan suatu program atau kebijakan sebagai bagian dari pertanggungjawaban publik.

Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses seumur hidup bagaimana seorang individu mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup,

nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakatnya.

KPPT Kota Cimahi dalam hal ini tidak memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai barcode itu sendiri. Sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif yakni dengan melakukan sosialisai ditempat dengan gambar sebagai berikut :

Gambar 4.5
Sosialisasi Ditempat



Sumber : KPPT Kota Cimahi 2010

Berdasarkan gambar 4.4 sosialisi yang dilakukan aparatur KPPT Kota Cimahi kepada masyarakat berupa sosialisai di tempat saja. Menurut hasil wawancara dengan pihak aparatur bahwa masyarakat tidak mengetahui barcode di karenakan tidak ada sosialisasi yang cukup efektif yang di berikan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi, karena proses penerapan barcode sendiri merupakan program intern perusahaan, masyarakat hanya diberitahukan ditempat ketika SIUP sudah dapat diambil diloket.

Sosialisasi penerapan barcode ini hanya di lakukan di instansi-instansi pemerintahan khususnya di bidang perizinan khususnya di seluruh Indonesia dengan mengadakan pelatihan-pelatihan praktek

penggunaan barcode. Keberadaan barcode sangat membantu aparatur KPPT Kota Cimahi dalam pelayanan pemohon SIUP.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa sosialisasi mengenai penerapan barcode dalam pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi kurang efektif, hal ini dikarenakan dengan seringnya aparatur KPPT Kota Cimahi hanya melakukan sosialisasi ditempat kepada masyarakat ketika SIUP sudah dapat diambil di loket pengambiln. Masyarakat merasa kurang memahami dengan baik apa fungsi dari barcode itu sendiri.

4.2 Efisiensi Penerapan Alat Pemindai (*Barcode)* Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di KPPT Kota Cimahi

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrsi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. 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 perusahaan. 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.

Sudah seharusnya setiap instansi pemerintah 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. KPPT Kota Cimahi sendiri setelah menerapkan *barcode* dalam pelayanan SIUP mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIUP.

Berdasarkan wawancara aparatur KPPT Kota Cimahi pada bagian entry data mengakui bahwa dengan memanfaat barcode kinerja aparatur sendiri lebih efisien. Baik itu ketika pencarian data pemohon dan juga menurunnya keluhan masyarakat apabila ada pemalsuan dokumen. Penerapan barcode sendiri dalam pelayanan SIUP telah memberikan perubahan besar bagi aparatur KPPT Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa efisiensi penerapan barcode dalam pelayanan SIUP sangat efisien, hal ini dapat di lihat dengan menilai dari pemusatan (biaya) dan manfaat (jangka waktu) pelayanan SIUP dimana penggunaan barcode yang dilakukan oleh aparatur bisa mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan kualitas proses pelayanan SIUP sehingga bisa berjalan dengan efektif.

4.2.1 Biaya yang Dikeluarkan KPPT Kota Cimahi pada Pelaksanaan Penerapan *Barcode* dalam Pelayanan SIUP.

Pelaksanaan suatu progam atau kebijakam dipastikan tidak akan lepas dari dana atau biaya. Biaya dipergunakan untuk menunjang lancarnya pelaksanaan suatu program. KPPT Kota Cimahi telah mengeluarkan biaya untuk menunjang penerapan barcode dalam pelayanan SIUP sendiri. Besaran biaya yang dikeluarkan memang dari hasil wawancara dikatakan oleh aparatur pada bagian entry data kurang spesifik. Aparat tersebut hanya mengatakan kisaran persatuan harga barcode reader berkisar kurang lebih Rp. 500.000. KPPT Kota Cimahi sendiri memiliki dua buah barcode reader. dapat dikatakan dengan mengeluarkn biaya yang sangat minim tetapi memiliki manfaat yang sangat besar, baik itu bagi masyarakat maupun bagi aparatur KPPT Kota Cimahi itu sendiri. Biaya lain yang harus dikeluarkan yakni biaya pemeliharaan dari alat pemindai tersebut yaitu barcode reader.

Kesiapan modal atau dana sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan

pengadaan peralatan lainnya ang menunjang. Dana sangat diperlukan untuk mensukseskan kualitas pelayanan publik, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan dana. Anggaran dana tersebut sangat penting dalam kualitas pelayanan publik karena tanpa adanya modal yang banyak maka pelayanan yang berkualitas tidak akan terlaksana dengan baik. Aparatur bisa merasakan kemudahan penerapan barcode dalam memberikan pelayanan SIUP kepada masarakat.

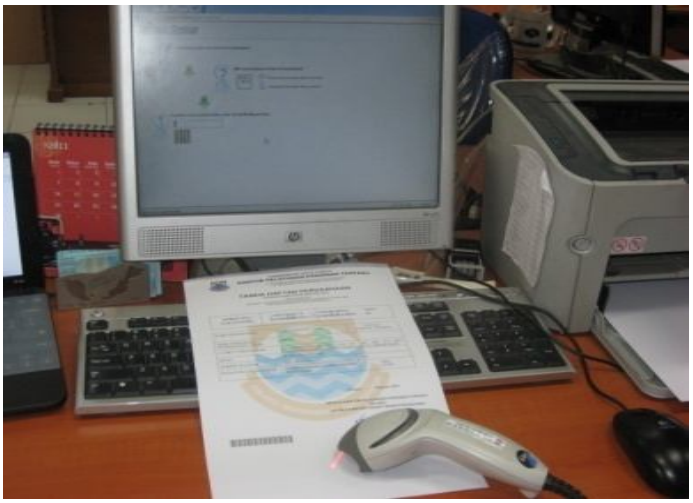
Berdasarkan uraian diatas, bahwa biaya yang dikeluarkan oleh KPPT Kota Cimahi dalam pembiayaan barcode memang sangat minim tetapi menghasilkan manfaat yang sangat baik. Manfaat yang di berikan dengan penerapan barcode tersebut yang telah memberikan perubahan terhadap proses pelayanan SIUP oleh aparatur KPPT Kota Cimahi, sehingga dalam pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi lebih cepat.

4.2.2 Waktu yang Diperlukan untuk Pencarian Data Pemohon SIUP dengan Menggunakan *Barcode*.

Kota Cimahi merupakan daerah dengan pertumbuhan usaha perdagangan yang cukup berkembang. Dibutuhkan suatu aplikasi yang baik yang dapat memberikan pelayanan cepat, tepat dan akurat dalam menunjang proses pelayanan SIUP yang cepat. Sebelum masuknya barcode, aparatur KPPT Kota Cimahi masih menggunakan sistem manual khususnya dalam proses pencarian data pemohon yaitu dengan menggunakan komputer, tetapi berkas-berkasnya secara fisik disimpan

pada lemari penyimpanan, tetapi pada saat mencari berkas, aparat harus memcari dengan manual pada komputer sehingga memakan waktu lama hampir setengah jam dan membuat pelayanan kurang memuaskan. Kemajuan jaman yang semakin pesat, mendorong KPPT Kota Cimahi untuk memanfaatkan alat pemindai seperti barcode yang biasanya dipergunakan pada sebuah supermarket, seperti terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.6
Pengecekan Dokumen Menggunakan *Barcode Reader*



Sumber :KPPT Kota Cimahi Tahun 2010

Berdasarkan gambar 4.4 menunjukan bahwa dengan aplikasi ini data pemohon SIUP dapat lebih cepat ditemukan. Setelah memanfaatkan barcode KPPT Kota Cimahi dalam pelayanan SIUP mengalami perubahan yang cukup baik. Waktu yang diperlukan hanya lima menit dalam pencarian berkas. Ketika dokumen SIUP disorot dengan bacode reader, komputer dapat langsung menampilkan data perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas efisiensi berdasarkan jangka waktu penerapan barcode dalam pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi sudah cukup efisien. Hal ini dapat terlihat dari jangka waktu yang di berikan dalam pelayanan SIUP, ini cukup efisien hanya dengan membutuhkan waktu lima menit. Pemanfaatan barcode ini merupakan proses pelayanan yang cepat di berikan oleh KPPT Kota Cimahi kepada masyarakat. Pada awalnya KPPT Kota Cimahi mengunakan sistem manual, berubah menjadi komputerisasi dengan menggunakan alat pemindai hanya membutuhkan waktu lima menit dalam pencarian data pemohon.

4.3 Kepuasan Masyarakat pada Penerapan Alat Pemindai (*Barcode)* Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di KPPT Kota Cimahi

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kebutuhan, keinginan, dan pengharapan oleh masyarakat yang tercermin dari adanya kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, kesiapan aparat saat diperlukan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Efektivitas pelayanan dengan berfokus pada kepuasan masyarakat merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan terutama dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun ekternal. Hal utama yang menjadi dasar kepuasan masyarakat, *Pertama*

*k*ebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh masyarakat Kota Cimahi dalam pelayanan SIUP. *Kedua* pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan dimana masyarakat Kota Cimahi menginginkan pelayanan yang lebih baik dari pelayanan sebelumnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan kegiatan pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu upaya untuk lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Keberhasilan dalam melayani masyarakat pada pengurusan izin, maka berdasarkan SK MENPAN NO. KEP. 25/M.PAN/2/2004 perlu dilakukan evaluasi melalui survey kepuasan pelanggan kepada pemohon izin setelah izinnya selesai diproses. Pada tahun 2005/2006 PPTSP Kota Cimahi sudah mulai melakukan IKM dengan hasil 77,21. Selanjutnya sejak diresmikan pada bulan Maret 2007 telah dilakukan lagi survey IKM dengan jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden dengan hasil IKM 78,55, pada tahun 2008 hasil survey IKM sebesar 96,39 dan tahun 2009 hasil survey IKM sebesar 90,24, serta hasil survey tahun 2010 nilai IKM yaitu sebesar 76,24.

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat, kepuasan pada penerapan *barcode* dalam pelayanan SIUP sudah dirasakan cukup puas. Khususnya pada tingkat keamanan, karena dengan barcode itu sendiri dapat menghindari pemalsuan dokumen SIUP. Pentingnya kepemilikan SIUP dalam usaha perdagangan karena memiliki nilai dalam sebuah nominal, sehingga rawan terjadinya pemalsuan dokumen. Kemudian pada

pelayanan dalam hal waktu lebih cepat dari sebelum menggunakan barcode, misalnya pada saat pemohon akan memperpanjang SIUP petugas hanya melihat dokumen SIUP dengan menyorotkan barcode reader maka data pemohon akan muncul selanjutnya diproses. Masyarakat tidak perlu menunggu lama, karena proses perpanjangan hanya dibutuhkan waktu yang singkat.

Berdasarkan uraian diatas bahwa kepuasan masyarakat pada penerapan barcode dalam pelayanan SIUP cukup merasa puas. Kepuasan masyarakat itu sendiri dilihat dari tingkat keamanan dalam kepemilikan SIUP kemudian kepuasan pada proses pelayanan SIUP dalam hal perpanjangan SIUP atau keluhan SIUP lebih cepat dibandingkan dengan sebelum menggunakan barcode sehingga menunjang pemberian pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

4.4 Keunggulan Penerapan Alat Pemindai (*Barcode)* Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di KPPT Kota Cimahi

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.

Barcode merupakan keunggulan yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi sebagai suatu informasi yang dikodekan dengan tujuan untuk mengecek keaslian dokumen dan pencarian berkas dengan cepat yang terdiri dari angka dan huruf tertentu. Pemanfaatan barcode ini berguna untuk memecahkan masalah dan pengambilan keputusan, yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perpaduan keunggulan beberapa organisasi untuk mencapai tujuan bersama. KPPT Kota Cimahi memanfaatkan keunggulan dari teknologi barcode dalam SIUP untuk mencapai satu tujuan bersama, yakni untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Keunggulan barcode dapat dilihat dari kemampuan pencarian data pemohon SIUP secara cepat dan akurat. Keunggulan ini yang membuat barcode lebih membantu aparatur KPPT dalam mempermudah proses pencarian data pemohon SIUP. Pada tingkat keamanan pemanfaatan barcode pada SIUP lebih terjamin karena barcode dapat mengecek keaslian dokumen pemilik SIUP.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa keunggulan penerapan barcode dalam pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi telah membantu aparatur KPPT Kota Cimahi dalam mempermudah pelayanan SIUP kepada masyarakat. Dikarenakan sistem ini memiliki keunggulan kemampuan pencarian data pemohon SIUP secara cepat dan akurat. Pada tingkat keamanan pemanfaatan barcode pada SIUP lebih terjamin karena barcode dapat mengecek keaslian dokumen pemilik SIUP.

4.5 Pengembangan Penerapan Alat Pemindai (*Barcode)* Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di KPPT Kota Cimahi

Pengembangan dalam hal ini adalah mengukur kemampuan aplikasi barcode dalam pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi. Untuk meningkatkan pelayanan SIUP kepada masyarakat Kota Cimahi, yaitu dengan cara melaksanakan evalusi aplikasi barcode yang 6 bulan sekali guna memperbaharui sistem yang mendukung jalannya aplikasi yang ada sehingga disesuaikan dengan kondisi dan kemajuan teknologi yang semakin canggih dengan tujuan pelayanan SIUP dapat berjalan dengan cepat.

KPPT Kota Cimahi dalam melakukan pengembangan aplikasi barcode ini tidak hanya melakukan evaluasi pada sistem saja, namun untuk menunjang pengembangan aplikasi yang lebih baik KPPT Kota Cimahi pun melakukan evaluasi terhadap seluruh aparatur yang terkait dengan melakukan berbagai macam aturan baik formal ataupun informal

yang mengikat seluruh aparatur KPPT Kota Cimahi. Peraturan tersebut berupa visi dan misi organisasi, serta berpedoman pada standar operasional yang di gunakan untuk panduan pelayanan di KPPT Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pengembangan penerapan barcode dalam pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi, pengembangan sudah di lakukan secara efektif hal ini terlihat dari pembaharuan-pembaharuan yang terjadi dalam aplikasi barcode yang disesuaikan dengan kondisi yang ada. Selain evaluasi dalam sistem aplikasi barcode, KPPT Kota Cimahi melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur guna menunjang berjalannya sistem aplikasi barcode menjadi lebih baik. Pengembangan yang di lakukan KPPT Kota Cimahi memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap masyarakat dalam hal pelayanan SIUP.

4.5.1 Struktur Sistem Aplikasi *Barcode* dalam Pelayanan SIUP

Struktur sistem aplikasi barcode dalam pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan SIUP berasal dari dana alokasi perusahaan yang di kelola oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Dana tersebut di alokasikan untuk pembangunan jaringan sistem informasi. Adapun struktur operasional dari aplikasi barcode memiliki spesifikasi :

a. Perangkat Keras :
    a. *Server* (2 *Server*)
        - Merk Hewllet Packard ML 150 G2
        - *Processor* Xeon 3 GHz

- RAM 512 MB
- *Hardisk* 72 GB (minimal)
- CDROM / CD - RW
- *Mouse, Keyboard*
- Monitor

b. *Client* (29 PC dan 3 Laptop)

- Merk Hewllet Packard g2068l
- Pentium Core 2 Duo
- RAM 256 MB
- *Hardisk* 80 GB (minimal)
- *Mouse, Keyboard*
- Monitor LCD 17 Inches

c. *Printer* (LaserJet : 2 buah)

Berdasarkan data di atas struktur sarana penunjang yang di gunakan oleh KPPT Kota Cimahi telah menggunakan struktur sistem yang cukup baik, didukung dengan spesifikasi yang lengkap membuat kinerja aparatur KPPT Kota Cimahi semakin meningkat dalam memberikan pelayanan SIUP kepada masyarakat di Kota Cimahi.

4.5.2 Pencapaian tujuan penerapan *Barcode* dalam pelayanan SIUP di KPPT Kota Cimahi 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 KPPT Kota Cimahi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas pecapaian tujuan penerapan barcode dalam pelayanan barcode di KPPT Kota Cimahi guna memberikan pelayanan yang cepat dengan waktu yang singkat, secara tepat dalam hal ini dapat dilihat dari ketetapan waktu,sasaran yang akurat.