

## **EFEKTIVITAS BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI**

(Diterima 14 November 2016; direvisi 29 Desember 2016; disetujui 30 Desember 2016)

**Ronni Juwandi**<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi PPKn, FKIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang  
e-mail : ron.civic90@gmail.com

### **Abstrak**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan satu dari sekian banyak agenda besar reformasi yang mengamanatkan kepada pemerintah bahwa salah satu tujuan besar dari adanya reformasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang salah satunya dilakukan oleh lembaga birokrasi. Dalam keadaan yang nyata, pelayanan publik yang seyogyanya melayani masyarakat dengan baik, masih ditemukan kendala dan hambatan yang mengganggu peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi pelayanan publik setelah dimulainya pelaksanaan agenda perbaikan pelayanan publik oleh pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan juga studi literatur atau dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di lembaga birokrasi yang telah disebutkan di atas, ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung sudah menunjukkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima, seperti akuntabilitas, transparansi, jaminan kepastian waktu, kemudahan, serta kelancaran yang dirasakan oleh pelanggan, dalam mengurus perizinan yang dibutuhkannya.

**Kata Kunci** : pelayanan publik, reformasi birokrasi, *good governance*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perubahan yang terjadi dalam sistem pemerintahan dan sistem ketatanegaraan Indonesia, khususnya yang terjadi dalam pergantian dari orde baru ke orde reformasi yang sudah berlangsung dari tahun 1998 sampai sekarang, sudah banyak perubahan dan penyesuaian ke arah demokrasi yang diharapkan lebih baik dari masa sebelumnya

Penulis melihat, bahwa reformasi yang terjadi dalam sistem pemerintahan Indonesia, merupakan sebuah langkah nyata dalam upaya meningkatkan kualitas hidup bangsa Indonesia ke arah yang lebih baik. Upaya reformasi diwujudkan ke dalam aspek-aspek kehidupan berbangsa dan bernegara dengan perubahan struktur mekanisme organisasi yang diharapkan membantu mencapai tujuan bangsa ini melalui reformasi.

Reformasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat Indonesia, yang tadinya sangat terbatas oleh pengaruh kekuasaan yang terlalu membatasi ruang gerak masyarakat Indonesia. Reformasi telah mendorong

masyarakat Indonesia untuk lebih leluasa dalam mengembangkan potensi dan sumber daya yang dimiliki. (Suragawa, 2010:1)

Pembahasan mengenai sistem pemerintahan yang birokratis telah dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler (1996:192) yang menyatakan bahwa badan pemerintah mendapatkan dana atau biaya operasionalnya dari para pelanggan paksa (*captive*), sehingga pemerintah tidak perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama tidak ada instruksi dari pemerintah pusat. Berbeda dengan perusahaan swasta yang menjalankan bisnisnya dari para konsumen sebagai pelanggan mereka. Perusahaan wajib memenuhi keinginan dan menuruti kemauan para pelanggan, jika mereka tidak mau kehilangan pasar konsumen yang telah ada.

Sementara itu, Kumorotomo (2009,158) menjelaskan bahwa kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Sikap pandang organisasi birokrasi

pemerintah kita, misalnya, terlalu berorientasi pada kegiatan (*activity*), dan pertanggungjawaban formal (*formal accountability*). Penekanan kepada hasil (*product*) atau kualitas layanan (*service quality*) sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Sucherly dalam Kumorotomo (2009; 159) semakin memperkuat dugaan ini. Dengan berpihak pada teori Maslow tentang tingkatan-tingkatan kebutuhan manusia, yang diberi skala 1 sampai 12, mereka mendapatkan bahwa di kalangan pegawai negeri Indonesia “kebutuhan akan rasa aman” memperoleh skor tertinggi (8,31). Kemudian berturut-turut peringkat selanjutnya adalah kebutuhan sosial (6,77), kebutuhan dasar/ fisiologis (6,34), kebutuhan aktualisasi diri (4,92), dan terakhir kebutuhan akan harga diri (4,84). Ini menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai negeri mempunyai rasa cemas yang tinggi terhadap kegagalan dan “ingin

merasa aman” dalam pekerjaannya. Perasaan takut gagal yang berlebihan pada akhirnya membuat para pegawai takut mengambil resiko, takut bertindak, dan tidak berani melakukan perubahan-perubahan yang sesungguhnya diperlukan bagi perbaikan organisasi atau institusi. Anggapan yang melekat dalam benak para pegawai negeri sampai saat ini masih hinggap adalah bagus atau tidak pekerjaan/tugas yang mereka kerjakan, tidak akan mempengaruhi pendapatan mereka.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) menunjukkan Indonesia sebagai negara kedua terburuk dalam hal birokrasi berinvestasi. Hasil survey menunjukkan, berinvestasi di Indonesia harus melalui prosedur yang panjang sehingga membutuhkan dana dan biaya yang besar. Indonesia hanya lebih baik dari India. India dinilai sebagai negara dengan birokrasi terburuk dengan nilai 8,95, sedangkan Indonesia memperoleh nilai 8,20. Sementara Singapura menjadi negara dengan birokrasi terbaik dengan koefisiensi nilai 2,20,

diikuti Hongkong dengan 3, 10 (Kompas, 2/7/2005) diambil dari buku Membongkar Budaya, (2007: 202).

Berkaca dari masalah di atas, pemerintah seharusnya menggunakan *political will* untuk dijadikan tolok ukur meninjau tingkat keseriusan dalam menjalankan reformasi birokrasi (Sedarmayanti, 2009:68). Wacana lain adalah pemberantasan korupsi, birokrasi pemerintahan yang lebih rentan dengan korupsi yaitu inefisiensi penggunaan anggaran negara tidak tuntas dibenahi. Pemberantasan korupsi harus menyentuh birokrat dan menyediakan instrumen handal untuk mencegah korupsi.

Melihat rentetan masalah yang menerpa tataran birokrasi dalam sektor pelayanan publik, dipandang perlu untuk melakukan suatu pembaharuan dalam bidang pelayanan umum. Salah satu pembaharuan dan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung adalah pembentukan lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan yang baik

sehingga dapat menunjang terwujudnya Bandung Kota Jasa yang bermartabat (bersih makmur taat dan bersahabat). Lembaga yang dimaksud adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dengan dasar filosofis pembentukannya adalah penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi, serta untuk meningkatkan iklim investasi yang baik.

Pembentukan lembaga tersebut searah dengan semangat reformasi birokrasi di dalam tubuh institusi guna memperbaiki sistem pelayanan yang telah berjalan berikut dengan berbagai macam kekurangan dan ketidakteraturan sistem pelayanan yang sedemikian jauh dari harapan warga negara untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang tercermin dalam gagasan mengenai reformasi birokrasi tersebut. Lembaga ini diharapkan mampu menjadi obat penawar patologi birokrasi yang sudah akut di dalam institusi yang cenderung terkena penyakit inefisiensi dan inefektifitas dalam sistem pelayanan publik. Visi dan misi serta tugas-tugas pokok BPPT ini merupakan

akumulasi dari formulasi sistem pelayanan modern yang berdasarkan pada kualitas pelayanan publik yang prima dan optimal.

Selain itu, menurut Survey Kabupaten/Kota terbaik di Indonesia untuk Bidang Pelayanan/Penanaman Modal Tahun 2009 yang merupakan kerja sama antara Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) menunjukkan hasil yang belum memuaskan. Kota Bandung dengan nilai 62,4 menjadi peringkat ketiga berdasarkan aspek indeks kualitas pelayanan penanaman modal dan sistem informasi potensi daerah secara umum. Terlihat pencapaian hasil yang ditunjukkan oleh Kota Bandung memang masih jauh dari derajat sempurna dalam artian sistem pelayanan secara efektif dan efisien sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang tertuang dalam program kerja pemerintah dalam pelayanan publik, dengan manifestasi indeks nilai 100. Oleh karena itu dipandang perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya reformasi birokrasi yang sudah menjadi

program dan target pemerintah sekarang ini. Tabel di bawah ini merupakan gambaran mengenai tingkat efektifitas dalam bidang pelayanan di Kota Bandung pada tahun 2009.

#### **Indeks Kualitas Pelayanan Kota Bandung Tahun 2009**

No.	Aspek yang diukur	Indeks
1.	Kelembagaan Instansi Badan Pelayanan	76,7
2.	Pelayanan Perizinan Usaha	59,1
3.	Mekanisme Pengaduan dan Evaluasi Kinerja	19,58
4.	Teknologi dan Sistem Informasi Pelayanan	66,8
5.	Ketersediaan dan Kualitas Data/Informasi Pelayanan	76,9
6.	Inovasi dan Capaian Keberhasilan Pelayanan	60,6
	<b>Indeks Kualitas</b>	<b>62,4</b>

*Sumber : Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD)*

Data di atas diperkuat dengan tingkat kepuasan mengenai sistem pelayanan yang digambarkan sebagai berikut.

**Tingkat Kepuasan Sistem  
Pelayanan Kota Bandung Tahun  
2010**

No.	Pihak yang Terkait	Presentase
1.	Pemerintah Daerah	37 %
2.	Perusahaan (Swasta)	42 %
3.	Masyarakat	21 %

*Sumber : Survey Citizen Report Card Tahun 2010 yang merupakan kerja sama antara BAPPENAS, Pemerintah Kota Bandung, Lembaga Advokasi Kerakyatan (LAK), dan Kemitraan.*

Terbitnya Permendagri No. 24 Tahun 2006 (tanggal 6 Juli 2006) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) semakin memperkuat dukungan atas inisiatif pembentukan unit-unit PPTSP di Indonesia. Hal yang ingin dicapai Permendagri ini pada dasarnya ada dua: pertama, memperluas akses publik terhadap pelayanan perijinan yang berkualitas. Kedua, mendorong peningkatan investasi, dengan menyederhanakan proses-proses perizinan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengidentifikasi permasalahan di atas yaitu “bagaimana kinerja yang dilakukan BPPT Kota Bandung seiring dengan reformasi birokrasi dalam

menyelenggarakan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien?” Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Prosedur pelayanan dari sisi kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan perizinan, 2) Persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan di BPPT Kota Bandung, dan 3) Evaluasi dan pengawasan kinerja BPPT dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan secara efektif dan efisien

#### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian deskriptif menurut Burhan Bungin adalah “Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul

dimasyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedang yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian.” ( Bungin, 2001:124)

Berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti beranggapan bahwa penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang ditunjukan untuk memecahkan masalah pada waktu penelitian atau pada masa sekarang yang aktual, sehingga penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok tertentu.

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Definisi dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut : “Pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa

dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dengan demikian salah satu sifat pendekatan kualitatif adalah sangat deskriptif, artinya dalam penelitian ini diusahakan mengumpulkan data-data deskriptif yang banyak dan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian, penelitian ini juga tidak menggunakan angka-angka dan statistik, walau tidak menolak data kuantitatif”.((Nasution, 1996: 5)

Melihat penjelasan diatas, maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.(Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang

mendalam, suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

### **Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atau temuannya. Supaya data yang diperoleh akurat dan valid, maka penulis bertindak sebagai instrumen utama (*key instrument*) atau terjun langsung ke lapangan dan menyatu dengan sumber data dalam situasi yang alamiah (*natural setting*).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Studi Pustaka (*Library Research*)**

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu

dengan menggunakan studi pustaka penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

#### **2 Studi Lapangan (*Field Research*)**

Peninjauan yang dilakukan langsung pada BPPT Kota Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu penulis juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

##### **a) Observasi (*Observation*)**

Melalui observasi, penulis mempunyai kesempatan untuk mengumpulkan data lebih mendalam, terinci dan lebih cermat sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul secara menyeluruh yang didasarkan pada konteks data dalam keseluruhan situasi.

##### **b) Wawancara (*Interview*)**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*responden*). (Arikunto, 1997: 145). Sedangkan Estenberg menjelaskan bahwa



wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu.

(Sugiyono, 2008: 317)

#### c) Studi Literatur

Pencarian dan pengumpulan data melalui metode studi literatur yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, media elektronik, media cetak dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai prosedur sistem pelayanan perizinan BPPT Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Teknik Analisis Data**

Sebenarnya proses analisis data sudah dilaksanakan selama melakukan penelitian. Hal ini untuk memudahkan dalam melaksanakan analisis data di akhir penelitian dan untuk memungkinkan peneliti mengajukan pertanyaan baru.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Reduksi data

Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisis data, yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang lebih terkumpul. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah maka peneliti berusaha membuat rangkuman. Rangkuman ini merupakan inti dari data yang diperoleh yang difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan permasalahan.

#### b. Display data

Display data yaitu menyajikan data secara jelas dan singkat. Penyajian data secara singkat dan jelas akan mempermudah dalam memahami aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk membuat matriks sehingga peneliti dapat memahami data dengan mudah untuk mempermudah dalam proses penganalisaan.

#### c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Mengambil kesimpulan merupakan tujuan utama analisis data yang dilakukan sejak awal, dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Kesimpulan dibuat dalam bentuk pernyataan yang disesuaikan berdasarkan permasalahan yang diteliti agar mudah dipahami dengan mengacu pada penelitian. Kesimpulan sementara yang telah dirumuskan masih terus diverifikasi berulang-ulang dan bertahap sehingga menjadi kesimpulan akhir.

### **Lokasi dan Subjek Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah pada BPPT Kota Bandung yang beralamatkan di Jln Cianjur No. 34 Bandung, Telp. 022-7217608/7217663. Fax. 022-7217663.

#### **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sumber yang dapat memberikan informasi dipilih secara purposive dan bertalian dengan *purpose* atau tujuan tertentu (Nasution, 1996:32). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah :

- a. Pegawai pada BPPT Kota Bandung
- b. Pihak swasta (perusahaan komersil yang menggunakan jasa pelayanan perizinan)
- c. Masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan perizinan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kinerja yang dilakukan BPPT Kota Bandung seiring dengan reformasi birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, kinerja BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan perizinan sudah bisa dikatakan cukup memuaskan, dengan kata lain, sistem pelayanan yang efektif dan efisien sudah terlaksana dengan baik. Pelayanan yang efektif dan efisien berarti sudah melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan sistem tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Secara garis besar, tujuan yang ingin dicapai dari sistem

pelayanan satu pintu (dikenal dengan nama *Bandung One Stop Service* (BOSS) pada BPPT Kota Bandung antara lain adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi, memberikan pelayanan pengurusan perizinan dan non perizinan di BPPT Kota Bandung secara cepat, mudah, transparan, tepat waktu, pasti, terjangkau dan membangun sistem informasi yang terintegrasi dengan seluruh SKPD.

Dalam konteks teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Tentu saja transparansi tidak akan berjalan tanpa akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari penjelasan di atas, salah satu ciri dari akuntabilitas adalah

evaluasi yang dilakukan secara komprehensif oleh BPPT Kota Bandung sebagai upaya untuk melayani masyarakat secara optimal, dan pada akhirnya, akan tercipta suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Mengacu pada tingkat efektifitas BPPT Kota Bandung, sudah bisa dikatakan baik terlihat dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas suatu lembaga pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Richard M. Steers dalam bukunya "Efektivitas Organisasi", adalah: 1. Pencapaian Tujuan; 2. Integrasi; 3. Adaptasi. Steers. (1985:53).

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) sasaran merupakan

target yang kongkrit, (3) dasar hukum.

Dari keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas, dapat dikatakan bahwa efektifitas adalah menggambarkan seluruh siklus input-proses-output. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Jadi kalau tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak efektif.

Melihat beberapa faktor yang menunjang tingkat efektifitas suatu lembaga dalam melaksanakan tugasnya, BPPT Kota Bandung sudah cukup mampu untuk menjadi lembaga yang efektif dilihat dari input, proses, maupun outputnya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh para pegawai BPPT Kota Bandung. Kinerja yang telah dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanannya tidak terlepas dari peran serta pihak swasta dan masyarakat sebagai tolok ukur dan indikator yang dibutuhkan oleh BPPT dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Hal ini membuktikan

bahwa tanpa kerja sama, tidak akan tercapai suatu tujuan yang diharapkan.

## **2. Kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan sistem pelayanan perizinan**

Dari hasil wawancara dengan keempat narasumber yang penulis wawancarai, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagai inti utama tugas dan kewajiban BPPT sebagai lembaga pelayanan publik. BPPT sendiri menurut DW, sering menghadapi keluhan dari masyarakat yang mengatakan ada beberapa masalah yang berkaitan dengan alur pembuatan perizinan.

Dalam proses alur perizinan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung, sangat erat kaitannya dengan birokrasi yang ada dalam lembaga itu sendiri. Hal inilah yang menjadi salah satu perhatian utama dari BPPT Kota Bandung dalam rangka reformasi birokrasi yang ada di tubuh BPPT untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Lebih lanjut bahwa birokrasi adalah organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Pemberi mandat, pada sektor swasta adalah para pemegang saham, pada sektor publik adalah rakyat. Sebagaimana dijelaskan oleh Sedarmayanti (2009 : 67).

Birokrasi yang ada di dalam lembaga seperti BPPT Kota Bandung adalah birokrasi yang sangat prosedural, dalam artian SOP yang sudah ada harus dilaksanakan agar sesuai dengan ketentuan lembaga pelayanan publik yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi seringkali birokrasi yang ada malah menghambat proses pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hal inilah yang diharus diantisipasi oleh BPPT Kota Bandung agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Seperti yang telah diutarakan, birokrasi sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan

pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat sebagai pemberi mandat dalam sektor publik. Birokrasi menurut Kumorotomo dalam bukunya yang berjudul “Etika Administrasi Negara adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasi secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Birokrasi mula-mula dibentuk supaya keputusan-keputusan pemerintah dapat dilaksanakan dengan sistematis melalui aparat-aparat negara. Keputusan-keputusan politis hanya akan bermanfaat bagi setiap warga negara jika pemerintah mempunyai birokrasi yang tanggap, sistematis dan efisien. Kumorotomo, (2009 : 74).

Birokrasi adalah perangkat yang paling mungkin untuk bisa melaksanakan tujuan-tujuan tersebut. Dalam kaitan ini Hoselitz mengatakan aparat birokrasi merupakan bagian dari institusi yang menyelenggarakan aktifitas yang menekankan kepuasan adalah tujuan, ini adalah sebuah titik pusat yang merupakan siklus keseluruhan dari

tindakan sosial yang dirancang untuk mencapai tujuan sistemik). Kumorotomo,( 2009: 78)

Aparat negara, khususnya aparat birokrasi, harus menyesuaikan diri dengan era mutakhir, kemudian memenangkan persaingan global, dengan terus menerus meningkatkan dan mengembangkan kompetensi dan profesionalisme, komitmen dan integritas tinggi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam segala karya dan inovasi. Begitu juga dengan para pegawai yang bekerja di BPPT Kota Bandung. Mereka sudah seharusnya memahami dan menyadari bahwa mereka adalah abdi negara yang selayaknya memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan kepada masyarakatnya.

Bentuk organisasi birokrasi yang diharapkan memiliki daya tanggap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum adalah bentuk organis adaptif. Ciri-ciri pokok yang terdapat dalam struktur yang organis adaptif menurut Hidayat dan Sucherly seperti yang dijelaskan oleh Kumorotomo antara lain berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa, bersifat kreatif dan inovatif,

menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*longterm fixed assets*), kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme (Kumorotomo ,2009: 163)

Selain itu, peran birokrasi publik tidak hanya memberi pelayanan kepada masyarakat dalam arti sempit, tetapi berperan mengelola kebijakan publik. Menurut beliau, birokrasi publik sangat berperan dalam proses formulasi/pembuatan kebijakan publik, pelaksanaan dan penegakkan, serta evaluasinya. Dari peran brokrasi publik, apa yang dilakukan oleh “pelaksana terdepan” hanya menjalankan sebagian kecil dari pelaksanaan kebijakan publik. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Sedarmayanti (2009:70).

Lanjutnya, Pegawai Negeri Sipil melaksanakan berbagai peran dalam negara demokrasi, ada dua hal yang telah ditekankan secara tradisional : Pertama, mereka memberi saran kepada yang menguji kendai tujuan politik cabang

pelaksana pada isi kebijakan. Kedua, mereka dapat pula bertanggung jawab untuk melaksanakannya. Pelaksanaan kebijakan dilakukan di semua tingkatan pemerintahan dan termasuk pemberian pelayanan kepada publik/seperti pelayanan perizinan yang dilakukan oleh para pegawai BPPT Kota Bandung.

Birokrasi publik memiliki peran penting dalam pengelolaan kebijakan publik. Sedangkan yang dimaksud dengan birokrat publik adalah para birokrat karier profesional yang memiliki pengalaman dalam pengelolaan kebijakan publik, sulit tertandingi oleh politikus dan pejabat politik atau publik. Pemerintahan hanya akan dapat dijalankan oleh birokrat profesional yang memang berkarier dalam bidang itu. Birokrasi memang sangat penting peranannya dalam suatu pemerintahan, karena birokrasi publik merupakan pilar keempat dalam negara demokrasi setelah legislatif, yudikatif, dan eksekutif. (Sedarmayanti, 2009:71).

Hal di atas adalah beberapa komponen utama dalam penegakkan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi yang ada di dalam tubuh

BPPT Kota Bandung wajib dilaksanakan apabila ingin tetap mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (*trust*) sebagai lembaga yang bersih dan akuntabel dalam hal melayani masyarakat secara maksimal. Perbaikan demi perbaikan harus senantiasa dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam mempertahankan bahkan meningkatkan kredibilitasnya sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang memegang dan menjaga prinsip-prinsip pelayanan prima yang selalu menjadi orientasi BPPT Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan program pelayanan yang prima kepada masyarakat selalu berusaha diperbaiki dan dievaluasi bagian-bagian mana saja yang masih mengalami kekurangan, baik dalam hal kenyamanan pelanggan saat mengurus perizinan, kemudahan, dan kelancaran pengurusan perizinan.

### **3. Upaya yang diterapkan oleh BPPT Kota Bandung dalam memberikan berbagai**

**elayanan perizinan sehingga mampu menciptakan pelayanan prima untuk mencapai derajat *good governance***

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap kinerja BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, berbagai upaya telah dilakukan oleh BPPT untuk mengevaluasi dan membenahi setiap sektor yang terlibat dalam pelayanan pengurusan perizinan, salah satunya adalah melalui survey kepuasan pelayanan terhadap masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan perizinan oleh BPPT Kota Bandung.

Survey ini bertujuan untuk melihat apa saja yang menjadi kekurangan BPPT dalam memberikan pelayanan secara optimal bagi masyarakat, karena sebagai lembaga pelayanan publik, BPPT harus senantiasa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang telah memberikan kepercayaan kepada BPPT untuk membantu pelayanan perizinan yang efektif dan efisien.

Selain itu, beberapa upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota

Bandung untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam melayani masyarakat secara optimal, BPPT membuat beberapa inovasi yang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang baik dan maksimal, di antaranya adalah program pendidikan dan latihan yang rutin dilaksanakan oleh BPPT setiap bulan.

Program diklat yang dilaksanakan oleh BPPT bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas dan kemampuan para pegawai BPPT untuk memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan kepada masyarakat, sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi suatu tolak ukur tingkat keberhasilan dalam pelayanan publik satu atap yang sukses menjadi lembaga terpercaya oleh masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas kinerja para pegawainya adalah memperbaharui SOP (*Standard Operational Procedure*). Pembaharuan ini dilakukan oleh BPPT agar menyesuaikan dengan kondisi dan situasi di lapangan, dalam hal



memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya.

Selain memperbaharui SOP, BPPT Kota Bandung juga menyederhanakan SOP. Hal ini berkaitan dengan pemahaman dan penyesuaian kondisi petugas dan pegawai yang ada di lingkungan BPPT Kota Bandung agar lebih mudah dalam pelaksanaan SOP tersebut. Penyederhanaan SOP ini terlihat dari tingkat pemahaman dan pelaksanaan tugas dan wewenang masing-masing, sehingga diharapkan tidak ada lagi pegawai yang kurang memahami tugas dan kewajibannya selama bekerja dan melayani masyarakat dengan optimal.

Disamping yang telah dijelaskan di atas, ada beberapa upaya yang sudah dilakukan oleh BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, salah satunya adalah akuntabilitas lembaga pelayanan publik. Langkah konkrit yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan prinsip akuntabilitas adalah dengan melakukan evaluasi setiap akhir tahun. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana

perkembangan dan pelaksanaan pelayanan perizinan di lembaga tersebut.

## **SIMPULAN**

### **1. Kesimpulan Umum**

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan, dapat diambil kesimpulan umum yaitu secara garis besar, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung sudah melaksanakan pelayanan secara efektif, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan dinilai baik. Hal ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh BPPT Kota Bandung.

### **2. Kesimpulan Khusus**

Dari pembahasan tentang hasil penelitian dalam Bab IV, penulis membuat beberapa kesimpulan khusus tentang kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Mengenai kinerja dari BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya secara umum sudah bisa dikatakan efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari proses pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT yang sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan standar yang telah ditetapkan oleh BPPT. Hal ini berkaitan dengan alur atau proses pembuatan perizinan yang mencakup prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kepastian waktu, kepuasan pelanggan, kenyamanan dan kemudahan saat pembuatan perizinan berlangsung dan lain-lain.

- b. Kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan sering kali terjadi dalam hal kepastian waktu. Hal ini disinyalir menyebabkan terjadinya praktek percaloan dan oknum pegawai yang memanfaatkan situasi seperti ini. Tidak dipungkiri hal di atas bisa terjadi, akan tetapi BPPT sendiri sudah mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti itu. Langkah antisipasi yang dilakukan oleh BPPT Kota

Bandung adalah dengan pengawasan secara ketat dari penerimaan warga dan pendaftaran pengurusan perizinan, sampai kepada proses pembuatan perizinan, dan berakhir ketika keluarnya surat izin tersebut.

Upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima dan terciptanya *good governance* sudah dilakukan melalui beberapa cara. Pertama, untuk meningkatkan kualitas dan mutu serta kapabilitas para pegawai yang ada di instansi BPPT Kota Bandung, BPPT Kota Bandung membuat beberapa inovasi. Di antara inovasi tersebut adalah diadakan program pendidikan dan latihan (Diklat) bagi seluruh staf dan jajaran pegawai yang ada di BPPT Kota Bandung. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang prima dan pada akhirnya tercipta tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kedua, pelaksanaan survey yang dilakukan oleh BPPT

Kota Bandung kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. Survey ini menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh BPPT Kota Bandung, yang pada akhirnya akan memunculkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPPT sebagai lembaga pelayanan publik yang mengurus segala perizinan dalam satu tempat (*One Stop Service*).

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. (2012). *Educational Research*. Boston. Pearson Education.
- Kumorotomo, W. (2009). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nugroho, R. (2004). *Kebijakan Publik. Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Osborne, D. Dan Gaebler, T. (1999). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Osborne, D. Dan Plastrik, P. (2000). *Memangkas Birokrasi (Banishing Bureaucracy)*. Jakarta: PPM.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiyono, B. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa.
- Steers, M. Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Samin, Rumzi. (2011) Reformasi Birokrasi. *Jurnal FISIP UMRAH*. 2(2), hlm. 173-174.
- Wiratraman, Herlambang Perdana. (2007) Neo-Liberalisme, *Good Governance*, dan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Hukum Jentera XV, Januari-Maret 2007*. Hlm. 4-8
- Rahadian, Achmad Hidayat. Mewujudkan *Good Governance* melalui

- Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah STIAMI*. Hlm. 57-62
- Soebhan, Syafuan Rozi. (2000) Model Reformasi Birokrasi Indonesia. *PPW LIPI*. Hlm. 2-6
- Djakfar, Yunizir. (2011) Perwujudan Good Governance di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja*. 4 (8). Hlm. 26-29
- Djakfar, Yunizir. (2011) Implementasi Etika Birokrasi dalam Meningkatkan Akuntabilitas Aparat. *Jurnal Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja*. 4 (7). Hlm. 11-14
- Hanafiah, Hanafie. (2013) Strategi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah UIN Jakarta*. Hlm. 1-12
- Hayat. (2014) Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi : Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju *Good Governance*. *Jurnal Borneo Administrator*. 10 (1). Hlm. 72-81
- Nuh, Muchammad. (2013) Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Sektor Publik. *Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya*. Hlm.1-7
- Wahyuningsih, Rutiana Dwi. (2011) Membangun Kepercayaan Publik Melalui Kebijakan Sosial Inklusif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 15 (1). Hlm. 32-36